

**ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ (СПЕЦИФИКАЦИЈЕ) ПРЕДМЕТА
НАБАВКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС УСЛУГА, НАЧИН
СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА,
РОК ИЗВРШЕЊА, МЕСТО ИЗВРШЕЊА, ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАНТНЕ УСЛУГЕ
И СЛ.**

Код наручиоца је имплементиран Софтвер за праћење финансирања у образовању који обухвата следеће имплементирание SAP модуле и развијене апликације:

- SAP модул Финансијско рачуноводство (FI - Financial accounting)
- SAP модул Управљање фондовима (FM - Funds Management)
- SAP модул за Пословно извештавање (BOBJ – Business Objects)
- SAP модул Основне компоненте (BC – Basic Components)
- SAP ABAP програмско окружење за софтверски развој
- Веб апликација за индиректне кориснике за унос планова буџета и извештавање

Наручилац у свом власништву има следеће SAP лиценце:

- S/4 Hana Enterprise Management for Professional use (са одговарајућом SAP HANA Database корисничком лиценцом) – 35 комада,
- SAP S/4HANA, Developer access (са одговарајућом SAP HANA Database корисничком лиценцом) – 1 комад.
- SAP Business Objects Enterprise (CS) – 10 комада.

Предмет ове набавке су:

2.1 - Произвођачко одржавање постојећих SAP лиценци за период од 12 месеци од дана закључења уговора. Ове услуге подразумевају подршку произвођача решења SAP која омогућава решавање проблема од стране пружаоца услуге одржавања и произвођача решења у складу са одредбама „SAP Enterprise Support“.

2.2 - Софтверско одржавање и подршка у оперативном раду имплементираног Софтвера за праћење финансирања у образовању за период од 12 месеци од дана закључења уговора. Понуђач је дужан да у уговорном периоду у оквиру уговорене цене обезбеди на захтев Наручиоца и консултантске услуге везане за модификацију, унапређење и/или подршку у коришћењу имплементираних модула, процеса, функционалности и апликација.

Софтверско одржавање подразумева следећи обим услуга:

- Подешавање система (енг. Customization) у оквиру модула у продукцији;
- Планирање надоградње (енг. Upgrade) система;
- Инсталација поправки (енг. Patches) и оперативне активности на SAP продукцијском систему Наручиоца.

- Помоћ интерном тиму за SAP подршку наручиоца у решавању инцидента и проблема везаних за функционисање SAP продукционих система, а по потреби и самостално решавање проблема;
- Елиминисање утицаја проблема и инцидента на пословање Наручиоца;
- Превентивна анализа потенцијалних проблема;
- Пренос знања на интерни тим наручиоца и крајње кориснике;
- Помоћ при изради радних упустава и процедура;
- Израда извештаја по захтеву непосредних корисника;
- Обезбеђење интеграције модула који су предмет одржавања са новим функционалностима чија се имплементација дешава у периоду пружања подршке;
- Годишња провера функционисања система (инфраструктура, процеси, функционалности, документација) - једном у периоду пружања подршке.
- Подешавање и подршка при одржавању хардверске инфраструктуре на којој је инсталиран SAP систем.

Утврђивање приоритета и максималног времена одзива током поступка софтверског одржавања Софтвера за праћење финансирања у образовању врши се на следећој основи:

Приоритети и време одзива:

ПРИОРИТЕТ	ОПИС	МАКСИМАЛНО ВРЕМЕ ОДЗИВА У САТИМА
Приоритет 1 - Висок	Корисник није у могућности да користи функције од кључног значаја за пословање или, без обзира на то што је њихово коришћење могуће, одређене кључне функције не могу да се извршавају, а не постоји алтернативни метод за решавање проблема тзв. „Стоп грешке” .	8
Приоритет 2 - Средњи	Корисник је у могућности да користи све функције од кључног значаја за пословање, али све функције нису доступне што значајно ограничава коришћење система.	24
Приоритет 3 – Низак	Све функције Решења су у употреби и без обзира на то што постоје извесна делимична ограничења или, упркос настанку проблема, корисник може да без ограничења користи функције софтвера, или је документација нетачна	72

Рок за решавање инцидента високог приоритета, који онемогућавају даље пословање, је максимално два дана (узимајући у обзир нерадне дане и празнике).

