



**Редни број ЈН- 23/2019**

**КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА  
ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГЕ – ОДРЖАВАЊЕ СИСТЕМА ЗА  
УНАПРЕЂЕЊЕ СИГУРНОСНЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ, КОНТРОЛЕ  
ПРИСТУПА МРЕЖИ И АПЛИКАЦИЈАМА И ЗАШТИТЕ МРЕЖНОГ  
САОБРАЋАЈА, КАО И ПРЕТПЛАТА ЗА ЗАШТИТУ САДРЖАЈА  
ИНТЕРНЕТ ПРЕТРАЖИВАЊА И ИМЕЈЛ КОМУНИКАЦИЈЕ**

У Београду, дана 23. децембра 2019. године

На основу члана 61. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр. 124/12, 14/15 и 68/15) и члана 2. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС“, бр. 86/15 и 41/19), а у вези са Одлуком о покретању поступка јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације (број: 6/9-02-0007/2019-0002 од 17. октобра 2019. године) и Решењем о образовању Комисије за јавну набавку услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације (број: 6/9-02-0007/2019-0003 од 17. октобра 2019. године),

Комисија за јавну набавку услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације објављује

## **КОНКУРСНУ ДОКУМЕНТАЦИЈУ**

**за јавну набавку услуге – одржавање система за унапређење сигурносне  
инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног  
саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл  
комуникације**

**Редни број ЈН 23/2019**

Конкурсна документација садржи:

1. Позив за подношење понуда
2. Општи подаци о набавци
3. Подаци о предмету јавне набавке
4. Услови за учешће у поступку јавне набавке и упутства за доказивање тих услова
5. Упутство понуђачима како да сачине понуду
6. Образац понуде
  - 6.1 Образац понуде, партија 1
  - 6.2 Образац понуде, партија 2
7. Образац - подаци о понуђачу/има и подизвођачу/има:
  - 7.1. подаци о понуђачу када наступа самостално или са подизвођачем
  - 7.2. подаци о понуђачима када наступају у заједничкој понуди
  - 7.3. подаци о подизвођачу/има
8. Образац изјаве о трошковима припреме понуде
9. Образац изјаве о независној понуди
10. Образац изјаве о поштовању обавеза које произилазе из важећих прописа и у вези са забраном обављања делатности
11. Овлашћење представника понуђача
12. Образац изјаве о финансијском обезбеђењу
13. Модел уговора
  - 13.1 Модел уговора за набавку, партија 1
  - 13.2 Модел уговора за набавку, партија 2

14. Техничка спецификација, техничке карактеристике и захтеви
15. Образац структуре цене
  - 15.1 Образац структуре цене, партија 1
  - 15.2 Образац структуре цене, партија 2
16. Образац модела банкарске гаранције за озбиљност понуде
17. Образац модела банкарске гаранције за добро извршење посла
  - 17.1 Образац модела банкарске гаранције за добро извршење посла, партија 1
  - 17.2 Образац модела банкарске гаранције за добро извршење посла, партија 2

## 1. ПОЗИВ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПОНУДЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

На основу члана 32. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр. 124/12, 14/15 и 68/15) и Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС“, број 86/15),

Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије објављује

### ПОЗИВ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПОНУДЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ УСЛУГЕ – ОДРЖАВАЊЕ СИСТЕМА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ СИГУРНОСНЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ, КОНТРОЛЕ ПРИСТУПА МРЕЖИ И АПЛИКАЦИЈАМА И ЗАШТИТЕ МРЕЖНОГ САОБРАЋАЈА, КАО И ПРЕТПЛАТА ЗА ЗАШТИТУ САДРЖАЈА ИНТЕРНЕТ ПРЕТРАЖИВАЊА И ИМЕЈЛ КОМУНИКАЦИЈЕ

#### 1. Предмет набавке

Предмет набавке је јавна набавка услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације. Предмет набавке ближе је одређен у делу „Техничка спецификација, техничке карактеристике и захтеви“ конкурсне документације.

Јавна набавка је обликована у две партије:

Партија 1 – Одржавање опреме произвођача Cisco – 9.000.000,00 динара без ПДВ.

Партија 2 – Одржавање опреме произвођача IBM – 6.000.000,00 динара без ПДВ.

Ознака из општег речника набавке 72700000.

Критеријум за избор најповољнијег понуђача предметне јавне набавке је најнижа понуђена цена.

#### 2. Подношење понуда

Понуде се подnose на адресу наручиоца - Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије, ул. Скадарска бр. 23 и 23/1, 11000 Београд, са напоменом „Понуда за јавну набавку услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, Редни број 23/2019, партија \_\_\_ – НЕ ОТВАРАТИ“. На полеђини коверте обавезно читко уписати назив и адресу понуђача.

Рок за подношење понуда је 24. јануар 2020. године до 10 часова. Понуде које стигну после наведеног рока сматраће се неблаговременим. Неблаговремене понуде се неће отворати и по окончању поступка отварања биће враћене понуђачу уз повратницу, са знаком да је иста поднета неблаговремено.

#### 3. Отварање понуда

Јавно отварање благовремено пристиглих понуда обавиће се у просторијама наручиоца, у Београду, ул. Скадарска бр. 23 и 23/1, одмах по истеку рока за подношење понуда, односно дана 24. јануара 2020. године у 10:30 часова.

Отварању понуда могу присуствовати представници понуђача са уредним писаним овлашћењем за учешће у поступку отварања, које подnose комисији за предметну набавку пре почетка јавног отварања.

**4. Избор најповољније понуде и закључење уговора**

Оквирни рок за доношење одлуке о избору најповољније понуде је 10 дана од дана отварања понуда. Уговор са најповољнијим понуђачем ће се закључити након истека рока за заштиту права понуђача.

**5. Начин преузимања конкурсне документације, односно интернет адреса где је конкурсна документација доступна:**

- На порталу јавних набавки (<http://portal.ujn.gov.rs/>)
- На интернет страници наручиоца (<http://www.cad.gov.rs/javnenabavke.php>)

Контакт особа: Жикић Милош ([nabavke@cad.gov.rs](mailto:nabavke@cad.gov.rs))

## 2. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

### 1. Подаци о наручиоцу

Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије

Адреса: ул. Скадарска бр. 23 и 23/1, 11000 Београд

Интернет страница наручиоца: [www.cad.gov.rs](http://www.cad.gov.rs)

### 2. Врста поступка јавне набавке:

Отворени поступак

### 3. Предмет јавне набавке

Јавна набавка услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације

Поступак се води ради закључења уговора

### 4. Контакт особа

Милош Жикић ([nabavke@cad.gov.rs](mailto:nabavke@cad.gov.rs))

## 3. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

Предмет јавне набавке под редним бројем 23/2019 је јавна набавка услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације.

Јавна набавка је обликована у две партије:

- 1) Партија 1 – Одржавање опреме произвођача Cisco.
- 2) Партија 2 – Одржавање опреме произвођача IBM.

Ознака из општег речника набавке је 72700000.

## 4. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА

### 1) Обавезни услови за понуђача прописани чланом 75. Закона о јавним набавкама и то:

а) Да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар;

**Доказ:** Извод о регистрацији издат од стране Агенције за привредне регистре, односно извод из регистра надлежног Привредног суда.

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

**Доказ:** За кривична дела против привреде, против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре – УВЕРЕЊЕ ОСНОВНОГ СУДА које обухвата и податке из казнене евиденције за кривична дела која су у надлежности редовног кривичног одељења Вишег суда, на чијем је подручју седиште Понуђача.

**ПОСЕБНА НАПОМЕНА:** Уколико уверење основног суда не обухвата податке из казнене евиденције за кривична дела која су у надлежности редовног кривичног одељења Вишег суда, потребно је поред уверења Основног суда доставити и уверење Вишег суда на чијем подручју је седиште Понуђача за кривична дела против привреде и кривично дело примања мита. За дела организованог криминала – УВЕРЕЊЕ ПОСЕБНОГ ОДЕЉЕЊА (ЗА ОРГАНИЗОВАНИ КРИМИНАЛ) ВИШЕГ СУДА У БЕОГРАДУ за Понуђача (правно лице). ДОКАЗ НЕ МОЖЕ БИТИ СТАРИЈИ ОД ДВА МЕСЕЦА ПРЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА.

в) Да је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе ако има седиште на њеној територији.

**Доказ:** Уверење Пореске управе Министарства финансија и привреде да је измирио доспеле порезе и доприносе, односно да је остварио право на мировање пореског дуга у складу са Законом о условном отпису камата и мировању пореског дуга („Службени гласник РС”, бр. 119/12) и Уверење надлежне локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода. ДОКАЗ НЕ МОЖЕ БИТИ СТАРИЈИ ОД ДВА МЕСЕЦА ПРЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА.

#### **Регистар понуђача:**

Понуђач који је уписан у регистар понуђача није дужан да приликом подношења понуде доказује испуњеност обавезних услова из члана 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона о јавним набавкама. Понуђач је дужан да на свом меморандуму у виду изјаве наведе интернет страницу на којој су тражени подаци (докази) јавно доступни и да је достави у понуди.

**2) Додатни услови за понуђача прописан чл. 76. став 2. Закона о јавним набавкама и то:**

#### Партија 1

(1) да понуђач има најмање 1 (једно) радно ангажовано лице које поседује Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) Security сертификат, током целокупног периода важења уговора, које ће бити одговорно за квалитетно пружање услуге из предмета јавне набавке;

**Доказ:** Фотокопија одговарајућег М обрасца из које се види да је радно ангажовано лице пријављено на пензијско осигурање или фотокопија одговарајућег уговора и фотокопија важећег сертификата на име радно ангажованог лица.

(2) да је процес рада (пословања) усаглашен са одговарајућим стандардима и то: ISO 9001:2015, ISO 27001;

**Доказ:** Фотокопија важећег сертификата издатог од стране акредитованог сертификационог тела.

(3) да је понуђач ауторизован за продају предметних **добара**.

