



– Сектор за правни работи –

Архивски број: 03-13393/1
Датум: 29-12-2022

Друштво за информатички услуги
ДЕВ54 ДОО Скопје
Бр. 03/1
04.01 2023 год.

ДОГОВОР

за јавна набавка на услуги – одржување на софтвер отворени финансии со платформа за јавен долг

Склучен помеѓу:

1. МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА, со седиште на ул. „Даме Груев“, бр.12 - Скопје, претставувано од Dr. Fatmir Besimi, министер за финансии, во натамошниот текст: договорен орган и
2. ДРУШТВО ЗА ИНФОРМАТИЧКИ УСЛУГИ ДЕВ 54 ДОО СКОПЈЕ, со седиште на Бул. „8ми Септември“ бр.7-8, Скопје, претставувано од Мартин Таневски, во својство на управител, во натамошниот текст: носител на набавката.

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Предмет на овој договор е одржување на софтвер отворени финансии со платформа за јавен долг, за период од 12 (дванаесет) месеци, по спроведена постапка за набавка од мала вредност, по оглас бр.19665/2022 во се според техничките спецификации, кои претставуваат составен дел на овој договор (Прилог 1 кон договорот).

Одржувањето опфаќа:

- Превентивно и интервентно одржување на системот и техничка поддршка и
- Адаптивно одржување.

II. ВРЕДНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 2

Месечниот надоместок за превентивно и интервентно одржување на софтверот изнесува 18.250,00 без пресметан ДДВ.



– Сектор за правни работи –

Единечната цена по работен час, за адаптивното одржување изнесува 3.000,00 без пресметан ДДВ.

Вкупната максимална вредност на овој договор изнесува 222.000,00 денари, без пресметан ДДВ.

На цените од став 1, став 2 и став 3 од овој член не се пресметува данок на додадена вредност.

III. РАЗЛИКА ВО ЦЕНА (КОРЕКЦИЈА НА ЦЕНИ)

Член 3

Корекција на цените на предметот на договорот за јавна набавка не е дозволена.

IV. РОК И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 4

За извршените услуги за превентивно и интервентно одржување плаќањето на носителот на набавката ќе се врши на месечно ниво, по истекот на месецот за кој се врши плаќањето, а во рок од 30 (триесет) календарски денови од денот на приемот на фактура, кон која треба да има приложено работен налог за извршено месечно одржување, потпишан од определените лице од договорниот орган и од носителот на набавката.

Плаќањето за адаптивното одржување ќе се врши по учинок, по цена за работен час, а во рок од 30 (триесет) календарски денови од денот на приемот на фактура, кон која треба да има приложено работен налог, потпишан од определените лице од договорниот орган и од носителот на набавката.

Фактурата се доставува во писарницата на договорниот орган на ул. „Даме Груев“ бр.12 во Скопје.

V. ПРАВА И ОБВРСКИ НА НОСИТЕЛОТ НА НАБАВКАТА

Член 5

Носителот на набавката е должен веднаш по потпишувањето на договорот да пристапи кон негова реализација.

Носителот на набавката е должен своите обврски да ги извршува стручно и квалитетно согласно со законската регулатива за овој вид на услуга и упатствата на договорниот орган.



– Сектор за правни работи –

Носителот на набавката е должен да обезбеди одржување на софтверот преку континуирано и непречено извршување на тековните функции на истиот.

VI. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИОТ ОРГАН

Член 6

Договорниот орган се обврзува дека во целост ќе се придржува кон рокот и начинот на плаќање утврден во член 4 од овој договор.

Договорниот орган се обврзува дека секој дефект ќе го пријави кај носителот на набавката по електронски пат, факс или преку телефон.

Договорниот орган се обврзува да определи лице задолжено за реализација на договорот, кое ќе биде одговорно за контакт со носителот на набавката за пријавување дефекти, како и за консултации и разрешување на проблеми поврзани со предметот на договорот.

VII. РОК НА ВАЖНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 7

Договорот е со важност од 12 (дванаесет) месеци од денот на неговото потпишување од двете договорни страни.

