



– Сектор за правни работи –

Архивски број: 20-6018//  
Датум: 05-06-2024

Трговско друштво за производство, промет и услуги  
КАБТЕЛ ДООЕЛ  
Бр. 0304/59  
05 06 2024 год  
СКОПЈЕ

ДОГОВОР  
за јавна набавка на услуги -  
одржување на системот за интегрирано комуникациско решение за ИП  
телефонија

Склучен помеѓу:

- 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
- Трговско друштво за производство, промет и услуги КАБТЕЛ ДООЕЛ Скопје, со седиште на ул. „Перо Наков“ бр.1 Управна-зграда ЖАС/1-ви кат во Скопје, претставувано од Горан Митрески, управител, во понатамошниот текст: носител на набавката.

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Предмет на овој договор е одржување на системот за интегрирано комуникациско решение за ИП телефонија. Предметот на договорот се состои од одржување на Alcatel OmniPCX Enterprise - интегрирано комуникациско решение за ИП телефонија на Министерството за финансии.

Истата вклучува хардверско и софтверско одржување, техничка и логистичка поддршка за опремата.

Составен дел на овој договор се Техничките спецификации (Прилог 1) кон договорот.

Член 2

Предметот на договорот од член 1 став 1 опфаќа:

**Техничка поддршка**

Носителот на набавката треба да обезбеди:

- Проверки на состојбата на опремата користејќи алатки за менаџмент како и проверка на логовите;
- Оптимизација на перформансите на опремата;
- Генерирање разни извештаи за користењето на системот, управувањето со повици и наплата и друго;
- Супервизија и контрола во случај на преместување на опремата на

1



– Сектор за правни работи –

- друга локација;
- Дизајн и консалтинг во случај на промени на опремата;
  - Посредување при комуникација и промена на оператор обезбедувач на фиксни телефонски услуги.

**Логистичка поддршка**

Носителот на набавката треба да обезбеди:

- Нарачка на дефектна опрема или резервен дел по пријавата на проблемот;
- Администрација и плаќање на царински и шпедитерски давачки, даноци и други трошоци поврзани со испорака на опремата и резервните делови.

**Одржување**

Носителот на набавката треба да обезбеди:

- Достапност 24 часа 7 дена во неделата;
- Проактивно решавање на проблемите со ниво на покриеност од 8:00 до 17:00 часот во работни денови;
- Превентивни мерки и прегледи на состојбата на опремата и софтверот кои вклучуваат:
  - Инспекција и визуелен преглед (по потреба) на хардверот за можни проблеми;
  - Анализа на перформанси и генерални проверки за состојбата на опремата;
  - Проверка на логови;
  - Проверка и тест на аларми;
  - Генерирање dump file-ови од и негова анализа.
- Преконфигурирање на целокупната опрема според барањата на корисникот;
- Реализација на барањата од договорниот орган за преконфигурации, приклучување нови конекции и воведување функционалности;
- Миграција од една на друга локација на ИП телефоните и телефонските центри според барањата на корисникот;
- Вклучување на нови корисници и подесување на нови кориснички профили;
- Неопходни преконфигурирања при промена на оператор обезбедувач на фиксни телефонски услуги;
- Отстранување на функционални проблеми за да не се попречи нормалното функционирање во работата на договорниот орган;



– Сектор за правни работи –

- Замена на било кој неисправен дел или комплетен уред од опремата во Табела 1 во техничките спецификации (Прилог 1);
- Носителот на набавката во соработка со вработени од договорниот орган ќе ги врши сите потребни замени на неисправни делови, вклучувајќи ја и нивната физичка инсталација и конфигурација и ќе ја врати претходната функционалност на опремата.

## II. ВРЕДНОСТ НА ДОГОВОРОТ

### Член 3

Вкупната вредност на договорот изнесува 615.000,00 денари без вклучен данок на додадена вредност.

Данокот на додадена вредност изнесува 110.700,00 денари.

Вкупната вредност на договорот со пресметан данок на додадена вредност изнесува 725.700,00 денари.

Цената за услугите од член 2 од овој договор, изнесува 51.250,00 денари месечно, без пресметан данок на додадена вредност.

Месечната цена е непроменлива за времетраење на договорот и ги вклучува сите барани услуги, поправки, интервенции, испорака и замена на хардвер и резервни делови со сите вклучени давачки, како и работната рака, патни, дневни или евентуално други трошоци кои би ги имал носителот на набавката.

## III. ВРЕМЕТРАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

### Член 4

Договорот се склучува за период од 12 (дванаесет) месеци, сметано од 09.06.2024 година.

## IV. РОК И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

### Член 5

Договорниот орган плаќањето за одржувањето на системот за интегрирано комуникациско решение за ИП телефонија ќе го врши во вид на месечен паушал, по истекот на секој месец, а во рок од 30 календарски денови сметано од денот на приемот на фактурата во писарницата на договорниот орган.

Фактурата за плаќање за извршената услуга се доставува на договорниот орган на следнава адреса: ул. Даме Груев бр.12, 1000 Скопје.