**Доказ:** Приложити потписан и оверен документ (овлашћење или уговор) који мора бити издат или закључен са произвођачем предметне опреме или представништвом произвођача/локалне канцеларије на територији Републике Србије на меморандуму произвођача, потписан од стране одговорног лица произвођача или представништва произвођача /локалне канцеларије, који доказује да је понуђач овлашћен за **продају добра** и пружање услуга које су предмет јавне набавке

### Партија 2

(1) да је понуђач у претходне 3 (три) године имплементирао и/или одржавао наведено или слично решење за заштиту серверске инфраструктуре од упада;  
Доказ: Референца на меморандуму Наручиоца у слободној форми.

(2) да је процес рада (пословања) усаглашен са одговарајућим стандардима и то: ISO 9001:2015, ISO 27001;  
Доказ: Фотокопија важећег сертификата издатог од стране акредитованог сертификационог тела.

(3) да је понуђач ауторизован за продају предметних **добара**.  
Доказ: Приложити потписан и оверен документ (овлашћење или уговор) који мора бити издат или закључен са произвођачем предметне опреме или представништвом произвођача/локалне канцеларије на територији Републике Србије на меморандуму произвођача, потписан од стране одговорног лица произвођача или представништва произвођача /локалне канцеларије, који доказује да је понуђач овлашћен за **продају добра** и пружање услуга које су предмет јавне набавке

### **3) Услови које мора да испуни подизвођач:**

Подизвођач мора да испуни све обавезне услове наведене за понуђача, а додатне услове за учешће у поступку јавне набавке не мора да испуњава.

### **4) Услови које мора да испуни сваки од понуђача из групе понуђача:**

Сваки од понуђача из групе понуђача мора да испуни све обавезне услове наведене у члану 75. Закона о јавним набавкама, а додатне услове да испуњавају заједно.

Докази за испуњеност обавезних и додатних услова се прилажу уз понуду.

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

Обрасци из конкурсне документације морају бити потписани од стране овлашћеног лица.

Уколико је понуђач уписан у регистар понуђача, није обавезан да доставља доказе за обавезне услове прописане чланом 75. Закона о јавним набавкама.

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

### **1) Језик понуде**

Понуда и остала документација која се односи на понуду морају бити на српском језику.

### **2) Захтеви у вези са сачињавањем понуде**

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

Понуда мора бити дата на обрасцима из конкурсне документације.

Све изјаве, обрасци и прилози који су саставни део понуде морају бити попуњени, потписани и оверени печатом од стране понуђача.



Уколико понуђач наступа самостално или са групом понуђача (зеједничка понуда), понуђач, односно овлашћени представник групе понуђача попуњава, потписује и оверава следеће обрасце:

- а) Образац понуде;
- б) Образац - подаци о понуђачу када наступа самостално или са подизвођачем/има, или подаци о понуђачу када наступа у заједничкој понуди;
- в) Образац изјаве о трошковима припреме понуде (напомена: ова изјава није обавезна);
- г) Образац изјаве о независној понуди (напомена: уколико наступа група понуђача – сваки понуђач из групе понуђача попуњава, потписује и оверава овај образац);
- д) Образац изјаве о поштовању обавеза које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и у вези са забраном обављања делатности (напомена: уколико наступа група понуђача – сваки понуђач из групе понуђача попуњава, потписује и оверава овај образац);
- ђ) Образац изјаве о финансијском обезбеђењу;
- е) Модел уговора;
- ж) Образац структуре цене.

Уколико понуђач наступа са подизвођачем, понуђач попуњава, потписује и оверава печатом следеће обрасце:

- а) Образац понуде;
- б) Образац - подаци о понуђачу када наступа самостално или са подизвођачем/има;
- в) Образац - подаци о подизвођачу/има;
- г) Образац изјаве о трошковима припреме понуде (напомена: ова изјава није обавезна);
- д) Образац изјаве о независној понуди;
- ђ) Образац изјаве о поштовању обавеза које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и у вези са забраном обављања делатности;
- е) Образац изјаве о финансијском обезбеђењу;
- ж) Модел уговора;
- з) Образац структуре цене.

### **3) Партије**

Предметна набавка је обликована у две партије. Понуђач може да поднесе понуду за једну или две партије и након окончаног поступка ће се закључити два уговора за изабраним понуђачима.

- 1) Партија 1 – Одржавање опреме произвођача Cisco.
- 2) Партија 2 – Одржавање опреме произвођача IBM.

### **4) Понуде са варијантама**

Понуде са варијантама нису дозвољене.

### **5) Начин измене, допуне и опозива понуде**

У складу са чланом 87. став 6. Закона о јавним набавкама, понуђач може у року за подношење понуде да измени, допуни или опозове своју понуду. Измена, допуна или повлачење понуде је пуноважно ако је наручилац примио измену, допуна или опозив понуде пре истека рока за подношење понуда. Измена, допуна и опозив понуде врши се

на начин на који се и подноси понуда. Понуђач је у обавези да тачно нагласи који део понуде мења.

По истеку рока за подношење понуда, понуда се не може мењати, допуњавати нити опозвати.

#### **6) Учествовање у заједничкој понуди или као подизвођач**

У складу са чланом 87. став 4. Закона о јавним набавкама, 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) Понуда са подизвођачем**

Понуђач је дужан да, уколико намерава да извођење набавке повери подизвођачу, у понуди наведе да ли ће извршење набавке делимично поверити подизвођачу, назив подизвођача, 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.

Понуђач у потпуности одговара наручиоцу за извршење уговорене набавке, без обзира на број подизвођача.

Понуђач може ангажовати као подизвођача лице које није навео у понуди, ако је на страни подизвођача након подношења понуде настала трајнија неспособност плаћања, ако то лице испуњава све услове одређене за подизвођача и уколико добије претходну сагласност наручиоца.

Понуђач који наступа са подизвођачем мора самостално испунити обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1), 2) и 4) Закона о јавним набавкама и додатне услове одређене овом конкурсном документацијом, а подизвођач мора самостално да испуни обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1), 2) и 4) Закона о јавним набавкама.

#### **8) Заједничка понуда**

Понуду може поднети група понуђача.

Саставни део заједничке понуде је споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке. Овај споразум обавезно садржи податке наведене у члану 81. став 4. Закона о јавним набавкама.

Овлашћени представник групе понуђача је понуђач, који је у споразуму из члана 81. Закона о јавним набавкама, којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, одређен као носилац посла, односно као члан групе понуђача који ће поднети понуду и који ће заступати групу понуђача пред наручиоцем.

Понуђачи из групе понуђача морају да испуне обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1), 2) и 4) Закона о јавним набавкама, а додатне услове из члана 76. Закона о јавним набавкама испуњавају заједно.

#### **9) Захтеви од значаја за прихватљивост понуде**

Понуђена услуга мора у свим аспектима одговарати захтевима наручиоца и задатим техничким карактеристикама.

#### **10) Цена**

Цена мора бити изражена у динарима, без пореза на додату вредност.

Цена је фиксна до испуњења уговорних обавеза и не може се мењати из било ког разлога.

**11) Подаци о органима код којих се могу добити подаци у вези са извршењем уговора када је позив објављен на страном језику**

У предметном поступку јавне набавке, јавни позив није објављен на страном језику.

**12) Средства финансијског обезбеђења**

Понуђач је у обавези да достави банкарску гаранцију за озбиљност понуде у износу од 5% од вредности понуде у складу са моделом банкарске гаранције за озбиљност понуде. Уколико понуђач не достави банкарску гаранцију за озбиљност понуде уз своју понуду, понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

Понуђач се обавезује да наручиоцу достави банкарску гаранцију за добро извршење посла која је безусловна и платива на први позив. Банкарска гаранција се издаје у висини од 10% од укупне вредности овог уговора, без ПДВ-а, са роком важности који је 30 (тридесет) дана дужи од истека рока за коначно извршење посла.

**13) Одређивање поверљивости**

Предметна набавка не садржи поверљиве податке, које наручилац ставља на располагање понуђачима, као и њиховим подизвођачима.

**14) Додатне информације и појашњења**

Објашњења конкурсне документације у вези са припремом понуде понуђачи могу добити на e-mail адресу: [nabavke@cad.gov.rs](mailto:nabavke@cad.gov.rs).

Тражење додатних информација и објашњења телефоном није дозвољено.

**15) Додатна објашњења, контрола и допуштене исправке**

Наручилац може, после отварања понуде, да у писаном облику захтева од понуђача додатна објашњења која ће помоћи при прегледу и вредновању понуде, а може и да врши контролу код понуђача, односно његовог подизвођача (члан 93. Закона о јавним набавкама).

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

У случају разлике између јединичне и укупне цене, меродавна је јединична цена.

Ако се понуђач не сагласи са исправком рачунских грешака, наручилац ће такву понуду одбити као неприхватљиву.

**16) Елементи о којима ће се преговарати и начин преговарања**

Како је предметни поступак – поступак јавне набавке (а не преговарачки), не постоје елементи о којима ће се преговарати.

**17) Критеријум за оцену**

Одлука о избору најповољније понуде за јавну набавку услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације донеће се применом критеријума - најнижа понуђена цена.

### **18) Две или више понуда са једнаком ценом**

Уколико две или више понуде понуђача имају исту понуђену цену биће изабрана понуда са дужим роком плаћања.

### **19) Поштовање обавеза које произилазе из важећих прописа**

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

### **20) Захтев за заштиту права**

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

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

Захтев за заштиту права којим се оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или садржина конкурсне документације сматраће се благовременим ако је примљен од стране наручиоца најкасније три дана пре истека рока за подношење понуда, без обзира на начин достављања.

После доношења Одлуке о додели уговора или Одлуке о обустави поступка, рок за подношење захтева за заштиту права је пет дана од дана објављивања одлуке.

Подносилац захтева за заштиту права дужан је да на рачун буџета Републике Србије (број рачуна: 840-30678845-06, шифра плаћања 153 или 253, позив на број 23/2019, партија \_\_, сврха уплате: ЗЗП, Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије, 23/2019, партија \_\_, прималац уплате: буџет Републике Србије) уплати таксу од 120.000,00 динара.

### **21) Закључење уговора**

Уговор о јавној набавци ће бити закључен у року од осам дана од дана истека рока за подношење захтева за заштиту права из члана 149. Закона о јавним набавкама.

### **22) Обавештење у вези коришћења печата**

Приликом сачињавања понуде употреба печата није обавезна.