VIII. ДОВЕРЛИВОСТ НА ИНФОРМАЦИИ И ПОДАТОЦИ

Член 8

Определените лица од Носителот на набавката за реализација на Договорот, задолжително потпишуваат Изјава за доверливост на информации и податоци непосредно пред извршувањето на услугата - предмет на Договорот.

Под поимот информации и податоци се подразбираат сите внатрешни и надворешни документи, спецификации, лични податоци, истражувања на пазарот или податоци за него, финансиски или маркетиншки информации, други податоци или бизнис, оперативни или технички информации, како и сите останати податоци и информации и независно дали се дадени во писмена, вербална или електронска форма и се во сопственост на Договорниот орган.



– Сектор за правни работи –

Исто така, поимот информации и податоци, ги опфаќа и сите други податоци кои не се сопственост на Договорниот орган, а се користат за одредени цели во работните задачи и обврски. Тука спаѓаат податоци на сите партнери, клиенти, добавувачи или било кое правно или физичко лице кое со Договорниот орган има засновано деловен или било каков друг однос. Договорниот орган ги става податоците на располагање на Носителот на набавката во врска со погоре наведената цел, а за непречено одвивање на работните задачи и обврски.

Член 9

Не се предмет на овој договор информации кои биле или станале јавно достапни, но не како резултат на откривање од страна на Носителот на набавката и на Договорниот орган и без да бидат прекршени одредбите на овој Договор од страна на Носителот на набавката што може да се докаже со писмена документација или за кои Договорниот орган писмено потврдил дека се ослободени од обврска за неоткривање.

Член 10

Носителот на набавката под целосна морална, материјална и кривична одговорност, се обврзува за време на важноста на Договорот и во период од (5) пет години од датумот на неговото истекување или раскинување да ги чува во тајност сите информации и податоци од било која област на Договорниот орган, кои ќе му бидат дадени во процесот на соработката и притоа нема да ги искористи истите за лични цели, во име на друго лице, ниту ќе ги даде на увид на трета страна.

Носителот на набавката се обврзува да ги чува во тајност сите документи и податоци кои содржат информации за договорниот орган или неговите активности, како и неговите односи со клиенти или трети лица, а кои биле подготвени или изнесени во врска со работата за која Носителот на набавката е ангажиран од страна на Договорниот орган.

Член 11

Носителот на набавката може да ги открие кои било од информациите и податоците наведени во членот 8 став 2 и 3 заради постапување по писмено барање од страна на надлежен орган, со легитимна наредба врз основа на закон. За ваквото барање Носителот на набавката веднаш ќе го извести одговорното лице на Договорниот орган.



– Сектор за правни работи –

Носителот на набавката, пред да ги даде бараните податоци ќе се увери дека барањето е валидно и е во согласност со важечки закон и ќе ги открие ваквите податоци само до степен до кој тоа е барано од надлежниот орган кој има овластување да бара такво соопштување.

Член 12

За секој настан или сомневање во однос на закана за нарушување на доверливоста, интегритетот и расположливоста на податоците и информациите, Носителот на набавката се обврзува веднаш писмено да го извести определеното лице кај Договорниот органот.

Член 13

Носителот на набавката по писмено барање на Договорниот орган веднаш ќе ги врати или уништи сите документи кои содржат податоци и информации за договорниот орган, а кои се добиени во врска со работата за која носителот на набавката е ангажиран од страна на Договорниот орган, без задржување на било какви фотокопии, изводи или друг вид на копии од нив или дел од нив. И покрај уништувањето на било кој податок и материјали Носителот на набавката ќе продолжи да се придржува кон неговата обврска од овој договор и други обврски кои произлегуваат од него, за чување во тајност на сите податоци и информации кои ги сознал на било кој начин, при исполнување на неговите обврски кои произлегуваат од овој договор.

Член 14

Објавувањето податоци, рекламирањето или публицитетот, како и прес конференциите направени од страна на Носителот на набавката во однос на овој Договор или вршење на заеднички деловни активности на договорните страни треба да бидат претходно одобрени од Договорниот орган пред нивното спроведување.

Член 15

Одредбите од глава VIII од овој договор се правно валидни и обврзувачки и кај сите вработени кај Носителот на набавката кои имаат добиено овластување за користење на информациите и податоците кои се уредени со овој договор.