– Сектор за правни работи –

## V. НАЧИН, МЕСТО И РОК НА ИЗВРШУВАЊЕ НА УСЛУГАТА

### Член 6

Носителот на набавката за реализација на предметот на договорот се обврзува да му биде на располагање на договорниот орган.

Локацијата на опремата, опишана во Табела 1 во Техничките спецификации (Прилог 1 кој е составен дел на овој договор) е во објектот на Министерството за финансии, на ул. Даме Груев бр. 12 во Скопје.

Носителот на набавката е должен при барањето на интервенција по повик да постапува согласно дефинициите на приоритети и максимално дозволено време на одзив, дадени во Табела 2 во Техничките спецификации (Прилог 1 кој е составен дел на овој договор).

## VI. ОБВРСКИ НА НОСИТЕЛОТ НА НАБАВКАТА

### Член 7

Носителот на набавката за одржувањето е должен да обезбеди процедура за пријавување и ескалација на проблемите, која ќе биде во согласност со минималните барања од дефинициите на приоритети и максимално дозволено време на одзив согласно Табела 2 во Техничките спецификации (Прилог 1 кој е составен дел на овој договор).

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

За целокупната извршена работа, носителот на набавка е должен на договорниот орган да му доставува месечни извештаи за извршените услуги.

За извршување на услугите – предмет на договорот, носителот на набавката ги вклучува лицата од стручниот кадар за извршување на набавката - предмет на договорот, согласно со прифатената понуда на носителот на набавката од страна на договорниот орган.

Во исклучителни ситуации носителот на набавката може да изврши замена на лице од техничкиот персонал кој ќе учествува во извршувањето на договорот, со доставување на детално образложение и по добивање на одобрение од договорниот орган, под услов лицето да ги исполнува условите предвидени во потточка 5.3.2 од тендерската документација.

### Член 8

Носителот на набавката се обврзува и е должен во рамките на извршувањето на своите обврски:

- да ги смета барањата и интересите на договорниот орган кои се предмет на



– Сектор за правни работи –

овој договор за приоритетни во секое време;

- доколку се појават одредени околности кои би влијале на извршувањето на активностите кои се предмет на овој договор, веднаш да го информира договорниот орган;

- да обезбеди ефикасно и навремено извршување на предметниот договор, придржувајќи се кон барањата од договорниот орган;

- да дава соодветни препораки за решавање на секој проблем кој би се појавил во текот на реализација на предметниот договор;

- 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;

- во рамките на извршувањето на своите обврски да соработува со вработените кај договорниот орган кои ќе бидат задолжени за реализација на предметниот договор.

Член 9

Носителот на набавката се обврзува да определи лице/а кое ќе биде одговорно за реализација на договорот, како и за контакт со договорниот орган, со цел консултации и разрешување на проблеми поврзани со предметниот договор.

Податоците за лицето/ата од став 1 на овој член, со телефон за контакт, носителот на набавката е должен да му ги достави на договорниот орган веднаш по потпишувањето на овој договор.

VII. ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИОТ ОРГАН

Член 10

Договорниот орган се обврзува плаќањето да го врши навремено и тоа според рокот утврден во член 5 од овој договор.

Член 11

Договорниот орган се обврзува да определи лице/а кои ќе бидат одговорни за следење на реализација на договорот, како и за контакт со носителот на набавката заради консултации и разрешување на проблеми поврзани со предметниот договор.

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



– Сектор за правни работи –

## VIII. ДОВЕРЛИВОСТ НА ПОДАТОЦИ И ИНФОРМАЦИИ

### 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



– Сектор за правни работи –

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 членот 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 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. ГАРАНЦИЈА ЗА КВАЛИТЕТНО И НАВРЕМЕНО ИЗВРШУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

### Член 20

Услов за потпишување на договорот со избраниот најповолен понудувач е обезбедување банкарска гаранција од страна на носителот на набавката за квалитетно и навремено извршување на договорот во висина од 5% од вкупната вредност на склучениот договор 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 ќе биде со важност до целосното реализирање на договорот.

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

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

Со гаранцијата 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 економскиот оператор 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





– Сектор за правни работи –

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.

## Х. 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 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 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.



– Сектор за правни работи –

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.

## XI. 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.

## XII. 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.



– Сектор за правни работи –

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

Носител на набавката  
Трговско друштво за производство,  
промет и услуги КАБТЕЛ ДООЕЛ  
Скопје



Dr. Fatmir Besimi  
Министер за финансии



Горан Митрески  
Управител

Изработил: Марија Ангелеска  
Контролирал: Даниела Јанкова  
Одобрил: Татјана Васева  
Проверил: Daut Hajrullahi  
м-р Маја Стаменковска Угриновска  
Љубомир Јорданов  
Согласен: д-р Јелена Ташт

Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page.



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sugeng Raharjo".

Прилог 1 кон договор за јавна набавка на услуги за одржување на системот за интегрирано комуникациско решение за ИП телефонија

### Технички спецификации

Предмет на договорот за јавна набавка на услуга е одржување на системот за интегрирано комуникациско решение за ИП телефонија. Предметот на договорот се состои од одржување на Alcatel OmniPCX Enterprise - интегрирано комуникациско решение за ИП телефонија на Министерството за финансии.

