



Архивски број:

Датум:

03-1674/1
24-01-2024

ДОГОВОР

за јавна набавка на услуги - одржување и техничка поддршка на Трезорски
информационен систем (ТРИС)

Склучен помеѓу:

1. МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ, 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 истражување и развој во техничките и технолошките науки „УЛТРА“ ДОО Скопје, со седиште на ул. „Партизански одреди“, бр.70Б, во Скопје, застапувано од Анета Антова Пешева, управител, во понатамошниот текст: носител на набавката.

І.ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Предмет на овој договор е одржување и техничка поддршка на Трезорскиот информационен систем, по спроведена постапка со преговарање без објавување оглас, по доставена покана за доставување на понуда под бр.03-12177/2 од 08.11.2023 година и измена на покана за поднесување на понуда 03-12177/3 од 09.11.2023 година, согласно со техничките спецификации кои се составен дел на овој договор.

Член 2

Одржувањето и техничката поддршка од член 1 на овој договор опфаќа:

- I. Одржување и техничка поддршка на ТРИС:
 1. Обезбедување на континуирано одржување и апликативна поддршка на ТРИС
 2. Адаптивно одржување:
 - 2.1. Унапредување на функционалности на ТРИС
 3. Ажурирања на веб апликативното решение

ІІ.ВРЕДНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 3

Максималната вредност на овој договор изнесува 4.350.000,00 денари, без пресметан данок на додадена вредност.



Данокот на додадена вредност изнесува 783.000,00 денари.

Максималната вредност на овој договор изнесува 5.133.000,00 денари, со пресметан данок на додадена вредност.

Договорниот орган не е обврзан да го реализира целиот износ од став 1 на овој член.

ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА НАБАВКАТА	Единична мерка	Единечна цена без ДДВ	ДДВ
Континуирано одржување и апликативна поддршка на ТРИС согласно условите наведени во техничките спецификации за период од 12 (дванаесет) месеци	месечен паушал	341.000,00	61.380,00
Унапредување на постоечките функционалности со цел подобрување и прилагодување на системот на новонастанатите потреби при работа или изменети законски регулативи	час	2.500,00	450,00
Активности за реализација на ажурирања на веб апликативното решение	час	2.500,00	450,00

III. РОК И НАЧИН НА ИЗВРШУВАЊЕ НА УСЛУГАТА

Член 4

Одржувањето и техничката поддршка од член 2 на овој договор се реализира главно во работни денови во период од 08:30 до 17:00 часот.

За итни интервенции треба да се обезбеди покривање и во периодот од 17:00 до 21:00 часот во работни денови.

IV. НАЧИН И РОК НА ПЛАЌАЊЕ

Член 5

Договорниот орган ќе го изврши плаќањето на месечно ниво во рок до 30 (триесет) календарски денови сметано од денот на приемот на фактурата во писарницата на договорниот орган.



V. ОБВРСКИ НА НОСИТЕЛОТ НА НАБАВКАТА

Член 6

Носителот на набавката се обврзува дека услугите од член 2 на овој договор ќе ги врши квалитетно, совесно и навремено, со цел обезбедување/продолжување на нормалното функционирање на програмите.

Член 7

Носителот на набавката се обврзува дека при извршувањето на услугата ќе се придржува кон упатствата пропишани од производителот на програмската и компјутерската опрема доколку се работи за друг производител.

Член 8

Носителот на набавката се обврзува дека на повик за интервенција од страна на договорниот орган ќе се одзве во рокот предвиден во Прилог 2 од техничките спецификации.

Член 9

Носителот на набавката се обврзува да определи лица кои ќе бидат одговорни за контакт со договорниот орган, со цел консултации и разрешување на проблеми поврзани со одржувањето на програмите.

Генералиите за лицата од став 1 на овој член, со телефони за контакт, носителот на набавката е должен да му ги достави на договорниот орган веднаш по потпишувањето на овој договор.

VI. ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИОТ ОРГАН

Член 10

Договорниот орган се обврзува дека секој дефект ќе го пријави кај носителот на набавката согласно со процедурите за пријавување на проблемите и барањата.

Член 11

Договорниот орган се обврзува да определи лица кои ќе бидат одговорни за контакт со носителот на набавката заради консултации и разрешување на проблеми поврзани со користењето на програмите.