## 6.1 ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

Понуда у поступку јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број јавне набавке: **ЈН - 23/2019**

### Партија 1 – Одржавање опреме произвођача Cisco

Пуно пословно име понуђача	
Адреса понуђача	
Матични број понуђача	
Порески број понуђача	
Шифра делатности	
Број рачуна и назив банке	
Регистарски број понуђача	
Законски заступник	
Лице овлашћено за потписивање уговора	
Лице за контакт	
Телефон	
Телефакс	
E-mail	

Начин на који се даје понуда (означити са ):

- Самостално
- Заједничка понуда
- Са подизвођачем/има

#### Услови понуде:

- Понуда важи 60 дана почев од отварања понуде.
- Цена услуге за партију 1 у свему према техничкој спецификацији износи \_\_\_\_\_ динара без ПДВ-а. (цена из Обрасца структуре цене)
- Начин плаћања: у року од \_\_\_\_\_ дана од дана достављања фактуре за пружене услуге (максимално 45 дана)

Датум

М.П.

Понуђач

## 6.2 ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

Понуда у поступку јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број јавне набавке: **ЈН - 23/2019**

### Партија 2 – Одржавање опреме произвођача IBM

Пуно пословно име понуђача	
Адреса понуђача	
Матични број понуђача	
Порески број понуђача	
Шифра делатности	
Број рачуна и назив банке	
Регистарски број понуђача	
Законски заступник	
Лице овлашћено за потписивање уговора	
Лице за контакт	
Телефон	
Телефакс	
E-mail	

Начин на који се даје понуда (означити са ):

- Самостално  
 Заједничка понуда  
 Са подизвођачем/има

#### Услови понуде:

- Понуда важи **60** дана почев од отварања понуде.
- Цена услуге за партију **1** у свему према техничкој спецификацији износи \_\_\_\_\_ динара без ПДВ-а. (цена из Обрасца структуре цене)
- Начин плаћања: у року од \_\_\_\_\_ дана од дана достављања фактуре за пружене услуге (максимално **45** дана)

Датум

М.П.

Понуђач

**7.1. ОБРАЗАЦ – ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ**  
(када наступа самостално или са подизвођачем/има)

Пуно пословно име понуђача	
Скраћено пословно име понуђача	
Место, улица и број	
Општина	
Матични број понуђача	
Порески идентификациони број	
Број рачуна и назив банке	
Законски заступник	
Лице овлашћено за потписивање уговора	
Особа за контакт	
Телефон	
Телефакс	
E-mail	

Датум

М.П.

Понуђач

## 7.2. ОБРАЗАЦ – ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ (када наступа у заједничкој понуди)

Пуно пословно име понуђача	
Скраћено пословно име понуђача	
Место, улица и број	
Општина	
Матични број понуђача	
Порески идентификациони број	
Број рачуна и назив банке	
* Заступник понуђача наведен у заједничком споразуму	
Особа за контакт	
Телефон	
Телефакс	

\* Рубрику о заступнику попуњава само члан групе понуђача који ће у име групе потписати уговор

Датум

М.П.

Понуђач

*Напомена: Овај образац попуњава сваки од чланова групе понуђача у заједничкој понуди, тако да га је неопходно копирати у потребном броју примерака*



### 7.3. ОБРАЗАЦ – ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ/ИМА

Пуно пословно име подизвођача	
Скраћени назив подизвођача	
Место, улица и број	
Општина	
Матични број понуђача	
Порески идентификациони број	
Број рачуна и назив банке	
Законски заступник	
Особа за контакт	
Телефон	
Телефакс	
Процент укупне вредности набавке који ће поверити овом подизвођачу	
Део предмета набавке који ће извршити преко овог подизвођача	

Датум

М.П.

Понуђач

Датум

М.П.

Подизвођач

*Напомена: у случају да има више подизвођача овај образац попуњава сваки од подизвођача, тако да га је неопходно копирати у потребном броју примерака*

## 8. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ТРОШКОВИМА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

У складу са чланом 88. став 1. Закона о јавним набавкама, \_\_\_\_\_ у поступку јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019, партија број \_\_\_\_\_, доставља укупан износ и структуру трошкова припремања понуде, како следи у табели:

Назив трошка	Износ трошка (у динарима)
Укупан износ трошкова припремања понуде:	

Датум

М.П.

Понуђач

*Напомена: ова изјава је у складу са Правилником о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС“, бр. 86/15 и 41/19) обавезни елемент конкурсне документације. Достављање ове изјаве није обавезно.*

*У складу са чланом 88. Закона о јавним набавкама понуђач може да у оквиру понуде достави укупан износ и структуру трошкова припремања понуде.*

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

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

## 9. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона о јавним набавкама, понуђач  
\_\_\_\_\_ даје следећу

### ИЗЈАВУ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

Као понуђач у предметном поступку јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019, партија број \_\_\_\_\_, изјављујем под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да сам понуду поднео независно, без договора са другим понуђачима и заинтересованим лицима.

Датум

М.П.

Понуђач

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Напомена: уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом*

## **10. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА**

У складу са чланом 75. став 2. Закона о јавним набавкама, понуђач  
\_\_\_\_\_ даје следеће

### ИЗЈАВА

#### О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА И У ВЕЗИ СА ЗАБРАНОМ ОБАВЉАЊА ДЕЛАТНОСТИ

Изјављујем под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да сам поштовао обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада и заштити животне средине, као и да немам забрану обављања делатности која је на снази у време подношења ове понуде, а која је предмет јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019, партија број \_\_\_\_\_.

Датум

М.П.

Понуђач

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 11. ОВЛАШЋЕЊЕ ПРЕДСТАВНИКА ПОНУЂАЧА

### О В Л А Ш Ћ Е Њ Е

\_\_\_\_\_ (име и презиме представника понуђача)

из \_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_  
(град) (адреса)

број личне карте \_\_\_\_\_ овлашћује се да у име \_\_\_\_\_  
(назив понуђача)

из \_\_\_\_\_, може да учествује у поступку јавне набавке  
(адреса)

услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле  
приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за  
заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019,  
партија број \_\_\_\_\_.

Представник понуђача има овлашћења да преузима све радње у поступку јавног  
отварања понуда.

Овлашћење важи до окончања поступка отварања понуда наведене јавне набавке  
и у друге сврхе се не може користити.

Датум

М.П.

Понуђач

\_\_\_\_\_  
(потпис овлашћеног лица)

## 12. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ФИНАНСИЈСКОМ ОБЕЗБЕЂЕЊУ

У складу са чланом 61. став 5. Закона о јавним набавкама, понуђач  
\_\_\_\_\_ даје следећу

### ИЗЈАВУ

Изјављујем под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да ћу, уколико ми буде додељен уговор у поступку јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019, партија број \_\_\_\_\_, за потребе Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије, у року од 15 (петнаест) дана од дана закључења овог уговора, доставити средства финансијског обезбеђења предвиђена уговором и конкурсном документацијом.

Датум

М.П.

Понуђач

*Напомена: У случају подношења заједничке понуде, образац изјаве потписује и печатом оверава понуђач или члан групе понуђача који ће у име групе дати средства обезбеђења;*

*Уколико понуђач наступа са подизвођачем/има, образац изјаве потписује и печатом оверава понуђач.*

### 13. 1 МОДЕЛ УГОВОРА ЗА НАБАВКУ

#### УГОВОР ЗА НАБАВКУ УСЛУГЕ – ОДРЖАВАЊЕ ОПРЕМЕ ПРОИЗВОЂАЧА CISCO

Закључен између уговорних страна:

**ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**, који заступа директор Мирјана Чизмаров, са седиштем у Београду, ул. Скадарска бр. 23 и 23/1, ПИБ 103191841, матични број 17521128, број рачуна 160-316614-58 у Banca Intesa A.D. - Beograd, (у даљем тексту: Наручилац) са једне стране,

и

\_\_\_\_\_, који заступа  
(пуно пословно име)

са седиштем у \_\_\_\_\_  
(функција, име и презиме) (град)

ул. \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_, ПИБ \_\_\_\_\_, матични  
број \_\_\_\_\_ број рачуна \_\_\_\_\_ у \_\_\_\_\_,  
(назив банке)

(у даљем тексту: Извршилац) са друге стране.

#### I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ УГОВОРА

##### Члан 1.

Уговорне стране су сагласне да је:

- Наручилац у складу са одредбама Закона о јавним набавкама (“Сл. гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15) спровео поступак јавне набавке, чији је предмет „Набавка услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације“;
- Извршилац доставио понуду заведену под бројем \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ (попуњава Наручилац) 2019. године, која је саставни део овог уговора;
- Наручилац у складу са Законом о јавним набавкама донео Одлуку о додели уговора за јавну набавку услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019 (број: \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ 2019. године (попуњава Наручилац)).

#### II. ПРЕДМЕТ УГОВОРА

##### Члан 2.

Предмет овог уговора је набавка услуге - одржавање опреме произвођача CISCO, у свему према техничкој спецификацији, а по понуди Извршиоца

\_\_\_\_\_ (број: \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ 2019. године  
(попуњава Наручилац).

Извршилац се обавезује да обезбеди техничку и произвођачку подршку за испоручена решења на период од 3 (три) године од дана ступања на снагу овог уговора.

Решења из става 1. овог члана су следећа:

- 1) Решење за централизовану контролу мрежног приступа;
- 2) Решење за безбедан приступ корисника Интернету;
- 3) Решење за безбедност е-mail саобраћаја;
- 4) Решење за управљање и извештавање решењима за безбедност mail и web (secure проху) саобраћаја;
- 5) Решење за мрежну заштиту и удаљени приступ.

Извршилац је дужан да прибави све лиценце, претплате и произвођачку подршку, која ће омогућити да решења наведена у Техничкој спецификацији, техничким карактеристикама и захтевима раде неометано.

Понуда Извршиоца и конкурсна документација за предметну јавну набавку су саставни део овог уговора.

Вредност уговора и плаћање

Члан 3.

Укупна цена набавке из члана 2. овог уговора, у свему према Техничкој спецификацији, износи \_\_\_\_\_ динара без ПДВ-а.

За обавезе плаћања које доспевају по овом уговору у 2020, 2021. и 2022. години, Наручилац ће вршити плаћање Извршиоцу уз услов обезбеђења потребних средстава у Финансијском плану Наручиоца за 2020, 2021. и 2022. годину за услуге која су предмет ове набавке.

Члан 4.

