Друштво за трговија и услуги
БОСОН СОЛУШНС ДОО експорт-импорт
Бр. 0307/12-1
17.02.2025 год.
СКОПЈЕ

Република Северна Македонија

Министерство за финансии

Архивски број:03- 2034/1
Датум: 14-02-2025

ДОГОВОР

за јавна набавка на услуги – одржување на сервери

Склучен помеѓу:

1. МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ, со седиште на улица „Даме Груев", бр.12 - Скопје, претставувано од м-р Гордана Димитриеска - Кочоска, министер за финансии, во натамошниот текст: договорен орган и
2. Друштво за трговија и услуги БОСОН СОЛУШНС ДОО експорт – импорт Скопје, со седиште на ул. „Орце Николов" бр.109А Скопје, претставувано од Мирослав Хаџи- Велков и Владимир Поповиќ, управители, во натамошниот текст: носител на набавката.

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Предмет на овој договор е одржување на серверите на Министерството за финансии, по спроведена поедноставена отворена постапка по оглас бр.22434/2024.

Составен дел на овој договор се техничките спецификации дадени во прилог на овој договор (Прилог кон договорот).

Одржувањето -предмет на договорот подразбира обнова на гаранцијата која вклучува хардверско и софтверско одржување со замена на резервни делови и надградби на лице место на локација на корисникот со гарантирани рокови на одзив, со фиксна искажана цена во која се пресметани сите давачки:царина, шпедитерски услуги, транспорт и осигурување, локална испорака.

II. ВРЕДНОСТ НА ДОГОВОРОТ НА ДОГОВОРОТ

Член 2

Вкупната вредност на овој договор изнесува 1.975.000,00 денари без пресметан данок на додадена вредност (во понатамошниот текст: ДДВ).

Данокот на додадена вредност изнесува 355.500,00 денари.

Вкупната вредност на овој договор со пресметан ДДВ изнесува 2.330.500,00 денари.

Член 3

Вредноста на договорот е фиксна и непроменлива за цело времетраење на договорот.

Друштво за правни услуги
БОСОН СОЛУШНС Дооел Скопје
Бр. ____
__ 20__ год.
СКОПЈЕ

III. ГАРАНЦИЈА ЗА КВАЛИТЕТНО И НАВРЕМЕНО ИЗВРШУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 4

Носителот на набавката е должен заедно со потпишаниот договор да достави банкарска гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот во висина од 10% од вкупната вредност на договорот со пресметан ДДВ.

Гаранцијата се доставува во вид на банкарска гаранција во писмена форма или во електронска форма доколку е издадена како таква од банката во изворно оригинална форма.

Гаранцијата треба да биде поднесена во оригинална форма. Копии не се прифаќаат.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот да биде со важност до целосното реализирање на договорот.

Банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот треба да биде во валутата на која гласи договорот.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот треба да биде издадена од банка.

Со банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот носителот на набавката гарантира дека предметот на договорот ќе го изврши на начинот и според динамиката предвидени во тендерската документација, односно техничките спецификации, доставената понуда и склучениот договор со договорниот орган.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот ќе биде наплатена доколку носителот на набавката не исполни некоја од обврските од договорот за јавна набавка во рокот на стасаноста, за што писмено ќе го извести носителот на набавката.

Доколку договорот за јавна набавка е целосно реализиран согласно договореното, банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот договорниот орган му ја враќа на носителот на набавката во рок од 14 дена од целосното реализирање на договорот.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот договорниот орган му ја враќа на носителот на набавката по пошта, лично во седиштето на носителот на набавката или лично во седиштето на договорниот орган.

Договорниот орган ќе ја наплати гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот и доколку дојде до негово еднострано

раскинување поради неизвршување на обврските од договорот од страна на носителот на набавката.