Генералиите за лицата од став 1 на овој член, со телефони за контакт, договорниот орган е должен да му ги достави на носителот на набавката веднаш по започнувањето со примена на овој договор.



VII. ДОВЕРЛИВОСТ НА ИНФОРМАЦИИ И ПОДАТОЦИ

Член 12

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.

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 13

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 14

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 15

Носителот на набавката може да ги открие кои било од информациите и податоците наведени во член 12 став 2 и 3 заради постапување по писмено барање од страна на надлежен орган, со легитимна наредба врз основа на закон.

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 16

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 17

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 18

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 19



Одредбите од глава VII 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.

VIII. ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 20

Овој договор е со важност од 12 (дванаесет) месеци, а а ќе започне да се применува од 27.01.2024 година.

IX. УСЛОВИ ЗА РАСКИНУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 21

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

Член 22

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 неисполнување 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, 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 23

Кога една од договорните страни нема да ја исполни својата обврска, другата договорна страна може да бара исполнување на обврската од другата договорна страна или да го раскине договорот, а во секој случај има право на надомест на штетата од договорната страна која не ги исполнила своите обврски од договорот.

Член 24

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.

Х.ВИША СИЛА

Член 25

Ниту една од договорните страни нема да биде одговорна кон друга за губитокот, повредата или неизвршувањето на одредбите на овој договор кои се предизвикани од виша сила дефинирана со Закон.

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 од поголеми размери 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.

Ако една од договорните страни е спречена да ги исполнува своите обврски заради настанување на виша сила, должна е веднаш писмено да ја извести другата страна, со наведување на причините за вишата сила и по можност обезбедување на соодветен доказ.

За времетраењето 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.

XI. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 26

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 27

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 28

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.

Член 29

Обработката на личните податоци при реализацијата на овој договор ќе биде во согласност со Законот за заштита на личните податоци.

Член 30

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

Dr. Fatmir Besimi
Министер за финансии



Носител на набавката:
Друштво за истражување и развој во
техничките и технолошките науки
„УЛТРА“ ДОО Скопје

Анета Антова Пешева
Управител



Изработил: Рената Николоска
Контролирал: Даниела Јанкова
Елизабета Калачоска
Одобрил: Татјана Васева
Проверил: Daut Hajrullahi
м-р Маја Стаменковска Угриновска
Љубомир Јорданов
Согласен: д-р Јелена Таст

ПРИЛОГ КОН ДОГОВОР

ТЕХНИЧКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

на услуги кои се покриваат со договорот за одржување и техничка поддршка на
Трезорски информационален систем

Услугите кои се дадени во оваа техничка спецификација се однесуваат на
Трезорскиот информационален систем, чиј технички опис е даден во Прилог 1.

Одржување и техничка поддршка на Трезорски информационален систем
(ТРИС) подразбира:

I. Одржување и техничка поддршка на ТРИС:

1. Обезбедување на континуирано одржување и апликативна поддршка на
ТРИС;

2. Адаптивно одржување:

2.1. Унапредување на функционалности на ТРИС

3. Ажурирања на веб апликативното решение

I. Одржување и техничка поддршка на системот

1. **Активности на Носителот на набавката за реализација на
превентивното и интервентното одржување и техничка поддршка на
системот се:**

- одржување и апликативна поддршка на ТРИС 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 и тоа за следното:
- превентивна системска дијагностика,
- разрешување на технички проблеми на системско ниво поврзани со функционалноста на порталот,
- континуирана системска контрола и оптимизација и следење за безбедносни пропусти и достапност за поддршка на користениот оперативен и системски софтвер,
- надградби на минорни верзии на оперативен и системски софтвер,
- отстранување на неправилности во податоците настанати поради грешки и проблеми во функционирањето на апликативниот софтвер и базата на податоци,
- миграција на Трезорскиот информационален систем при надградба и промена на хардвер,
- 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,
- отстранување 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,
- дополнителна обука и консултации во траење до 4 часа месечно,
- телефонска и/или далечинска поддршка на нарачателот на набавката како корисник на системот,
- разрешување на технички проблеми надвор од имплементираните функционалности.

2. Адаптивно одржување вклучува:

2.1 Унапредување на постоечките функционалности со цел подобрување и прилагодување на системот на новонастанатите потреби при работа или изменети законски регулативи.