Наручилац се обавезује да износ цене из члана 3. овог уговора уплаћује у једнаким месечним ратама на текући рачун Извршиоца у року од највише \_\_\_\_\_ дана (попуњава Извршилац на основу обрасца понуде) од дана достављања фактуре за услуге извршене у претходном месецу, а након потписивања Записника о извршеним услугама (шта је урађено по свим ставкама техничког одржавања, од стране овлашћених представника Наручиоца и Извршиоца).

Обавезе Извршиоца

Члан 5.

Извршилац је у обавези да у року од 7 дана након потписивања уговора омогући приступ Web сајту произвођача за регистроване кориснике (customer налог) ради могућности:

- 1) скидања нових верзија софтвера ради upgrade'a;
- 2) приступ Bug search tool'u;
- 3) приступ порталу за видео материјале (webinar);



4) коришћења базе софтвера, праћења случајева које партнер иницира за потребе решавања проблема код Наручиоца, као и коришћење алата за конфигурисање опреме са информацијом о ценама уређаја.

Извршилац је у обавези да обезбеди техничку подршку, у коју спада:

- 1) превентивно одржавање система;
- 2) редовно одржавање, администрирање и конфигурисање система;
- 3) инцидентно одржавање система.

Извршилац се обавезује да доставља Наручиоцу редовне месечне извештаје о самој услузи, што укључује:

- 1) статистику релевантних сигурносних догађаја на систему;
- 2) статистику пружених услуга;
- 3) извештај о приоритетним инцидентима и спроведеним мерама.

#### Превентивно одржавање система

##### Члан 6.

Извршилац је дужан да пружи услугу превентивног одржавања хардверских и софтверских компоненти система, која се обавља квартално, а по потреби Наручиоца и чешће.

У оквиру услуге из става 1. овог члана обухваћено је следеће:

- 1) сагледавање евентуалних недостатака и давање препорука решења у случају препознатих проблема;
- 2) преглед системских записа (log) и конфигурација, са локације Извршиоца услуге или по потреби са локације Наручиоца, из којих могу да се добију одговарајући закључци, као и backup конфигурација уређаја који су предмет одржавања;
- 3) препоруке за унапређење дизајна, перформанси и безбедности рачунарске мреже;
- 4) препоруке за измене конфигурације у циљу повећања расположивости и доступности система;
- 5) препоруке за измене конфигурације у циљу повећања укупне безбедности приступа информационом систему;
- 6) препоруке за измене конфигурације у циљу унапређења дизајна и перформанси;
- 7) спровођење активности надзора и превентивно деловање у циљу усклађивања конфигурација ради постизања препорученог степена расположивости, поузданости и сигурности система од стране произвођача.

#### Редовно одржавање, администрирање и конфигурисање система

##### Члан 7.

Извршилац је дужан да пружи услугу обезбеђивања стручне подршке у администрирању система.

У оквиру услуге из става 1. овог члана обухваћено је следеће:

- 1) консултативна помоћ телефоном или електронском поштом;
- 2) подешавање и анализа перформанси система;
- 3) редовно одржавање инфраструктурних компоненти: инсталација, реинсталација и конфигурација, инсталација нових верзија системског софтвера по упутствима произвођача. Инсталација patch-ева и нових верзија софтвера, као и нове конфигурације морају бити одобрени од стране одговорних лица Наручиоца;
- 4) оптимизација система који су предмет одржавања;
- 5) измене конфигурације система, на основу захтева Наручиоца, самостално, на основу интерне или екстерне препоруке, за случајеве који представљају измене ради

подршке оперативном раду Наручиоца, без ограничења у типу или разлозима измене конфигурације.

Уговорена времена (SLA времена) за измену конфигурације система, табела 1:

Приоритет измене	Време примене измене са удаљене локације	Време примене измене са локације корисника	Доступност стручног особља
Хитни захтеви	1 дан	2 дана	Радно време од 9-17 ч. радним данима
Регуларни захтеви	5 дана	15 дана	Радно време од 9-17 ч. радним данима

У случају прекорачења уговореног времена примене измене са удаљене локације и/или времена примене измене са локације корисника дефинисаног у табели 1 за хитне захтеве, Наручилац неће бити у обавези да изврши плаћање месечног рачуна у потпуности за месец у којем је дошло до прекорачења рокова предвиђених за ниво критичности 1, а задржава и право на једностранни раскид уговора, без претходног обавештења Извршиоца.

У случају прекорачења уговореног времена примене измене са удаљене локације и/или времена примене измене са локације корисника дефинисаног у табели 1 за регуларне захтеве, Наручилац има право на умањење 25% месечног рачуна за месец у којем је дошло до прекорачења.

Наручилац одређује ниво приоритета измене.

Услуга редовног одржавања и измене конфигурације система подразумева присуство стручног лица Извршиоца на локацији Наручиоца или, уколико то ситуација дозвољава, путем удаљеног приступа (VPN) у трајању од 96 човек/сати годишње, као и неограничену телефонску, односно имејл подршку.

У случају да ангажовање стручног лица Извршиоца буде мање од договореног броја човек/сати месечно, Наручилац има право да у договору са Извршиоцем, организује неки други вид активности из портфолија Извршиоца, као што су workshop-ови, обуке, консалтинг, презентације и демонстрације нових технологија и сл, на локацији Наручиоца или Извршиоца.

#### Инцидентно одржавање система

##### Члан 8.

Потребно је обезбедити стручну подршку у случају престанка исправног рада система.

У оквиру интервентних активности одржавања мора бити обухваћено следеће:

- 1) обезбедити измене конфигурације система, препоруком или на захтев Наручиоца, за случајеве који су узроковани проблемима у раду система;
- 2) укључује замену компоненти система у случају квара;
- 3) опоравак системског софтвера и конфигурације;
- 4) време одговора на пријаву проблема- у зависности од приоритета;
- 5) долазак на локацију у случају квара;
- 6) време враћања система у оперативни статус.

## Члан 9.

Одзив и доступност техничке подршке Извршиоца, у случају инцидентног одржавања система, класификовани су у три нивоа:

1) Ниво 1 – критичан, централна локација Скадарска број 23, по ком је време одговора 1 сат од тренутка пријаве сметње/квара, а време обнове функционалности система највише 6 сати од тренутка пријаве проблема. Доступност стручног особља за интервенцију и резервних компонената и њихову уградњу и пуштање у рад је 24 сата 7 дана у недељи.

2) Ниво 2 – озбиљан, централна локација Скадарска број 23, по ком је време одговора 4 сата од тренутка пријаве проблема, а време обнове функционалности система најкасније следећег радног дана од дана пријаве проблема. Доступност стручног особља за интервенцију и резервних компонената је 8 сати 5 дана у недељи.

3) Ниво 3 – низак, централна локација Скадарска број 23, по ком је време одговора најкасније следећег радног дана од дана пријаве проблема, а време обнове функционалности система 7 радних дана од тренутка пријаве проблема. Доступност стручног особља за интервенцију и резервних компонената је 8 сати 5 дана у недељи.

За све локације/нивое приоритета мора да се обезбеди доступност дежурног стручног особља за телефонске консултације.

## Уговорна казна

### Члан 10.

У случају прекорачења уговореног времена одговора и/или обнове функционалности система дефинисаног у члану 9. став 1. тачка 1, Наручилац неће бити у обавези да изврши плаћање месечног рачуна у потпуности за месец у којем је дошло до прекорачења рокова предвиђених за ниво критичности 1, а задржава и право на једнострану раскид уговора, без претходног обавештења Извршиоца.

У случају прекорачења уговореног времена одзива и/или отклањања сметње/квара дефинисаног у члану 9. став 1. тачка 2, Наручилац има право на умањење 50% месечног рачуна за месец у којем је дошло до прекорачења рокова предвиђених за ниво критичности 2.

У случају прекорачења уговореног времена одзива и/или отклањања сметње/квара дефинисаног у члану 9. став 1. тачка 3, Наручилац има право на умањење 25% месечног рачуна за месец у којем је дошло до прекорачења рокова предвиђених за ниво критичности 3.

## Заштита поверљивих података

### Члан 11.

Извршилац се обавезује да ће све информације до којих дође у току извршења овог уговора, као и након завршетка уговорне сарадње, чувати као пословну тајну и да ће са њима поступати са најстрожом поверљивошћу, те да такве информације и податке неће пренети, предати, саопштити, нити на било који начин учинити доступним било ком трећем лицу без претходне сагласности овлашћеног лица Наручиоца.

Уколико Извршилац на било који начин открије горе наведене податке услед умишљаја или крајње непажње, обавезује се на накнаду штете.

Банкарска гаранција  
Члан 12.

Извршилац се обавезује да Наручиоцу достави банкарску гаранцију за добро извршење посла која је безусловна и платива на први позив, у року од 15 (петнаест) дана од дана потписивања овог уговора. Банкарска гаранција се издаје у висини од 10% од укупне вредности овог уговора, без ПДВ-а, са роком важности који је 30 (тридесет) дана дужи од истека рока за коначно извршење посла.

Наручилац ће активирати банкарску гаранцију за добро извршење посла, у целости, уколико и након писаног упозорења од стране Наручиоца, настави са неизвршавањем преузетих уговорних обавеза.

### III. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

#### Члан 13.

Свака од уговорних страна може раскинути овај уговор у случају да друга уговорна страна не извршава своје уговорне обавезе у свему на уговорени начин и у уговореном року, односно у случају да врши битне повреде уговора, у смислу одредаба Закона о облигационим односима.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 9. став 1. тачка 1. Наручилац има право на једностранни раскид уговора, без претходног достављања обавештења Извршиоцу.

У случају једностраног раскида уговора, Наручилац има право да активира средство обезбеђења из члана 12. овог уговора.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 9. став 1. тачка 2, Наручилац ће пре подношења захтева за раскид уговора обавестити другу уговорну страну о кршењу уговорне обавезе и том приликом навести у чему се састоји кршење исте, као и захтевати да се то исправи у року 24 сата од дана достављања обавештења.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 9. став 1. тачка 3, Наручилац ће пре подношења захтева за раскид уговора обавестити другу уговорну страну о кршењу уговорне обавезе и том приликом навести у чему се састоји кршење исте, као и захтевати да се то исправи у року 7 (седам) радних дана од дана достављања обавештења.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 7. табела 1. хитни захтеви Наручилац има право на једностранни раскид уговора, без претходног достављања обавештења Извршиоцу.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 7. табела 1. регуларни захтеви, Наручилац ће пре подношења захтева за раскид уговора обавестити другу уговорну страну о кршењу уговорне обавезе и том приликом навести у чему се састоји кршење исте, као и захтевати да се то исправи у року 15 (петнаест) дана од дана достављања обавештења.