– Сектор за правни работи–

IX. УСЛОВИ ЗА РАСКИНУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 16

Овој договор може да се раскине во согласност на двете договорни страни.

Член 17

Овој договор може да се раскине и еднострано поради непридржување на одредбите на договорот, а согласно со овој договор или закон.

Договорната страна која поради непридржување или несполнување кон договорните обврски го раскинува договорот, должна е тоа да и го соопшти на другата договорна страна без одлагање во писмена форма.

Договорот се смета за раскинат со денот на приемот на известувањето за раскинување на договорот.

Доколку дојде до раскинување на договорот поради неисполнување или ненавремено исполнување на обврските на договорот од страна на носителот на набавката, покрај наплата на банкарската гаранција, носителот на набавката ќе биде одговорен за евентуалната штета што би ја предизвикал на договорниот орган како директна или индиректна последица на неговото работење.

Член 18

Кога една од договорните страни нема да ја исполни својата обврска, другата договорна страна, може да бара исполнување на обврските или да го раскине договорот, а во секој случај има право на надомест на штетата.

Член 19

Кога договорната страна нема да ја исполни својата обврска во определениот рок, другата договорна страна, може да и остави примерен дополнителен рок за исполнување на обврската.

Рокот од став 1 на овој член може да биде продолжен само по писмено барање на носителот на набавката и писмена согласност на договорниот орган.

Ако договорната страна која не ја исполнила својата обврска во определениот рок, не ја исполни обврската ни во дополнителниот рок, другата договорна страна може еднострано да го раскине договорот, и да ја наплати банкарската гаранција.



– Сектор за правни работи –

Член 20

Ако по склучувањето на договорот настапат околности што го отежнуваат исполнувањето на обврската на едната договорна страна или ако поради нив не може да се оствари целта на договорот, во таа мера што е очигледно дека договорот повеќе не им одговара на очекувањата на договорните страни и дека според општото мислење би било несправедливо, да се одржи во сила таков каков што е, страната на која и е отежнато исполнувањето на обврската, односно страната која што поради променетите околности не може да ја оствари целта на договорот може да бара договорот да се раскине.

Раскинување на договор не може да се бара ако страната што се повикува на променетите околности била должна во време на склучувањето на договорот да ги земе предвид тие околности или можела да ги избегне или да ги совлада.

Страната која бара раскинување на договорот не може да се повикува на променетите околности што настапиле по истекот на рокот определен за исполнување на нејзината обврска.

Договорот нема да се раскине ако другата страна понуди или се согласи соодветните услови од договорот да се изменат справедливо.

Член 21

Страната која бара раскинување на договорот поради променетите околности, должна е за својата намера да ја извести другата страна штом дознала дека настапиле такви околности, а ако тоа не го стори одговара за штетата што другата страна ја претрпела поради тоа што барањето не и било соопштено на време.

Член 22

Договорниот орган и носителот на набавката се согласни ниту една од договорните страни да не биде одговорна кон другата договорна страна за неисполнување на одредбите од овој договор, односно за настанатите штети предизвикани од неисполнувањето на обврските што произлегуваат од овој договор, до кое би дошло заради настапување на „виша сила“.

Под „виша сила“ се подразбираат настани или околности на кои договорните страни не можат да влијаат и се надвор од нивната контрола, а го попречуваат нормалното извршување на договорот (елементарни непогоди, воени дејства, граѓански немири, штрајкови и сл.).

Вишата сила не вклучува настан што е предизвикан од небрежност или намерна активност што би предизвикала застој во извршувањето на обврските од договорот.



– Сектор за правни работи–

Ако една од договорните страни е спречена заради настапување на „вишата сила“ да ги извршува обврските според овој договор, должна е во рок од 24 часа писмено да ја извести другата страна, со наведување на причините за „вишата сила“ и по можност обезбедување на соодветен доказ.

За време на траењето на „вишата сила“ сите права и обврски од овој договор мируваат.

Договорните страни се обврзуваат на ист начин да ја известат договорната страна за повторното воспоставување на нормални услови за извршување на договорот, односно за престанокот на дејството на вишата сила.

По отстранувањето на „вишата сила“ договорот продолжува да се реализира.