Истата вклучува хардверско и софтверско одржување (техничка и логистичка поддршка за опремата наведена во Табела 1 за период од 12 месеци.

Понудата треба да вклучува паушална цена, непроменлива за времетраење на договорот и да ги вклучува сите барани услуги, поправки, интервенции, испорака и замена на хардвер и резервни делови со сите вклучени давачки.

#### Следниве услуги се предмет на ова барање:

##### *Техничка поддршка*

Носителот на набавката треба да обезбеди:

- Проверки на состојбата на опремата користејќи алатки за менаџмент како и проверка на логовите;
- Оптимизација на перформансите на опремата;
- Генерирање разни извештаи за користењето на системот, управувањето со повици и наплата и друго;
- Супервизија и контрола во случај на преместување на опремата на друга локација;
- Дизајн и консалтинг во случај на промени на опремата;
- Посредување при комуникација и промена на оператор обезбедувач на фиксни телефонски услуги.

##### *Логистичка поддршка*

Носителот на набавката треба да обезбеди:

- Нарачка на дефектна опрема или резервен дел по пријавата на проблемот;
- Администрација и плаќање на царински и шпедитерски давачки, даноци и други трошоци поврзани со испорака на опремата и резервните делови.

##### *Одржување*

Носителот на набавката треба да обезбеди:

- Достапност 24 часа 7 дена во неделата;
- Проактивно решавање на проблемите со ниво на покриеност од 8:00

- до 17:00 часот во работни денови;
- Превентивни мерки и прегледи на состојбата на опремата и софтверот кои вклучуваат:
    - Инспекција и визуелен преглед (по потреба) на хардверот за можни проблеми;
    - Анализа на перформанси и генерални проверки за состојбата на опремата;
    - Проверка на логови;
    - Проверка и тест на аларми;
    - Генерирање dump file-ови од и негова анализа;
  - Преконфигурирање на целокупната опрема според барањата на корисникот;
  - Реализација на барањата од договорниот орган за преконфигурации, приклучување нови конекции и воведување функционалности;
  - Миграција од една на друга локација на ИП телефоните и телефонските центри според барањата на корисникот;
  - Вклучување на нови корисници и подесување на нови кориснички профили;
  - Неопходни преконфигурирања при промена на оператор обезбедувач на фиксни телефонски услуги;
  - Отстранување на функционални проблеми за да не се попречи нормалното функционирање во работата на договорниот орган;
  - Замена на било кој неисправен дел или комплетен уред од опремата во Табела 1;

Носителот на набавката во соработка со вработени од договорниот орган ќе ги врши сите потребни замени на неисправни делови, вклучувајќи ја и нивната физичка инсталација и конфигурација и ќе ја врати претходната функционалност на опремата.

Табела 1

РБ	Вид на опрема	Назив на опрема (производител, модел)	Количина
1	Главен CALL SERVER	ALCATEL - LUCENT Omni PCX Enterprise Communication Server	1
2	Back up CALL SERVER	IP Appliance Server	1

3	Софтвер за евиденција и тарифирање на разговори	Omni Vista 8770 Network Management System	1
4	GATEWAY	IP Media Gateway Topology & Network Services	2
5	IP телефон тип 1	Omni Touch 8082 My IC Phone,	4
6	IP телефон тип 2	IP Touch Phones (8-series) 4068 phone	24
7	IP телефон тип 3	IP Touch Phones (8-series) 4028 phone co Forty Extra Regs - Expansion module	4
8	IP телефон тип 4	IP Touch Phones (8-series) 4028 phone	440
9	IP конференциски телефон	Omni Touch 4135 Conference Phone	1
10	Лиценца за Unified Communication софтверски клиент	Open Touch - Business Open Touch - User License	1
11	Систем за говорна пошта	Open Touch - Business (Voice Mail Module)	1

Локацијата на опремата е во објектот на Министерството за финансии, на ул. Даме Груев, бр. 12, Скопје.

**Начин на извршување на набавката (Процедури за пријава на проблеми и време на одзив)**

Изведувачот на договорот за одржување треба да обезбеди процедура за пријавување и ескалација на проблемите, која ќе биде во согласност со минималните барања од техничките спецификации и Дефиниции на приоритети и максимално дозволено време на одзив согласно Табела 2.

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

Договорниот орган, преку своето овластено лице ќе го пријави на Носителот на набавката проблемот 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 e-mail.

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

## Дефиниции на приоритети и максимално дозволено време

Табела 2

Приоритет <sup>1</sup>	On-line одзив	Време на неутрализација	Време на решавање
1 ИТНО – Дефект со многу висок приоритет, итен случај, блокирање на системот	1 час	4 часа	1 ден
2 Сериозен дефект – Дефект при кој системот е во голема мера деградиран, но сеуште работи	2 часа	6 часа	2 дена
3 Системот работи но со мали проблеми	4 часа	3 дена	8 дена

<sup>1</sup> Носителот на набавката врши верификација на приоритетот. Доколку не се санира во предвидениот рок, нивото на приоритет се подига автоматски за еден