Уколико Извршилац не поступи по примедбама Наручиоца у накнадно остављеном року одређеном у ст. 4, 5. и 7. овог члана, Наручилац има право на једностранни раскид уговора.

Уколико дође до споразумног раскида уговора, уговорне стране ће регулисати међусобна потраживања која проистичу из овог уговора.

Члан 14.

За све оно што није регулисано овим уговором, примењују се одредбе Закона о облигационим односима.

Члан 15.

Уколико после закључења овог уговора наступе околности које отежавају испуњење обавезе једне уговорне стране или ако се због њих не може остварити сврха уговора, у тој мери да је очигледно да уговор више не одговара очекивањима уговорних страна и да би по општем мишљењу било неправично одржати га на снази таквог, страна којој је отежано испуњење обавезе, односно страна која због промењених околности не може остварити сврху уговора, може захтевати да се уговор измени или раскине.

Члан 16.

Евентуалне спорове настале у вези са применом и извршењем овог уговора, уговорне стране ће настојати да отклоне споразумно, а уколико то није могуће, надлежан је Привредни суд у Београду.

Члан 17.

Овај уговор ступа на снагу на дан потписивања од стране овлашћених представника уговорних страна и закључује се на период од 3 (три) године од дана ступања на снагу овог уговора.

Члан 18.

Овај уговор сачињен је у 4 (четири) истоветна примерка, од којих свака уговорна страна задржава по 2 (два) примерка.

Директорат цивилног ваздухопловства  
Републике Србије

**ИЗВРШИЛАЦ**

**ДИРЕКТОР**

\_\_\_\_\_  
Мирјана Чизмаров

## 13.2 МОДЕЛ УГОВОРА ЗА НАБАВКУ

### УГОВОР ЗА НАБАВКУ УСЛУГЕ – ОДРЖАВАЊЕ ОПРЕМЕ ПРОИЗВОЂАЧА ИВМ

Закључен између уговорних страна:

**ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**, који заступа директор Мирјана Чизмаров, са седиштем у Београду, ул. Скадарска бр. 23 и 23/1, ПИБ 103191841, матични број 17521128, број рачуна 160-316614-58 у Banca Intesa A.D. - Beograd, (у даљем тексту: Наручилац) са једне стране,

и

\_\_\_\_\_, који заступа  
(пуно пословно име)

\_\_\_\_\_, са седиштем у \_\_\_\_\_  
(функција, име и презиме) (град)

ул. \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_, ПИБ \_\_\_\_\_, матични  
број \_\_\_\_\_ број рачуна \_\_\_\_\_ у \_\_\_\_\_,  
(назив банке)

(у даљем тексту: Извршилац) са друге стране.

## I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ УГОВОРА

### Члан 1.

Уговорне стране су сагласне да је:

- Наручилац у складу са одредбама Закона о јавним набавкама ("Сл. гласник РС", бр. 124/12, 14/15 и 68/15) спровео јавну набавку, чији је предмет „Набавка услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације“;
- Извршилац доставио понуду заведену под бројем \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ (попуњава Наручилац) 2019. године, која је саставни део овог уговора;
- Наручилац у складу са Законом о јавним набавкама донео Одлуку о додели уговора за јавну набавку услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019 (број: \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ 2019. године (попуњава Наручилац).

## II. ПРЕДМЕТ УГОВОРА

### Члан 2.

Предмет овог уговора је набавка услуге - одржавање опреме произвођача IBM, у свему према техничкој спецификацији, а по понуди Извршиоца \_\_\_\_\_ (број: \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ 2019. године (попуњава Наручилац).

Извршилац се обавезује да обезбеди техничку и произвођачку подршку за испоручено Решење за заштиту серверске инфраструктуре од упада на период од 3 (три) године од дана ступања на снагу овог уговора.

Извршилац је дужан да прибави све лиценце, претплате и произвођачку подршку, која ће омогућити да решење наведено у Техничкој спецификацији, техничким карактеристикама и захтевима ради неометано.

Понуда Извршиоца и конкурсна документација за предметну јавну набавку су саставни део овог уговора.

### Вредност уговора и плаћање

### Члан 3.

Укупна цена набавке из члана 2. овог уговора, у свему према Техничкој спецификацији, износи \_\_\_\_\_ динара без ПДВ-а.

За обавезе плаћања које доспевају по овом уговору у 2020, 2021. и 2022. години, Наручилац ће вршити плаћање Извршиоцу уз услов обезбеђења потребних средстава у Финансијском плану Наручиоца за 2020, 2021. и 2022. годину за услуге која су предмет ове набавке.

### Члан 4.

Наручилац се обавезује да износ цене из члана 3. овог уговора уплаћује у једнаким месечним ратама на текући рачун Извршиоца у року од највише \_\_\_\_\_ дана (попуњава Извршилац на основу обрасца понуде) од дана достављања фактуре за услуге извршене у претходном месецу, а након потписивања Записника о извршеним услугама (шта је урађено по свим ставкама техничког одржавања, од стране овлашћених представника Наручиоца и Извршиоца).

### Обавезе Извршиоца

### Члан 5.

Извршилац има обавезу да обезбеди одговарајуће лиценце које омогућавају ажурну базу IP репутације (IP репутација подразумева скуп IP адреса које су означене као проблематичне у смислу да са њих долазе хакерски напади, вируси или малвер, или било које друго неприхватљиво понашање) као и претплату који омогућавају ажурну базу за препознавање апликација.

Извршилац је у обавези да обезбеди техничку подршку у коју спада:

- 1) превентивно одржавање система;
- 2) редовно одржавање, администрирање и конфигурисање система;
- 3) инцидентно одржавање система.

Извршилац се обавезује да доставља Наручиоцу редовне месечне извештаје о самој услузи, што укључује:

- 1) статистику релевантних сигурносних догађаја на систему;

- 2) статистику извршених услуга;
- 3) извештај о приоритетним инцидентима и спроведеним мерама.

### Превентивно одржавање система

#### Члан 6.

Извршилац је дужан да пружи услугу превентивног одржавања хардверских и софтверских компоненти система, која се обавља квартално, а по потреби Наручиоца и чешће.

У оквиру услуге из става 1. овог члана обухваћено је следеће:

- 1) сагледавање евентуалних недостатака и давање препорука решења у случају препознатих проблема;
- 2) преглед системских записа (log) и конфигурација, са локације Извршиоца услуге или по потреби са локације Наручиоца, из којих могу да се добију одговарајући закључци, као и backup конфигурација уређаја који су предмет одржавања;
- 3) препоруке за унапређење дизајна, перформанси и безбедности рачунарске мреже;
- 4) препоруке за измене конфигурације у циљу повећања расположивости и доступности система;
- 5) препоруке за измене конфигурације у циљу повећања укупне безбедности приступа информационом систему;
- 6) препоруке за измене конфигурације у циљу унапређења дизајна и перформанси;
- 7) спровођење активности надзора и превентивно деловање у циљу усклађивања конфигурација ради постизања препорученог степена расположивости, поузданости и сигурности система од стране произвођача.

### Редовно одржавање, администрирање и конфигурисање система

#### Члан 7.

Извршилац је дужан да пружи услугу обезбеђивања стручне подршке у администрирању система.

У оквиру услуге из става 1. овог члана обухваћено је следеће:

- 1) консултативна помоћ телефоном или електронском поштом;
- 2) подешавање и анализа перформанси система;
- 3) редовно одржавање инфраструктурних компоненти: инсталација, реинсталација и конфигурација, инсталација нових верзија системског софтвера по упутствима произвођача. Инсталација patch-ева и нових верзија софтвера, као и нове конфигурације морају бити одобрени од стране одговорних лица Наручиоца;
- 4) оптимизација система који су предмет одржавања;
- 5) измене конфигурације система, на основу захтева Наручиоца, самостално, на основу интерне или екстерне препоруке, за случајеве који представљају измене ради подршке оперативном раду Наручиоца, без ограничења у типу или разлозима измене конфигурације.

Уговорена времена (SLA времена) за измену конфигурације система, табела 1:

Приоритет измене	Време примене измене са удаљене локације	Време примене измене са локације корисника	Доступност стручног особља
------------------	--	--	----------------------------



Хитни захтеви	1 дан	2 дана	Радно време од 9-17 ч. радним данима
Регуларни захтеви	5 дана	15 дана	Радно време од 9-17 ч. радним данима

У случају прекорачења уговореног времена примене измене са удаљене локације и/или времена примене измене са локације корисника дефинисаног у табели 1 за хитне захтеве, Наручилац неће бити у обавези да изврши плаћање месечног рачуна у потпуности за месец у којем је дошло до прекорачења рокова предвиђених за ниво критичности 1, а задржава и право на једностранни раскид уговора, без претходног обавештења Извршиоца.

У случају прекорачења уговореног времена примене измене са удаљене локације и/или времена примене измене са локације корисника дефинисаног у табели 1 за регуларне захтеве, Наручилац има право на умањење 25% месечног рачуна за месец у којем је дошло до прекорачења.

Наручилац одређује ниво приоритета измене.

Услуга редовног одржавања и измене конфигурације система подразумева присуство стручног лица Извршиоца на локацији Наручиоца или, уколико то ситуација дозвољава, путем удаљеног приступа (VPN) у трајању од 96 човек/сати годишње, као и неограничену телефонску, односно имејл подршку.

У случају да ангажовање стручног лица Извршиоца буде мање од договореног броја човек/сати месечно, Наручилац има право да у договору са Извршиоцем, организује неки други вид активности из портфолија Извршиоца, као што су workshop-ови, обуке, консалтинг, презентације и демонстрације нових технологија и сл, на локацији Наручиоца или Извршиоца.

#### Инцидентно одржавање система

##### Члан 8.

Потребно је обезбедити стручну подршку у случају престанка исправног рада система.