Ако исполнувањето на договорените обврски мора да се одложи поради настапувањето на „вишата сила“ повеќе од три месеци, договорните страни се согласуваат да договорат нови услови за исполнување на договорот или за раскинување на договорот.

Х. ОПШТИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 23

Изменувања и дополнувања на договорот можат да се вршат со заедничка согласност на договорните страни по писмен пат.

Договорната страна која бара измена и/или дополнување на договорот е должна своето барање до другата страна да го достави во писмена форма.

Договорот може да се изменува и дополнува со анекс на договорот потпишан од двете договорените страни во согласност со Законот за јавните набавки.

Член 24

Ниту една договорна страна нема право своите обврски да ги пренесе на третата страна, без заемна писмена согласност.

Член 25

За сè што не е предвидено со овој договор, се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи, Законот за јавните набавки и од другите позитивни прописи во Република Северна Македонија.

Член 26

Во случај на спор, договорните страни се согласни спорот да го решат спогодбено, а доколку во тоа не успеат, согласни се спорот да го решава предметно надлежниот суд во Скопје.



– Сектор за правни работи –

Член 27

При секоја обработка на личните податоци во текот на реализацијата на овој договор, соодветно ќе се применуваат одредбите од Законот за заштита на личните податоци.

Член 28

Овој договор е составен во 4 (четири) еднообразни примероци од кои 2 (два) примероци за договорниот орган и 2 (два) за носителот на набавката.

ДОГОВОРЕН ОРГАН:
РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ
СКОПЈЕ

НОСИТЕЛ НА НАБАВКАТА:
ДРУШТВО ЗА ИНФОРМАТИЧКИ
УСЛУГИ ДЕВ54 ДОО
СКОПЈЕ

МИНИСТЕР ЗА ФИНАНСИИ

Dr. Fatmir Besimi



УПРАВИТЕЛ
Мартин Таневски



Изработил: Петрина Мале
Контролирал: Даниела Јанкова
Елизабета Калачоска
Одобрил: Татјана Васева
Проверил: Daut Hajrullahi
м-р Маја Стаменковска Угриновска
Согласен: д-р Јелена Таст



– Сектор за правни работи–

Прилог 1 кон договор -Технички спецификации

Услугите кои се дадени во овие технички спецификации се однесуваат на порталот отворени финансии со платформа за јавен долг, чиј техничкиот опис е даден во Прилог 1.

- Одржување на порталот за отворени финансии со платформа за јавен долг.

Под одржување се подразбира:

- Превентивно и интервентно одржување на системот и техничка поддршка,
- Адаптивно одржување.

За услугите кои се покриваат со договорот за превентивно, интервентно и адаптивно одржување предвидени се 200 часа годишно.

- Предмет на одржувањето се следните услуги кои избраниот понудувач треба да ги обезбеди во договорниот рок:

Превентивно и интервентно одржување и техничка поддршка

- поддршка која се состои од реактивни мерки за решавање на софтверски и системски проблеми, во склад со дефинициите на приоритети од Прилог 2, со дефинирани процедури за пријавување на проблемите:

- превентивна системска дијагностика,
- разрешување на технички проблеми на системско ниво поврзани со функционалноста на порталот,
- решавање на апликативни проблеми врзани со евентуални промени на генералната системска околина за работа (хардверски и мрежни



– Сектор за правни работи–

- конфигурации, оперативен систем),
- одстранување на неправилности во податоците настанати поради грешки и проблеми во функционирањето на апликативниот софтвер и базата на податоци.
 - преглед на конзистентноста на базата на податоци
 - преглед на оптовареноста и оптимизација на базата со податоци,
 - преглед на критичните прашања (query) и индексите на базата на податоци,
 - преглед на сите релевантни логови на системот,
 - креирање процедури и полиси за извршување на заштита, архивирање и деархивирање на податоците.
 - Отстанување на неправилности во податоците, враќање на податоците и системот во исправна состојба од backup настанати поради:
 - нестручна работа со софтверот со која е предизвикано нарушување и/или бришење на податоци и податочната структура.
 - Компјутерски вируси и друг малициозен софтвер,
 - штети предизвикани од хардверски дефекти,
 - штети предизвикани од дејство на виша сила (пожар, поплава и сл.).
 - Обезбедување на проектираните перформанси на системот,
 - дизајн и консалтинг во случај на надградби и промени на опремата,
 - согледување на реализацијата на обврските, односно изготвување на преглед на доставените барања за интервенции и статусот на нивната реализација,
 - телефонска и/или далечинска преку VPN пристап обезбеден од Договорниот орган, а ако не може на тој начин да се реши проблемот тогаш, по исклучок се пристапува кон интервенција на лице место- поддршка за решавање на инциденти,
 - телефонска поддршка за системот.