Наведеното опфаќа:

- подобрување на постојниот информациски систем,
- измени и доработки 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.

Овие функционалности ќе се извршуваат во предвидените работни часови.

За реализација на услугите наведени во претходниот параграф носителот на набавката е должен да достави понуда со потребниот број работни часови за изработка на истите, која ќе биде врз основа на меѓусебен договор на двете страни, како и во рок утврден од договорниот орган и носителот на набавката, а по нејзиното прифаќање од страна на договорниот орган, ќе може да се пристапи кон извршување на услугата.

За услугите кои се покриваат со договорот за адаптивно одржување предвидени се 100 часа годишно.

3. Активности на Носителот на набавката за реализација на ажурирања на веб апликативното решение

Поради прекин на поддршка за ажурирања и надградби на постојните верзии на оперативен и системски софтвер и безбедносни пропусти на истите, носителот треба да обезбеди користење на најнови или поддржани верзии на софтверот на веб апликативното решение и вклучувајќи:

- решавање на системски и апликативни проблеми врзани со евентуални промени на генералната системска околина за работа (хардверски и мрежни конфигурации, оперативен систем),
- главни софтверски (оперативни, системски) адаптации;
- главни сигурносни системски надградби,
- ажурирања на постојниот изворен код на апликативното решение, поддржано од најновиот или поддржаните верзии на софтвер.

За горенаведените активности носителот на набавката е должен да достави понуда, а по нејзиното прифаќање од страна на договорниот орган, ќе може да се пристапи кон извршување на активностите.

За услугите кои се покриваат со договорот за ажурирања на веб апликативното решение ќе се користат предвидените 100 часа годишно од адаптивното одржување.

Прилог 1

ОПИС НА ТРЕЗОРСКИОТ ИНФОРМАЦИОНЕН СИСТЕМ

Софтверска платформа.

Трезорскиот информационен систем (ТРИС) преставува комплексна софтверска платформа која го покрива целокупното управување со јавните финансии во државата и се состои од модулите:

- Модул за централни операции - Трезор-Централа и Трезор-Шалтер за трезорските канцеларии и
- Модул е-Трезор - Веб портал наменет за буџетските корисници за пријавување на обврски, поднесување на планови и барања за плаќања, пристап до прегледи и извештаи.

ТРИС работи на IBM Informix релациона база на податоци.

1. Модулот за централни операции претставува интегриран систем, кој има заедничка основна база на податоци и

во целина го подржува функционирањето на Единствената Трезорската сметка (ЕТС), сметките за средства од државни записи и средства за исплата на обврски по обврзници. Модулот за централни операции користи серверска апликација за комуникација со Клириншки интербанкарски системи - КИБС, Македонски Интербанкарски Платен Систем - МИПС, банките и други корисници на системот.

Клиентските апликации се изработени со Informix NewEra објектно ориентирана алатка.

2. Модулот е-Трезор е Веб портал наменет за буџетските корисници и претставува целосно интегриран портал кој на едно место на буџетските корисници им овозможува реализација на нивните тековни потреби во смисла на пријавување на обврски, поднесување на планови и барања за плаќања, пристап до прегледи и извештаи, итн. без да ги посетуваат трезорските канцеларии на МФ. На овој начин

се постигнува значајно зголемување на ефикасноста и ефективноста, односно достапност на услугите 24/7, намалување на трошоците, обезбедување на висок квалитет на услуги за корисниците на системот.

Основни функционалности обезбедни со Порталот е-Трезор:

- Управување со референтни и општи податоци
- Евиденција на финансиски планови: внесување на годишен финансиски план по квартали, внесување на месечни финансиски планови, вчитување на финансиски планови
- Евиденција на преземени обврски : О1 образец, ПО1 образец, ПО1 образец за повеќе од 4 години, потпишување на обрасци.
- Внесување (поединечно и преку групни пратки), потпишување и обработка на Барања за плаќање: обрасци 60, 62, 70, 73, 76, 78, 80
- Извештаи и прегледи за обврски
- Прегледи - О1 - образец
- Прегледи – ПО1 - повеќегодишни обврски
- Дневни прегледи
- Спецификација на раздели за тековна и минати години
- Спецификација на општини за тековна и минати години
- Изводи на сметки на буџетски корисници и уплатни сметки
- Интеграција и размена на податоци со ТРИС (обврски, плаќања, планови и итн.)
- Управување со улогите на корисниците во системот (дефинирање на рољи)
- Администрација на корисници
- Администрација на потписници (картон на потписници)
- Регистрација и администрација на потписници