У оквиру интервентних активности одржавања мора бити обухваћено следеће:

- 1) обезбедити измене конфигурације система, препоруком или на захтев Наручиоца, за случајеве који су узроковани проблемима у раду система;
- 2) укључује замену компоненти система у случају квара;
- 3) опоравак системског софтвера и конфигурације;
- 4) време одговора на пријаву проблема- у зависности од приоритета;
- 5) долазак на локацију у случају квара;
- 6) време враћања система у оперативни статус.

##### Члан 9.

Одзив и доступност техничке подршке Извршиоца, у случају инцидентног одржавања система, класификовани су у три нивоа:

1) Ниво 1 – критичан, централна локација Скадарска број 23, по ком је време одговора 1 сат од тренутка пријаве сметње/квара, а време обнове функционалности ситема највише 6 сати од тренутка пријаве проблема. Доступност стручног особља за

интервенцију и резервних компонената и њихову уградњу и пуштање у рад је 24 сата 7 дана у недељи.

2) Ниво 2 – озбиљан, централна локација Скадарска број 23, по ком је време одговора 4 сата од тренутка пријаве проблема, а време обнове функционалности система најкасније следећег радног дана од дана пријаве проблема. Доступност стручног особља за интервенцију и резервних компонената је 8 сати 5 дана у недељи.

3) Ниво 3 – низак, централна локација Скадарска број 23, по ком је време одговора најкасније следећег радног дана од дана пријаве проблема, а време обнове функционалности система 7 радних дана од тренутка пријаве проблема. Доступност стручног особља за интервенцију и резервних компонената је 8 сати 5 дана у недељи.

За све локације/нивое приоритета мора да се обезбеди доступност дежурног стручног особља за телефонске консултације.

#### Уговорна казна

##### Члан 10.

У случају прекорачења уговореног времена одговора и/или обнове функционалности система дефинисаног у члану 9. став 1. тачка 1, Наручилац неће бити у обавези да изврши плаћање месечног рачуна у потпуности за месец у којем је дошло до прекорачења рокова предвиђених за ниво критичности 1, а задржава и право на једностранни раскид уговора, без претходног обавештења Извршиоца.

У случају прекорачења уговореног времена одзива и/или отклањања сметње/квара дефинисаног у члану 9. став 1. тачка 2, Наручилац има право на умањење 50% месечног рачуна за месец у којем је дошло до прекорачења рокова предвиђених за ниво критичности 2.

У случају прекорачења уговореног времена одзива и/или отклањања сметње/квара дефинисаног у члану 9. став 1. тачка 3, Наручилац има право на умањење 25% месечног рачуна за месец у којем је дошло до прекорачења рокова предвиђених за ниво критичности 3.

#### Заштита поверљивих података

##### Члан 11.

Извршилац се обавезује да ће све информације до којих дође у току извршења овог уговора, као и након завршетка уговорне сарадње, чувати као пословну тајну и да ће са њима поступати са најстрожом поверљивошћу, те да такве информације и податке неће пренети, предати, саопштити, нити на било који начин учинити доступним било ком трећем лицу без претходне сагласности овлашћеног лица Наручиоца.

Уколико Извршилац на било који начин открије горе наведене податке услед умишљаја или крајње непажње, обавезује се на накнаду штете.

#### Банкарска гаранција

##### Члан 12.

Извршилац се обавезује да Наручиоцу достави банкарску гаранцију за добро извршење посла која је безусловна и платива на први позив, у року од 15 (петнаест) дана од дана потписивања овог уговора. Банкарска гаранција се издаје у висини од 10% од

укупне вредности овог уговора, без ПДВ-а, са роком важности који је 30 (тридесет) дана дужи од истека рока за коначно извршење посла.

Наручилац ће активирати банкарску гаранцију за добро извршење посла, у целости, уколико и након писаног упозорења од стране Наручиоца, настави са неизвршавањем преузетих уговорних обавеза.

### III. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

#### Члан 13.

Свака од уговорних страна може раскинути овај уговор у случају да друга уговорна страна не извршава своје уговорне обавезе у свему на уговорени начин и у уговореном року, односно у случају да врши битне повреде уговора, у смислу одредаба Закона о облигационим односима.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 9. став 1. тачка 1. Наручилац има право на једнострани раскид уговора, без претходног достављања обавештења Извршиоцу.

У случају једностраног раскида уговора, Наручилац има право да активира средство обезбеђења из члана 12. овог уговора.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 9. став 1. тачка 2, Наручилац ће пре подношења захтева за раскид уговора обавестити другу уговорну страну о кршењу уговорне обавезе и том приликом навести у чему се састоји кршење исте, као и захтевати да се то исправи у року 24 сата од дана достављања обавештења.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 9. став 1. тачка 3, Наручилац ће пре подношења захтева за раскид уговора обавестити другу уговорну страну о кршењу уговорне обавезе и том приликом навести у чему се састоји кршење исте, као и захтевати да се то исправи у року 7 (седам) радних дана од дана достављања обавештења.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 7. табела 1. хитни захтеви Наручилац има право на једнострани раскид уговора, без претходног достављања обавештења Извршиоцу.

У случају да Извршилац не поступи у складу са чланом 7. табела 1. регуларни захтеви, Наручилац ће пре подношења захтева за раскид уговора обавестити другу уговорну страну о кршењу уговорне обавезе и том приликом навести у чему се састоји кршење исте, као и захтевати да се то исправи у року 15 (петнаест) дана од дана достављања обавештења.

Уколико Извршилац не поступи по примедбама Наручиоца у накнадно остављеном року одређеном у ст. 4, 5. и 7. овог члана, Наручилац има право на једнострани раскид уговора.

Уколико дође до споразумног раскида уговора, уговорне стране ће регулисати међусобна потраживања која проистичу из овог уговора.

#### Члан 14.

За све оно што није регулисано овим уговором, примењују се одредбе Закона о облигационим односима.

---

Члан 15.

Уколико после закључења овог уговора наступе околности које отежавају испуњење обавезе једне уговорне стране или ако се због њих не може остварити сврха уговора, у тој мери да је очигледно да уговор више не одговара очекивањима уговорних страна и да би по општем мишљењу било неправично одржати га на снази таквог, страна којој је отежано испуњење обавезе, односно страна која због промењених околности не може остварити сврху уговора, може захтевати да се уговор измени или раскине.

Члан 16.

Евентуалне спорове настале у вези са применом и извршењем овог уговора, уговорне стране ће настојати да отклоне споразумно, а уколико то није могуће, надлежан је Привредни суд у Београду.

Члан 17.

Овај уговор ступа на снагу на дан потписивања од стране овлашћених представника уговорних страна и закључује се на период од 3 (три) године од дана ступања на снагу овог уговора.

Члан 18.

Овај уговор сачињен је у 4 (четири) истоветна примерка, од којих свака уговорна страна задржава по 2 (два) примерка.

**Директорат цивилног ваздухопловства  
Републике Србије**

**ИЗВРШИЛАЦ**

**ДИРЕКТОР**

---

Мирјана Чизмаров

## **14. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ И ЗАХТЕВИ**

Предмет набавке је набавка услуге - одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације.

Јавна набавка је обликована у две партије:

- 1) Партија 1 – Одржавање опреме произвођача Cisco;
- 2) Партија 2 – Одржавање опреме произвођача IBM.

Након спроведене набавке биће закључен Уговор о одржавању опреме произвођача Cisco и Уговор о одржавању опреме произвођача IBM на период од 3 (три) године.

Понуђач треба да обезбеди техничку подршку у трајању од три године.

Неопходно је обезбедити следеће услуге за Партију 1 и Партију 2:

### **2.1. Превентивно одржавање Система**

Потребно је обезбедити превентивно одржавање хардверских и софтверских компоненти система. У оквиру ових активности мора бити обухваћено следеће:

- 1) сагледавање евентуалних недостатака и давање препорука решења у случају препознатих проблема;
- 2) преглед системских записа (log) и конфигурација, са локације Пружаоца услуге или по потреби са локације Корисника, из којих могу да се добију одговарајући закључци, као и backup конфигурација уређаја који су предмет одржавања;
- 3) препоруке за унапређење дизајна, перформанси и безбедности рачуарске мреже;
- 4) препоруке за измене конфигурације у циљу повећања расположивости и доступности система;
- 5) препоруке за измене конфигурације у циљу повећања укупне безбедности приступа информационом систему;
- 6) препоруке за измене конфигурације у циљу унапређења дизајна и перформанси;
- 7) спровођење активности надзора и превентивно деловање у циљу усклађивања конфигурација ради постизања препорученог степена расположивости, поузданости и сигурности система од стране произвођача;
- 8) обавља се квартално, по потреби и чешће.

### **2.2. Редовно одржавање, администрирање и конфигурисање система**

Потребно је обезбедити стручну подршку у администрирању система. У оквиру ових активности мора бити обухваћено следеће:

- 1) консултативна помоћ телефоном или електронском поштом;
- 2) подешавање и анализа перформанси система;
- 3) редовно одржавање инфраструктурних компоненти: инсталација, реинсталација и конфигурација, инсталација нових верзија системског софтвера по упутствима

произвођача. Инсталација patch-ева и нових верзија софтвера, као и нове конфигурације морају бити одобрени од стране одговорних лица Наручиоца;

- 4) оптимизација система који су предмет одржавања;
- 5) измене конфигурације система.

У току трајања уговора Корисник може послати захтев за изменом конфигурације система, самостално, на основу интерне или екстерне препоруке, за случајеве који представљају измене ради подршке оперативном раду корисника. Нема ограничења у типу или разлозима измене конфигурације докле год се односе на Систем који је предмет уговора о одржавању

Измене конфигурације које шаље Корисник се у начелу шаљу у складу са Обрасцем 1 и класификују се као хитни или регуларни захтеви

Услуга редовног одржавања и измене конфигурације система подразумева присуство стручњака Понуђача на локацији Корисника или, уколико то ситуација дозвољава, путем удаљеног приступа (VPN) у трајању од 96 човек/сати годишње, као и неограничену телефонску односно e-mail подршку.

У случају да ангажовање стручњака Понуђача буде мање од договореног броја човек/сати месечно, Наручилац има право да у договору са Понуђачем организује неки други вид активности. Ове активности подразумевају услуге из портфолија Понуђача као што су workshop-ови, обуке, консалтинг, презентације и демонстрације нових технологија и сл. Локација на којој би се обављале активности по овом основу су просторије Наручиоца у Београду или просторије Понуђача.