Услуги на адаптивно одржување

Адаптивното одржување подразбира промени во функционалноста на системот кои може да се сметаат како квалитативни подобрувања на тековното решение, но не се идентифицирани како нови функционалности кои до моментот на склучување на договорот за одржување не постоеле во системот.



– Сектор за правни работи –

Активности на Носителот на набавката при реализација на адаптивното одржување и надградби на софтверот, по барање на договорниот орган, се:

- разрешување на технички проблеми надвор од имплементираните функционалности,
- подобрување на постојниот информациски систем
- измени и доработки, надградби на постоечките функционалности
- модули, прегледи, извештаи и останато, поради промена на законски прописи или промена на начинот на работење,

Изработка на нови функционалности – модули, прегледи, извештаи, кои во моментот на склучување на договорот за одржување не постоеле во системот ќе се извршуваат во предвидените работни часови. За изработка на новите функционалности носителот на набавката е должен да достави понуда со потребниот број работни часови за изработка на функционалноста, а по нејзиното прифаќање од страна на договорниот орган, ќе може да се пристапи кон извршување на услугата.

Процедури за пријавување на проблемите и барањата

Договорниот орган, преку своето овластено лице ќе го пријави на Носителот на набавката софтверскиот проблем или барање за интервенција преку телефакс или e-mail во текот на работното време. Исклучок се случаите со Приоритет 1, кои можат да се пријават веднаш, преку телефон со дополнителна достава на mail или телефакс.

Во случај на адаптација на софтверот, промените се специфицираат од страна на Договорниот орган во писмена форма со претходна комуникација и договор со Носителот на набавката. Спецификацијата се испраќа на примарната e-маил адреса или телефакс кај Носителот на набавката, кој испраќа понуда за бројот на работните часови кои се потребни за реализација на бараните надополнувања и подобрувања. По прифаќањето на понудата, Носителот на набавката пристапува кон развој, тестирање и имплементација на бараните промени во системот.

Пријавувањето на софтверски проблеми и комуникацијата кон Носителот на набавката ќе се врши преку лица што ќе ги определи договорниот орган.



– Сектор за правни работи–

За целокупната работа на носителот на набавка ќе доставува месечни извештаи за извршените услуги до нарачателот.



– Сектор за правни работи–

ПРИЛОГ 1 кон технички спецификации

ОПИС НА ПОРТАЛОТ ОТВОРЕНИ ФИНАНСИИ СО ПЛАТФОРМА ЗА ЈАВЕН ДОЛГ

Портал отворени финансии

Отворени финансии, <https://open.finance.gov.mk>, има за цел да и овозможи на јавноста увид во податоците за реализација на трансакции на сите буџетски корисници на Буџетот на Република Северна Македонија, со кои што располага Трезорот на Министерството за финансии. Во моментот се објавуваат сите трансакции на буџетските институции на Буџет на Република Северна Македонија, како и трансакциите на Единиците на локална самоуправа (ЕЛС) и нивните буџетски институции. На порталот има информации за назив на буџетски корисник од кој е извршено плаќањето, видот на трошокот согласно економската класификација, примач на средствата, на кој ден е реализирано плаќањето итн. Податоците се ажурираат два пати месечно, а корисниците можат да ги преземаат во отворен формат.