Договорниот орган нема да бара активирање на банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот од банката која ја има издадено доколку носителот на набавката поради непредвидени околности (виша сила или други оправдани причини) не можел да ја изврши набавката што е предмет на овој договор, во кој случај носителот на набавката треба да достави писмено образложение до договорниот орган во кое ќе ги наведе причините за неизвршување или ненавремено извршување на набавката, а кое треба да биде писмено прифатено од договорниот орган.

IV. ВАЖНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 5

Овој договор е со важност од денот на потпишување од двете договорни страни се до 31.12.2025 година.

V. РОК И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 6

Плаќањето за извршената услуга за одржување на серверите на Министерството за финансии, договорниот орган ќе го врши на еднакви месечни рати од вкупниот износ на договорот за извршените услуги, во рок од 30 дена сметано од денот на приемот на фактурата за извршените услуги, во писарницата на договорниот орган на ул.„Даме Груев" бр.12 во Скопје.

Фактурата за извршените услуги треба да биде придружена со работен налог, потпишан со цело име и презиме од лицата определени за реализација на договорот од двете договорни страни.

Со фактурата и со потпишаниот работен налог носителот на набавката доставува доказ (ЛОГ) за извршен сервис, кој е веродостоен и одобрен во формат од договорниот орган.

VI. ПРАВА И ОБВРСКИ НА НОСИТЕЛОТ НА НАБАВКАТА

Член 7

Носителот на набавката се обврзува веднаш по потпишувањето на договорот да пристапи кон негова реализација на начин согласно со одредбите на овој договор и техничките спецификации дадени во прилог на договорот.

Носителот на набавката се обврзува своите обврски да ги извршува стручно

и квалитетно согласно со техничките спецификации и упатствата на договорниот орган и во согласност со законската регулатива за овој вид на набавка.

Член 8

Носителот на набавката се обврзува во рамките на извршувањето на своите обврски да ги почитува следните правила:

- да ги смета барањата и интересите на договорниот орган кои се предмет на овој договор за приоритетни во секое време и
- да го информира договорниот орган, веднаш доколку се појават одредени околности кои би влијаеле на извршувањето на активностите кои се предмет на овој договор.

Член 9

Носителот на набавката се обврзува и е должен да обезбеди обнова на фабричката гаранција и истата вклучува хардверско и софтверско одржување со замена на резервни делови и надградби на лице место на локација на корисникот, со фиксна искажана цена во која се пресметани сите давачки: царина, шпедитерски услуги, транспорт и осигурување, локална испорака.

Продолжувањето на фабричката гаранција треба да биде со времетраење до крајот на фабричката поддршка за дадената опрема од страна на производителот, како што е наведено во специфицираната опрема дадена во техничките спецификации (Прилог кон договорот).

Носителот на набавката се обврзува и е должен на денот на продолжувањето на фабричката гаранција да достави документ/потврда за валидноста на гаранцијата од производителот или истата да може да се верификува на веб страната на производителот.

Носителот на набавката се обврзува и е должен да се придржува кон максималниот рок на поправка и замена на резервните делови кој изнесува 30 (триесет) дена од денот на пријавата на дефект.

Член 10

Носителот на набавката е должен:

- да обезбеди ефикасно и навремено извршување на предметната набавка и да ги применува соодветните регулативи за конкретниот вид на набавка, придружувајќи се кон барањата нагласени од договорниот орган;
- да дава соодветни препораки за решавање на секој проблем кој би се појавил во текот на реализација на договорот;
- да му укаже на договорниот орган за било која неправилност во врска со непочитувањето на законската регулатива или било кој друг факт кој

би можел негативно да влијае на исходот или очекувањата на договорниот орган и во рамките на извршувањето на своите обврски блиску да соработува со вработените кај договорниот орган кои ќе бидат задолжени за реализација на договорот.

За извршување на предметот на договорот, носителот на набавката ги вклучува лицата од стручниот кадар согласно со прифатената понуда на носителот на набавката од страна на договорниот орган.