### 2.3. Инцидентно одржавање Система

Потребно је обезбедити стручну подршку у случају престанка исправног рада система. У оквиру интервентних активности одржавања мора бити обухваћено следеће:

- 7) Остварује се по моделу 24x7 за критичне проблеме и 8x5 за проблеме ниског приоритета;
- 8) Обезбедити измене конфигурације система, препоруком или на захтев Корисника, за случајеве који су узроковани проблемима у раду Система;
- 9) Укључује замену компоненти Система у случају квара;
- 10) Опоравак системског софтвера и конфигурације;
- 11) Време одговора на пријаву проблема- у зависности од приоритета (Прилог 2);
- 12) Долазак на локацију у случају квара (Прилог 2);
- 13) Време враћања Система у оперативни статус – у зависности од приоритета (Прилог 2).

Образац 1

Општи подаци

Опис захтева/измене конфигурације	Одговор Пружаоца услуге	Коментар
<ul style="list-style-type: none"><li>• Тип захтева (нов, везан за инцидент, везан за препоруке при корективном одржавању)</li></ul>	(унети)	(унети)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Захтев за on-site приступ</li> <li>• Доступност удаљеног приступа</li> <li>• Општи опис захтева за изменом</li> </ul>		
<b>детаљни опис захтева за изменом</b>		
<b>Опис захтева/измене</b>	<b>Одговор Пружаоца услуге</b>	<b>Коментар</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Део система на којем се врши измена</li> <li>• Опис захтева и ниво критичности измене</li> <li>• Анализа ризика при примени измене</li> <li>• Rollback процедура (да/не)</li> <li>• Време обављања измене</li> <li>• Остали подаци потребни за извршење измене (ИП адресе, ВЛАН, слично)</li> </ul>	(унети)	(унети)

<b>Извештавање и пратећа документација</b>		
<b>Опис захтева/функционалности</b>	<b>Одговор Пружаоца услуге</b>	<b>Коментар</b>
Мрежни дијаграми и техничка документација налог за измену извештај о урађеном захтеву за изменом	(унети)	(унети)

**Уговорена времена (SLA времена) за измене конфигурације система**

<b>Приоритет измене</b>	<b>Време примене измене са удаљене локације</b>	<b>време примене измене са локације корисника</b>	<b>Доступност стручног особља</b>
Хитни захтеви	1 дан	2 дана	Радно време од 9-17ч радним данима
Регуларни захтеви	5 дана	15 дана	Радно време од 9-17ч радним данима

## 2.4. Сервисни центар

- 1) Обезбеђивање јединственог контакт места од стране Понуђача за пријаву инцидента и захтева;
- 2) Телефонска подршка преко сервисног центра;
- 3) Доступност 24 x 7.

Детаљни услови комуникације са сервисним центром су дати у Прилогу 1

### **ПРИЛОГ 1: КОМУНИКАЦИЈА СА СЕРВИСНИМ ЦЕНТРОМ**

1. Услуга треба да обезбеди комуникацију кроз тикетинг систем што подразумева:
  - 1) да се сви захтеви корисника према услузи и Понуђачу услуге обрађују кроз тикетинг систем. Захтеви који се прослеђују кроз тикетинг систем треба да покрију случајеве инцидента и захтева везаних за одржавање услуге;
  - 2) могућност отварања тикета телефоном или преко веб интерфејса. Након отварања, тикет се може прегледати преко онлине приступа (веб) у сваком од ових случајева;
  - 3) могућност класификације тј. приоритизације тикета приликом отварања и решавања према његовом утицају на функционисање система;
  - 4) интегрисану комуникацију између платформе за обезбеђење услуге са тикетинг системом што подразумева аутоматско отварање тикета / инцидентног случаја при детекцији критичних инцидента. Аутоматско креирање тикета не треба да захтева интервенцију Наручиоца;
  - 5) комуникација између експертског тима Понуђача и Наручиоца кроз тикетинг систем;

Тикетинг систем у оквиру услуге треба да има могућност:

- 1) директне манипулације инцидентним случајевима/захтевима од стране Наручиоца преко веб интерфејса и (ажурирање/коментарисање тикета, додавање прилога, затварање тикета, поновно отварање тикета уколико Наручилац сматра да је потребно даље/поновно решавање случаја);
  - 2) филтрирања (претраге) тикета из веб интерфејса према датуму отварања/затварања тикета, према инцидентном случају/захтеву, власнику тикета, опису проблема;
  - 3) привилегија (рола) на налогу које омогућавају увид само у инцидентне случајеве/захтеве које је власник налога пријавио или у све инцидентне случајеве/захтеве организације Наручиоца, у зависности од привилегије (роле) коју има;
  - 4) прегледа целокупне историје тикета – преглед детаља и комуникације;
  - 5) праћења статуса тикета у сваком тренутку (отворен, преузет, на чекању, ескалиран, решен, затворен...).
2. Услуга за случајеве приоритетног инцидента треба да обезбеди:
    - 1) Приоритетну телефонску комуникацију са овлашћеним особама Наручиоца;
    - 2) Спровођења удаљене форензичке анализе;
    - 3) Експертизу стручног тима Понуђача уз давање препорука за одговор на инцидент.



3. Услуга треба обезбеди редовне месечне извештаје о самој услузи што укључује:
- 4) Статистику релевантних сигурносних догађаја на систему;
  - 5) Статистику извршених услуга;
  - 6) Извештај о приоритетним инцидентима и спроведеним мерама.

## **ПРИЛОГ 2: ИНЦИДЕНТНО ОДРЖАВАЊЕ СИСТЕМА**

Управљање инцидентима је процес решавање свих инцидената или сметњи укључујући и квалитативне инциденте. Ово укључује жалбе пријављене од стране корисника као и сметње аутоматски детектоване током превентивног или редовног одржавања. У смислу угрожености функционалности система и деградације нивоа квалитета система дефинишемо нивое КРИТИЧАН и НИЗАК ниво инцидената:

### **КРИТИЧАН**

Критични инциденти драстично утичу на рад система и изискују тренутну реакцију у решавању сметње. На пример комплетан прекид функционалности система или значајна деградација функционалности система и представља значајан проблем за већину корисника на локацији.

### **НИЗАК**

Низак инцидент је инцидент при чему постоје деградације перформанси или неправилног понашања услуге које утичу на појединачне кориснике.

По откривању сметње корисник пријављује проблем. У пријави проблема потребно је да корисник достави све информације неопходне за решавање сметње и креира се јединствен идентификациони број за пријављену сметњу у тикетинг систему.

Први корак у лоцирању сметње је да се изврши провера исправност рада свих система у свом делу решења.

Пружалац услуге је дужан да потврди примљену сметњу. Пружалац услуге предузима све неопходне радње у циљу провере исправности услуге у домену своје одговорности. Пружалац услуге је дужан да о току и статусу решавања сметње правовремено обавештава Корисника путем договореног канала комуникације. Уколико је потребно Пружалац услуге може да ступи у директан контакт са одговарајућом техничком службом Корисника у циљу бржег решавања сметње.

Пружалац услуге се обавезује да ће коначно решење сметње на свом делу техничког решења извршити у најкраћем могућем року и одмах након отклањања сметње обавестити о томе другу страну.

Под планираним радовима сматрају се сви радови и измене на решењу тј системима. Планирани радови се припремају, организују и изводе на начин који најмање утиче на система у смислу деградације и прекида функционалности система. Планирани радови морају бити договорени између Наручиоца и Пружаоца услуге 15 дана унапред.

Пример обавештења за пријаву сметње

Инцидент: XXXX – јединствен број тикета

Опис пријављене сметње

Ниво инцидента

Очекивано време (датум/време) решавања у складу са договореним СЈА

Статус: (Нови/Решен)

Класификација: назив услуге

### Уговорена времена (SLA времена) за инцидентно одржавање система

Локација/Ниво приоритета	Време одговора (сати)	Време обнове функционисања система (сати)	Доступност стручног особља за интервенцију и резервних компонента
Централна локација Скадарска 23./критичан ниво приоритета	1	6	24x7
Централна локација Скадарска 23/низак ниво приоритета	4	Следећи радни дан	8x5
Остало	Следећи радни дан	7 радних дана	8x5

**Напомена:** За све локације/нивое приоритета мора да се обезбеди доступност дежурног стручног особља за телефонске консултације.

**Напомена:** Понуђач пре достављања понуде може да изврши обилазак како би добио детаљније информације о опреми, а у циљу састављања квалитетно исправне понуде. Обавеза Понуђача је да пре обиласка локације најави свој долазак код Наручиоца услуга, у року најмање 2 радна дана пре планираног обиласка. Најава се врши на е-маил: [nabavke@cad.gov.rs](mailto:nabavke@cad.gov.rs).

Понуђач је дужан да прибави све лиценце, претплате и произвођачку подршку која ће омогућити да решења раде неометано (у наставку текста ће бити описане потребне лиценце)

#### **ПАРТИЈА 1**

- **Решење за централизовану контролу мрежног приступа.** Потребно је испоручити лиценце за неометан рад 500 корисника (потребне услуге су: аутентификација бежичних корисника, аутентификација VPN корисника, аутентификација корисника који су повезани путем Ethernet-a). Такође потребно је испоручити напредне лиценце у трајању од 3 (три) године за 250 корисника. Ове лиценце треба да омогуће усклађености уређаја (провера антивирусне заштите, firewall-a,...) са сигурносним полисама Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије као добрим праксама у свету.
- **Решење за безбедан приступ корисника Интернету.** Уз подршку за ово решење, потребно је обезбедити и premium лиценце за рад 170 корисника у трајању од 3 (три) године.
- **Решење за безбедност e-mail саобраћаја.** Уз подршку за e-mail решење потребно је обезбедити и 170 лиценци за контролу долазног и одлазног e-mail саобраћаја. Лиценце треба да трају 3 (три) године.
- **Решење за управљање и извештавање решењима за безбедност mail и web (secure proxy) саобраћаја.** Осим подршке за ово решење, потребно је испоручити и лиценце за управљање горе наведеним решењима за безбедност web и e-mail саобраћаја

(лиценце треба да покрију 170 e-mail и 170 web корисника). Лиценце треба да трају три године.