Консултантске услуге по захтеву:

Током уговорног периода Наручилац може да захтева консултантске услуге везане за модификацију, унапређење и/или подршку у коришћењу имплементираних модула, процеса, функционалности и апликација. У току овог периода за све захтеве за изменама постојећих функционалности система Наручилац ће слати захтев понуђачу који ће на основу анализе дати процену ангажовања за дорадама система. Након прихватања

процене и усаглашавања између Наручиоца и Понуђача приступиће се реализацији консултантских услуга по захтеву. Максимални ангажман особља Понуђача по овом основу може да износи 350 консултант/дана током читавог уговорног периода.

Реализација консултантских услуга реализоваће се на основу Захтева за променом (ЗП), а то обухвата и подразумева следеће групе активности:

- Израда ББП-а (документ који описује начин реализације траженог захтева за променом);
- Реализација захтева за променом (развој, конфигурисање, тестирање итс.);
- Подршка током миграције, продукционе примене модификације, обуке кључних корисника и инсталација модификација.

Процедура за управљање захтевима за променом по фазама:

А) Креирање Захтева за ПРОМЕНОМ (ЗП)

- ЗП може бити упућен само од стране руководиоца подршке наручиоца услуге или лица које он овласти.
- ЗП се упућује искључиво руководиоцу подршке извршиоца услуге или лицу које он овласти.

Захтев поред осталог садржи:

- класификацију према приоритету,
- време достављања,
- очекивано време реализације,
- назив и опис захтева

Време достављања ЗП је време пријављивања захтева од стране наручиоца услуге.

Време и место рализације, као и приоритет ЗП који се односи услуге подршке описане у тачки 2.2, утврђује и евидентира у самом захтеву, лице одговорно за реализацију именовано од стране Наручиоца, а у сарадњи са одговорним консултантом Извршиоца. Број дана потребан за реализацију ЗП који се односи на услуге имплементације описане у тачки 2.2, утврђује и евидентира у самом захтеву лице одговорно за реализацију именовано од стране Наручиоца, а у сарадњи са одговорним консултантом Извршиоца, одобравају Руководиоци подршке. ЗП обавезно садржи очекивано време реализације унутар ког је неопходно реализовати ЗП.

Б) Примопредаја ЗП

Испоручилац ће пре испоруке захтева извршити сва потребна тестирања.

По реализацији захтева за промену Извршилац ће у оквиру ЗП дати и опис активности које су спроведене да би се захтев за променом реализовао. Уз ЗП приложиће обавезну пројектну документацију и то:

- Спецификацију — уколико се ЗП односи на додатни развој постијећих развоја (енг. Development)
- документацију Прилагођавања уколико се ЗП односи на стандардно подешавања SAP Базног система (енг. Customizing)
- ББП - уколико се ЗП односи на израду и имплементацију модификација
- упутства и други писани материјал настао у раду на захтеву.

Лице одговорно за реализацију захтева од стране Наручиоца, врши анализу реализације приспелог захтева, пројектне документације и спроводи даља тестирања у сарадњи са иницијатором захтева (крајњи корисник Наручиоца). Одлуку о прихватању испорученог решења доноси крајњи корисник Наручиоца (иницијатор захтева).

Обим услуге и основ плаћања:

Основ за утврђивање утрошених консултант дана, за консултантске услуге по захтеву за променом (тачка 2.2), чини записник о примопредаји услуга и Спецификацији утрошених дана, који састављају Руководиоци подршке, а потписују овлашћена лица са обе стране.

Уколико време одзива Испоручиоца премаши максимално време одзива дефинисано у табели у тачки 2.2, наручилац има право да минималну месечну подршку умањи за 1% за сваки започети дан прекорачења, при чему максимални износ умањења на месечном нивоу не прелази 10%.