Замена на лице од стручниот кадар на носителот на набавката за извршување на предметот на договорот е дозволено по доставено барање и одобрување од договорниот орган, под услов лицето да ги исполнува предвидените услови во тендерската документација, за што ја доставува предвидената документација, согласно со точка 5.3.2 од тендерската документација.

Доколку за времетраењето на договорот, истече некој од сертификатите утврдени како стандарди за квалитет, носителот на набавката е должен во примерен рок да достави нови валидни сертификати, со цел реализација на договорот.

При потреба од интервенција за предметот на договорот, носителот на набавката е должен да обезбеди задолжително физичко присуство во седиштето на Министерството за финансии на стручното лице/ата кое ги исполнува/ат критериумите од техничката и професионална способност.

On-line и виртуелно поврзување не е дозволено.

VII. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИОТ ОРГАН

Член 11

Договорниот орган е должен да определи лица кои ќе бидат задолжени за реализација на договорот и за истото писмено да го извести носителот на набавката, веднаш по склучување на договорот.

Договорниот орган се обврзува дека ќе му плати на носителот на набавката за услугата согласно член 6 од овој договор.

Член 12

Договорниот орган е должен на носителот на набавката да му овозможи достапност до сите релевантни информации на негово барање, за потребите за извршувањето на предметот на договорот за време на целото времетраење на договорот.

VIII.ДОВЕРЛИВОСТ НА ПОДАТОЦИ И ИНФОРМАЦИИ

Член 13

Определените лица од носителот на набавката за реализација на договорот, задолжително потпишуваат Изјава за доверливост на информации и податоци непосрено пред извршувањето на услугата - предмет на дговорот.

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 14

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 15

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 16

Носителот на набавката може да ги открие кои било од информациите и податоците наведени во членот 13 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 17

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 18

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 19

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

Член 20

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.

IX. УСЛОВИ ЗА РАСКИНУВАЊЕ И ПРЕКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 21

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

Член 22

Овој договор може да се раскине и еднострано поради непридржување или неисполнување на договорните обврски утврдени со овој договор.

Договорната страна која поради непридржување или неисполнување на 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 наплатата на банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот, 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, договорната 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.

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 од 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 да го раскине договорот.

X. ВИША СИЛА

Член 25

Ниту една од договорните страни нема да биде одговорна за неисполнување на обврските од овој договор до кое би дошло заради 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.

Ако една од договорните страни е спречена да ги исполнува своите обврски заради 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. 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 сé 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	Носител на набавката: Друштво за трговија и услуги БОСОН СОЛУШНС ДОО експорт-импорт Скопје
Министер за финансии м-р Гордана Димитриеска-Кочоска	Управители Мирослав Хаџи-Велков Владимир Поповиќ

Изработил: Рената Николоска
Контролирал: Даниела Јанкова
Одобрил: Татјана Васева
Проверил: м-р Маја Стаменковска Угриновска
Михајло Михајловски
Проверил: Андреј Ангеловски
Владимир Стојанов
Согласен: д-р Андриана Матлиоска

ПРИЛОГ КОН ДОГОВОРОТ

Технички спецификации

за одржување на информатичка опрема и тоа:

<u>ПЦ Сервери</u>

Предмет на одржување е долунаведената специфицирана опрема:

Назив	Производител	Модел	Конфигурација	Сериски број
Сервер	Dell	PowerEdge R740	- 2 x Intel Xeon Silver 4110 , - 8 x 32GB RDIMM, - 2 x 120GB SSD SATA, - 405-AAOE PERC H730P RAID Controller, - 2 x 403-BBMD Emulex LPe31000-M6-D Single Port 16Gb Fibre Channel HBA, - 2 x Port 10Gb Base-T, - 2 x Port 1Gb Base-T	5MMM2S2
Сервер	Dell	PowerEdge R740	- 2 x Intel Xeon Silver 4110 , - 8 x 32GB RDIMM, - 2 x 120GB SSD SATA, - 405-AAOE PERC H730P RAID Controller, - 2 x 403-BBMD Emulex LPe31000-M6-D Single Port 16Gb Fibre Channel HBA, - 2 x Port 10Gb Base-T, - 2 x Port 1Gb Base-T	5MLW2S2
Сервер	Dell	PowerEdge R740	- 2 x Intel(R) Xeon(R) Silver 4214 CPU @ 2.20GHz, - 4 x 32GB DDR-4 и 2 x 64GB DDR-4 - 2 x 250GB SSD SATA, - 405-AAOE PERC H730P RAID Controller, - 2 x Emulex LightPulse LPe31000-M6-D 1-Port 16Gb Fibre Channel Adapter - 1x Integrated NIC 1: Broadcom Adv. Dual 10GBASE-T Ethernet	FKBFS13