- **Решење за мрежну заштиту и удаљени приступ.** Ово решење се састоји из два firewall-а. Уз подршку, потребно је испоручити и лиценце које омогућују удаљени рад корисника са и без клијентске апликације. Потребно је испоручити 150 лиценци у трајању од три године.
- Понуђач је у обавези да у року од 7 дана након потписивања уговора омогући приступ Web сајту произвођача за регистроване кориснике (customer налог) ради могућности :
  - 5) скидања нових верзија софтвера ради upgrade'a;
  - 6) приступ Bug search tool'у;
  - 7) приступ порталу за видео материјале (webinar);
  - 8) коришћења базе софтвера, праћења случајева које партнер иницира за потребе решавања проблема код Корисника, као и коришћење алата за конфигурисање опреме са информацијом о ценама уређаја.

## **ПАРТИЈА 2**

- **Решење за заштиту серверске инфраструктуре од упада.** Осим подршке потребно је обезбедити и одговарајуће лиценце које омогућавају ажурну базу IP репутације (IP репутација подразумева скуп IP адреса које су означене као проблематичне у смислу да са њих долазе хакерски напади, вируси или малвер, или било које друго неприхватљиво понашање) као и претплатне услуге које омогућавају ажурну базу за препознавање апликација. Решење се састоји из два уређаја и централизованог софтвера за управљање.

## 15.1 ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ

У складу са чланом 12. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавци и начину доказивања испуњености услова, понуђач \_\_\_\_\_ доставља структуру цене у поступку јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019, партија \_\_\_\_\_, како следи у табели:

Редни број	Опис	Укупно динара без ПДВ	Укупно динара са ПДВ
1	Одржавање опреме произвођача Cisco		

Понуда важи 60 дана почев од отварања понуде.

Цена је фиксна и изражена у динарима.

Датум

М.П.

Понуђач

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 15.2 ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ

У складу са чланом 12. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавци и начину доказивања испуњености услова, понуђач \_\_\_\_\_ доставља структуру цене у поступку јавне набавке услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације, редни број 23/2019, партија \_\_\_\_\_, како следи у табели:

Редни број	Опис	Укупно динара без ПДВ	Укупно динара са ПДВ
2	Одржавање опреме произвођача ИВМ		

Понуда важи 60 дана почев од отварања понуде.

Цена је фиксна и изражена у динарима.

Датум

М.П.

Понуђач

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 16. МОДЕЛ БАНКАРСКЕ ГАРАНЦИЈЕ ЗА ОЗБИЉНОСТ ПОНУДЕ

Београд, \_\_. \_\_. 2019. године

Корисник: Директорат Цивилног ваздухопловства Републике Србије, улица Скадарска 23 и 23/1, Београд

Налогодавац: \_\_\_\_\_ (Унети име понуђача)

С обзиром је \_\_\_\_\_ (Унети име понуђача) (у даљем тексту: налогодавац) доставио понуду за јавну набавку услуге – одржавање система за унапређење сигурносне инфраструктуре, контроле приступа мрежи и апликацијама и заштите мрежног саобраћаја, као и претплата за заштиту садржаја интернет претраживања и имејл комуникације Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије, улица Скадарска 23 и 23/1, партија број \_\_, Београд (у даљем тексту: корисник), број јавне набавке 23/2019, партија број \_\_.

Сходно условима из конкурсне документације ЈН број 23/2019 налогодавац се обавезао да достави кориснику гаранцију за озбиљност понуде у износу од \_\_\_\_\_ (**5% од вредности понуде**) динара.

На захтев налогодавца, ми \_\_\_\_\_ (Унети име Банке гаранта), издајемо ову неопозиву, безусловну, наплативу на први позив и без права на приговор, гаранцију, којом Вам гарантујемо да ћемо извршити плаћање у вашу корист до укупног максималног износа од:

РСД **5% од вредности понуде** (словима: \_\_\_\_\_)

по пријему вашег првог позива у писаној форми и ваше писане изјаве у којој се наводи:

1. Понуђач (налогодавац за издавање гаранције) изменио или опозвао понуду за време трајања важности понуде, без сагласности Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије (корисника гаранције) или;
2. Понуђач (налогодавац за издавање гаранције), иако је упознат са чињеницом да је његова понуда прихваћена од стране Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије (корисника гаранције) као најповољнија и позван да у року од 3 (три) дана потпише уговор, исти не потпише у означеном року или одбије да потпише уговор, сходно условима из понуде или;
3. Понуђач (налогодавац за издавање гаранције) није успео или је одбио да достави средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла.

Горе наведени позив и изјава морају бити оверени Вашим печатом и потписани од стране овлашћеног лица Вашег правног лица.

Рок важности ове гаранције је 60 (шездесет) дана од отварања понуда, те ова гаранција важи до датума \_\_. \_\_. 2019. године, те сви ваши позиви на наплату по овој гаранцији морају стићи закључно са тим датумом.

На ову гаранцију се примењују одредбе Једнообразних правила за гаранцију на позив, ревизија 2010. године (URDG 758) Међународне трговинске коморе у Паризу.

\_\_\_\_\_  
(Унети име понуђача)

\_\_\_\_\_  
(Унети име банке)

\_\_\_\_\_  
(Одговорно лице понуђача)

\_\_\_\_\_  
(Одговорно лице банке)

## 17.1 МОДЕЛ БАНКАРСКЕ ГАРАНЦИЈЕ ЗА ДОБРО ИЗВРШЕЊЕ ПОСЛА, партија 1

Београд, \_\_. \_\_. 2019. године

Корисник: Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије, ул. Скадарска 23 и 23/1, Београд

Налогодавац: \_\_\_\_\_ (Унети име понуђача)

С обзиром да су \_\_\_\_\_ (Унети име понуђача) (у даљем тексту: налогодавац) и Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије, ул. Скадарска 23 и 23/1, Београд, (у даљем тексту: корисник) закључили Уговор за набавку услуге – одржавање опреме произвођача CISCO (у даљем тексту: Уговор).

Сходно закљученом Уговору, а у складу са условима из конкурсне документације ЈНМВ број 23/2019 налогодавац се обавезао да достави кориснику гаранцију за добро извршење посла у износу од **10% од вредности уговора** динара.

На захтев налогодавца, ми \_\_\_\_\_ (Унети име Банке гаранта), издајемо ову неопозиву, безусловну, наплативу на први позив и без права на приговор, гаранцију, којом Вам гарантујемо да ћемо извршити плаћање у вашу корист до укупног максималног износа од:

РСД **10% од вредности уговора** (словима: \_\_\_\_\_)

по пријему вашег првог позива у писаној форми и ваше писане изјаве у којој се наводи:

1. да је понуђач, налогодавац гаранције, \_\_\_\_\_ (Унети име налогодавца) прекршио своју(е) обавезу(е) из закљученог Уговора,
2. у ком погледу је понуђач, налогодавац за издавање гаранције, \_\_\_\_\_ (Унети име налогодавца) извршио прекршај.

Горе наведени позив и изјава морају бити оверени Вашим печатом и потписани од стране овлашћеног лица Вашег правног лица.

Рок важности ове гаранције је 30 дана дужи од истека рока за коначно извршење посла, те ова гаранција важи до датума \_\_. \_\_. \_\_. године, те сви ваши позиви на наплату по овој гаранцији морају стићи закључно са тим датумом.

На ову гаранцију се примењују одредбе Једнообразних правила за гаранцију на позив, ревизија 2010. године (URDG 758) Међународне трговинске коморе у Паризу.

\_\_\_\_\_  
(Унети име понуђача)

\_\_\_\_\_  
(Одговорно лице понуђача)

\_\_\_\_\_  
(Унети име банке)

\_\_\_\_\_  
(Одговорно лице банке)

## 17.2 МОДЕЛ БАНКАРСКЕ ГАРАНЦИЈЕ ЗА ДОБРО ИЗВРШЕЊЕ ПОСЛА, партија 2

Београд, \_\_. \_\_. 2019. године

Корисник: Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије, ул. Скадарска 23 и 23/1, Београд

Налогодавац: \_\_\_\_\_ (Унети име понуђача)

С обзиром да су \_\_\_\_\_ (Унети име понуђача) (у даљем тексту: налогодавац) и Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије, ул. Скадарска 23 и 23/1, Београд, (у даљем тексту: корисник) закључили Уговор за набавку услуге – Одржавање опреме произвођача IBM (у даљем тексту: Уговор).

Сходно закљученом Уговору, а у складу са условима из конкурсне документације ЈНМВ број 23/2019 налогодавац се обавезао да достави кориснику гаранцију за добро извршење посла у износу од **10% од вредности уговора** динара.

На захтев налогодавца, ми \_\_\_\_\_ (Унети име Банке гаранта), издајемо ову неопозиву, безусловну, наплативу на први позив и без права на приговор, гаранцију, којом Вам гарантујемо да ћемо извршити плаћање у вашу корист до укупног максималног износа од:

РСД **10% од вредности уговора** (словима: \_\_\_\_\_)

по пријему вашег првог позива у писаној форми и ваше писане изјаве у којој се наводи:

1. да је понуђач, налогодавац гаранције, \_\_\_\_\_ (Унети име налогодавца) прекршио своју(е) обавезу(е) из закљученог Уговора,
2. у ком погледу је понуђач, налогодавац за издавање гаранције, \_\_\_\_\_ (Унети име налогодавца) извршио прекршај.

Горе наведени позив и изјава морају бити оверени Вашим печатом и потписани од стране овлашћеног лица Вашег правног лица.

Рок важности ове гаранције је 30 дана дужо од истека рока за коначно извршење посла, те ова гаранција важи до датума \_\_. \_\_. \_\_. године, те сви ваши позиви на наплату по овој гаранцији морају стићи закључно са тим датумом.

На ову гаранцију се примењују одредбе Једнообразних правила за гаранцију на позив, ревизија 2010. године (URDG 758) Међународне трговинске коморе у Паризу.

\_\_\_\_\_  
(Унети име понуђача)

\_\_\_\_\_  
(Одговорно лице понуђача)

\_\_\_\_\_  
(Унети име банке)

\_\_\_\_\_  
(Одговорно лице банке)



## ИЗЈАВУ

Овом изјавом потврђујемо да смо учествовали у изради конкурсне документације за предметну ЈН која има укупно 49 страна и сагласни смо са њеном садржином.

Комисија:

  
  
  