Инфраструктурата и технологиите кои ги користат се:

WEB Server	
Server:	Virtual Server running in VMWARE Virtual Environment, Intel Core2 2.6 GHz, 6GB RAM, 50GB HDD
OS:	Debian GNU/Linux version9
Web App Server:	Apache/2.4.25 PHP 7.2.11
DB Server	
Server:	Virtual Server running in VMWARE Virtual Environment, Intel Core2 2.6 GHz, 16 GB RAM, 50GB+130GB HDD



– Сектор за правни работи –

OS:	Debian GNU/Linux version9
DB Server	mysql Ver 15.1 Distr.10.1.26

Платформа јавен долг

Платформата за јавен долг, <https://javendolg.open.finance.gov.mk/>, има за цел претставување на податоците кои се однесуваат на состојбата на долгот, задолжувањето, отплатите и проекциите како и структурата на долгот на различните нивоа од власт. Исто така, страната има за цел со голем број на графички прикази и анимации да го олесни пристапот до овие информации за секој граѓанин без разлика на нивото на познавање на економските термини.

Сегашното решение со платформата за јавен долг е составено од неколку делови кои се важни за појаснување на сликата за состојбата на долгот, како се создава долгот и идните планови на министерството што се однесува до задолжувањето.

Имено, во првиот дел на страната за јавен долг се содржани податоците за состојбата на долгот на различни нивоа на власт како апсолутна бројка и учество во БДП. Со графичките прикази во овој дел може да се проследат динамиките на движење на долгот низ годините во апсолутни и релативни големини. Исто така, секое ниво на власт има мени што овозможува детален преглед на структура на долгот за централната влада, општините како и за јавните претпријатија и трговските друштва во државна сопственост.

Во вториот дел од страната опфатено е планираното задолжување на државата за следната година со планираните извори, отплатите како и нето-задолжување на државата, општините и јавните претпријатија во доминантна државна сопственост.

Дополнително во склоп на веб страната за јавен долг, посебниот дел за државните хартии од вредност дава детален преглед на планираното задолжување на бруто и нето основа со овие инструменти, досегашната реализација во текот на годината и историската реализација на годишна основа.



– Сектор за правни работи–

Во рамки на овој дел, исто така прикажани се историските податоци за каматните стапки на државните хартии од вредност односно трошокот на долгот по овој инструмент.

Податоците се ажурираат со секоја нова аукција на хартии од вредност, нов план за задолжување и/или на квартално ниво што се однесува до состојбата и структурата на долгот.

Инфраструктурата и технологиите кои ги користат се:

WEB Server	
Server:	Virtual Server running in VMWARE Virtual Environment, Intel Core2 2.6 GHz, 3GB RAM, 16GB HDD
OS:	Ubuntu 18.04.4 LTS
Web App Server:	Apache/2.4.25 PHP 7.2.24
DB Server	mysql Ver 15.1 Distr.10.1.44



– Сектор за правни работи –

ПРИЛОГ 2 кон технички спецификации

Дефиниции на приоритети и максимално дозволено време на одзив

Приоритет ¹	Дефиниција ²	On-line одзив	On-site одзив	Време на санација	Време на решавање
1 ИТНО – Дефект со многу висок приоритет, итен случај, блокирање на системот	Под приоритет 1 – ИТНО, се подразбира проблем во функционирањето на системот, или негов значаен дел, при што истиот не може да ја извршува својата функција, и предизвикува застој или го успорува нормалното работење на	1 час	2 часа	4 часа	1 ден

¹ Носителот на набавката врши верификација на приоритетот

² Доколку не се санира во предвидениот рок, нивото на приоритет се подига автоматски за еден



– Сектор за правни работи –

Приоритет ¹	Дефиниција ²	On-line одзив	On-site одзив	Време на санација	Време на решавање
	Економскиот оператор				
2 Сериозен дефект – Дефект кој предизвикува голем прекин во работата на системот	Под приоритет 2 – Сериозен дефект, се подразбира проблем при кој оперативните карактеристики на системот се такви да дел од работните активности не функционираат или системот не работи со полн капацитет	1 часа	6 часа	12 часа	5 дена
3 Мали, естетски недостатоци	Системот/софтверот има недостатоци кои имаат мало влијание на работните активности на Економскиот оператор, односно овозможуваат користење на системот со намалена	4 часа	48 часа	5 дена	10 дена



– Сектор за правни работи–

Приоритет ¹	Дефиниција ²	On-line одзив	On-site одзив	Време на санација	Време на решавање
	функционалност и/или работење - Се бара информација/помош околу инсталација или конфигурација на системот/софтверот				