Сервер	Dell	PowerEdge R740	- 2 x Intel(R) Xeon(R) Silver 4214 CPU @ 2.20GHz, - 4 x 32GB DDR-4 и 2 x 64GB DDR-4 - 2 x 250GB SSD SATA, - 405-AAOE PERC H730P RAID Controller, - 2 x Emulex LightPulse LPe31000-M6-D 1-Port 16Gb Fibre Channel Adapter - 1x Integrated NIC 1: Broadcom Adv. Dual 10GBASE-T Ethernet	GKBFS13
Сервер	Dell	PowerEdge R740	- 2 x Intel(R) Xeon(R) Silver 4214 CPU @ 2.20GHz, - 4 x 32GB DDR-4 и 2 x 64GB DDR-4 - 2 x 250GB SSD SATA, - 405-AAOE PERC H730P RAID Controller, - 2 x Emulex LightPulse LPe31000-M6-D 1-Port 16Gb Fibre Channel Adapter - 1x Integrated NIC 1: Broadcom Adv. Dual 10GBASE-T Ethernet	6KWH8F3
Сервер	Dell	DD6300	- System DD6300-12x4 34TB NFS CIFS - Prosupport W/NBD-HW support - Prosupport W/NBD-SW support - DD 10GBaseT IO Module 4-port - DD 16GBit FC IO Mod LC 2-port	CKM00184200226
Сервер	Dell	DD6300	- System DD6300-12x4 34TB NFS CIFS - Prosupport W/NBD-HW support - Prosupport W/NBD-SW support - DD 10GBaseT IO Module 4-port - DD 16GBit FC IO Mod LC 2-port	CKM00184200227

– **Одржувањето опфаќа:**

1) СЕРВЕРИ:
   - Дијагностика и сервис
   - Детекција на неисправни хардверски компоненти
   - Замена на дефектни хардверски компоненти (новите делови останиваат во сопственост на Договорниот орган)
   - Надградба на firmware / upgrade и закрпки од производителот на опремата
   - Надградба, инсталација и тестирање на нововградените хардверски компоненти

2) УРЕДИ ЗА СКЛАДИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ
   - Дијагностика и сервис

- Детекција на неисправни хардверски компоненти
- Замена на дефектни хардверски компоненти (новите делови останувaат во сопственост на Договорниот орган)
- Надградба на firmware / upgrade, OS-и , закрпки од производителот на опремата

Одржувањето подразбира обнова на гаранцијата која вклучува хардверско и софтверско одржување со замена на резервни делови и надградби на лице место на локација на корисникот со гарантирани рокови на одзив, со фиксна искажана цена во која се пресметани сите давачки:царина, шпедитерски услуги, транспорт и осигурување, локална испорака.

.

Продолжувањето на гаранцијата треба да биде со времетраење до 31.12.2025 година.

- Ако датумот на истекување на гаранцијата е надвор од рамките на времетраење на договорот, Економскиот оператор нема обврска да обезбеди продолжување на гаранција од производителот на опрема, туку е потребно е да се обезбеди гаранција од економскиот оператор. За истата потребно е да се достави писмена изјава од економскиот оператор во која ќе бидат наведени сите уреди за кои економскиот оператор нуди гаранција за целото времетраење на договорот.

