***ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА ЈАВНЕ НАБАВКЕ***

У поступку јавне набавке у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда услуга бр.13/2021, предмет набавке је услуга коришћења и одржавања софтвера информационог система локалне пореске администрације (ИС ЛАП)

Одржавање система подразумева одржавање апликативног решења и пружање техничке подршке хардверским системима којима се обезбеђује администрирање и одржавање података.

**1). Одржавање апликативног решења обухвата:**

Развој и испоруку нових верзија апликативних решења услед промене законске регулативе као и на захтев Наручиоца.

Развој и испорука нових верзија апликативних решења вршиће се на основу захтева

Наручиоца, а у координацији са Сталном конференцијом градова и општина и уз сагласност Министарства финансија – пореске управе РС.

**2). Техничка подршка**

Техничка подршка као услуга разрешавања конкретних проблема у раду организује се:

**2.1.)**Техничка подршка удаљеним приступом (online-telefon, web sajt, instant messaging ili offline –email), организује се кроз систем нивоа и то:

Први ниво пружа одговоре на најопштија питања која припадају категорији – често постављана питања (везана за базу података, мрежу, инфраструктуру). Нерешена питања проследити вишем нивоу.

Други ниво решава проблеме у подешавању и конфигурисању корисничких база података, идентификује инфраструктурне проблеме, проблеме у раду HW мреже, идентификује проблеме у раду програмског система и прослеђује их програмсокм тиму, пружа помоћ у спровођењу правила система заштите.

Виши ниво подршке организован је кроз тимове сарадника у зависности од њихове специјализације: HW тим ( одговоран за функционисање радних станица и сервера), network тим ( одговоран за функционисање мреже и мрежног софтвера), апликативни тим ( одговоран за функционисање апликације).

**2.2.)Директна техничка подршка**, на писмени захтев вршиће стручна лица Вршиоца услуге, на локацији Наручиоца. Директна техничка подршка се врши у случају отказа система базе података, апликативног система, односно нерегуларног рада ИС ЛПА који се не може отклонити удаљеним одржавањем. За сваки захтев Наручиоца, Вршилац услуге одређује стручна лица на име вршења директне техничке подршке. **Директна техничка подршка није предмет јавне навке и уколико се буде јавила потреба за директном**

**техничком подршком то ће бити накнадно фактурисано.**

|  |  |
| --- | --- |
| Послови одржавања кроз директну техничку подршку | Стручна лица |
| Миграција података | инжењер |
| Ре-инсталација системског SW, базе података, апликативног система | инжењер |
| Администрација-подешавање параметра-системског SW и базе података | инжењер |
| Опоравак базе података у случају отказа | инжењер |
| Провера података у бази података | инжењер |
| Одржавање система заштите ИС ЛПА | техничар - инжењер |
| Провера функционалности мреже и мрежног SW | техничар – инжењер |
| Дијагностика рада система | техничар |
| Превентива у одржавању система и целини | техничар |

Техничка подршка не укључује Одржавање апликативног софтвера, односно испоруку нових или измењених верзија апликативног софтвера.

Предмет преговарања је укупна понуђена цена.

Понуђач у преговарању не може понудити цену већу од цене коју је дао у образцу понуде.