2.1. Софтверска архитектура

Системот е веб базиран централизиран систем и на корисниците им е потребен само прелистувач за да го користат. Целиот систем е развиен и поставен користејќи три нивовска веб архитектура. Првото ниво се состои од HTTP сервери кои ги прифаќаат барањата од прелистувачот на клиентот. Средното ниво се апликациските сервери, кои ја опслужуваат развиената апликација и обезбедуваат динамично генерирање и обработка на содржините. Третото ниво (постојано ниво) во оваа повеќеслојна архитектура е релациона база на податоци која управува и обезбедува пристап до податоците.

2.2. Развојна околина и апликативно решение

Апликативното решение е базирано на Java EE архитектура, развиено со користење на најнови технологии (Hibernate 5, Ejb 3, JSF 2). Интерфејс-от на апликацијата ги

следи модерните трендови на дизајн и за таа цел се користи последната интеракција на Primefaces компонентите и Poseidon UI тема.

Нивото на бизнис логика го дефинира објектниот модел кој што во себе ги содржи бизнис побарувањата на апликацијата и начинот на пристап до базите.

Нивото за пристап до податоците е реализиран со користење на Hibernate 5 persistence framework.

2.3. Безбедност и контрола

- Со цел да се заштити комуникацијата преку Интернет, системот користи HTTPS протоколот за комуникација со извршена енкрипција на пренесени информации помеѓу корисниците и веб серверот.
- Системски логови за сите операции извршени од страна на корисниците и на администраторите.
- Корисничката и администраторската идентификација се базира на комбинација на корисничко име и лозинка.
- Корисничкиот пристап и пристапот на персоналот за одржување до системот е заштитен со лозинка. Лозинката е криптирана.
- За секој корисник кој потпишува се евидентира и соодветен дигитален сертификат кој е издаден од надлежна институција. Истиот се проверува согласно стандардите и процедурите за својата валидност.
- Секој поднесен документ од страна на корисникот и/или соодветна акција се потврдува (потпишува) со дигитален сертификат
- Системот овозможува планирани промени на корисничките и администраторски лозинки.
- Корисниките права на пристап се дефинирани со привилегии. Привилегиите се дефинираат како сет на функции доделени на располагање на корисникот.
- Ограничувањето на податоци за пристап обезбедува изолиран пристап до податоци (додавање, читање, промена, бришење) за корисници кои имаат една иста привилегија.
- Системот, исто така, обезбедува можност да се дефинираат кориснички права на пристап на ниво на индивидуалните корисници (на лично ниво).
- Системот е во согласност со правилата дефинирани во законот за заштита на податоци.

2.4. Физичка независност

Решението е достапно како веб апликација и со тоа е достапно за сите корисници со пристап до било кој современ прелистувач (Mozilla, IE, Chrome...) со пристап кон интернет/интранет. Пристапот на други екстерни системи кон новиот систем е овозможен преку веб сервиси.

2.5. Кориснички интерфејс

Корисничкиот интерфејс на системот е стандардизиран и унифициран, а јазикот кој се користи е Македонски.

Прилог 2

Дефиниции на приоритети и максимално дозволено време на одзив – Трезорски информативен систем (ТРИС)

Услугите на тековното одржување треба да се реализираат во работни денови во периодот од 8:30 до 17:00 часот. За итни интервенции (приоритет 1) треба да се обезбеди покривање во периодот од 17:00 до 21:00 часот во работни денови.

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 Економскиот оператор	1 час	2 часа	4 часа	6 часа
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	2 часа	3 часа	4 часа	7 часа

¹ Носителот на набавката врши верификација на приоритетот

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

Приоритет ¹	Дефиниција ²	On-line одзив	On-site одзив	Време на санација	Време на решавање
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 функционалност и/или работење - Се бара информација/помош околу инсталација или конфигурација на системот/софтверот	8 часа	24 часа	3 дена	5 ден