****** НАПОМЕНА: Изјавата понудувачот ја дава заедно со понудата. Доколку понудувачот не ја достави бараната изјава понудата ќе биде отфрлена.**

- Носителот на набавката е должен за фабричката гаранција да достави документ/потврда за валидноста на гаранцијата од производителот или истата да може да се верификува на веб страната на производителот.

Максималниот рок на поправка и замена на резервните делови е 30 дена од пријавата на дефект.

Услугите за поправка, одржување и поддршка опфаќаат:

1. Поддршка по поединечни пријави, во случаи на не функционирање или погрешно функционирање на информатичката инфраструктура која е составена од опрема која е детално опишана во овие спецификации, при нејзина нормална употреба, односно во нормални работни услови. Поддршката опфаќа поправка и одржување на опремата на локацијата каде што е инсталирана, освен во случаи кога опремата мора да биде транспортирана до сервисен центар. Сите транспортни трошоци се на товар на носителот на набавката.

2. Одржување на служба за прием на информации за настанати дефекти и расположливи ресурси, достапност 24x7 преку систем за пријавување, следење и управување со инциденти.
3. Извршување на услугите секој работен ден од 08:00 до 17:00 часот освен кога се работи за опрема која треба да биде со достапност 24 x 7 или пак во специјални случаи кога Договорниот орган ќе побара поддршка и надвор од овој термин.
4. Замена на опрема во случаите кога опремата не се поправа на лице место или пак истата ќе биде нефункционална подолго од предвидените рокови за поправка
5. Поставување на иницијална програмска состојба на опремата соодветна на онаа со која опремата била конфигурирана пред испадот (оперативен систем со придружни системски управувачки софтвери (драјвери), во случаи кога поради замена на неисправни делови е настаната трајна промена во програмската состојба на опремата. За таа цел Договорниот орган задолжително обезбедува соодветни инсталациони пакети на соодветни системски софтвери и упатство за нивно прилагодување. За враќање на други податоци на засегнатата опрема Договорниот орган е должен да достави заштитна копија на соодветните податоци.
6. Редовно превентивно одржување, контрола и следење на опремата 2 контроли во годината.
7. Редовно информирање за нови значајни технички информации за опремата која е предмет на поправка, одржување и поддршка
8. Телефонски совети за работа со опремата
9. Поддршка во планирани активности на Договорниот орган врз опремата

Времето на одзив (доаѓање на локација) и времето на неутрализација на инцидентот според сериозноста на инцидентот/проблемот и категоризацијата на опремата е дадена во следната табела. Сериозноста на инцидентот го одредува Договорниот орган во зависност од влијанието врз работниот процес, односно приоритетот на барањето за поправка/одржување/поддршка. Времињата на одзив и решавање на инцидент започнуваат да течат од моментот на известувањето за инцидентот/проблемот.

Барањата наведени во табелите се задолжителни.

Максимално време на решавање по регуларна пријава на дефект/инцидент/проблем согласно долунаведените табели.

Приоритет	**Последици**	**Време на одзив /доаѓање на локација**	**Неутрализација на инцидент**
А - Висок	Корисниците не се во можност да работат или се соочуваат со сериозни тешкотии во работата со опремата – системот	Веднаш/2ч	Помалку од 4 работни часа

Б - Среден	Одредена функционалност не работи. Проблемот не се рефлектира директно на крајната продуктивност на корисниците	Помалку од 2 работни часа/4ч	Помалку од 8 работни часа
В – Низок	Барање за тековни информации, надградби и инсталации. Корисниците	Помалку од 8 работни	Помалку од 72 работни часа

НАПОМЕНА: При потреба од интервенција за предметната набавка, задолжително е физичко присуство во седиштето на Министерството за финансии на стручното лице/ата кое ги исполнува/ат критериумите од техничката и професионална способност. Он лајн и виртуелно поврзување не е дозволено.