

D.O.O. "ČIKOM"

Broj 150/2024

Podgorica, 23.05. 2024 god.

1

CRNA GORA  
OPŠTINA HERCEG NOVI  
KABINET PREDsjedNIKA  
Broj: 01-1-018- 1004/24  
Herceg Novi, 28.05.24

## UGOVOR

### O VRŠENJU USLUGE ODRŽAVANJA OPSYS-a I NJEMU PRIPADAJUĆEG SISTEMA ZA KOMUNIKACIJU SA GRAĐANIMA OPŠTINE HERCEG NOVI - SKK

Zaključen između:

**Naručioca:** Opštine Herceg Novi, PIB 02008459, sa sjedištem u Herceg Novom, Trg Maršala Tita br. 2, koju zastupa predsjednik Stevan Katić, (u daljem tekstu: Naručilac)

i

**Izvršioca:** "Čikom" doo iz Podgorice, ulica Dalmatinska br.78, PIB: 02177579, PDV: 30/31-00403-8, broj računa: 510-1094-56 kod CKB banke, koga zastupa izvršni direktor Vladan Tabaš, (u daljem tekstu: Izvršilac)

## PREDMET UGOVORA

### Član 1.

Predmet Ugovora je vršenje usluge ODRŽAVANJA OPSYS-a i njemu pripadajućeg Sistema za komunikaciju sa građanima – SKK Opštine Herceg Novi, na osnovu ponude dostavljene putem ESJN br. #104322 od 23.05.2024. godine u 8:01 časova, po specifikaciji datoj u zahtjevu za dostavljanje ponuda br. #73194 od 17.05.2024. godine, a u postupku izbora najpovoljnijeg ponuđača za vršenje usluge ODRŽAVANJA OPSYS-a i njemu pripadajućeg Sistema za komunikaciju sa građanim-SKK Opštine Herceg Novi, po sledećoj specifikaciji:

## ODRŽAVANJE OPSYS i njemu pripadajućeg Sistema za komunikaciju sa građanima – SKK

Ponudač mora da obezbijedi da softverski paket OPSYS sa njemu komplementarnim sistemom za komunikaciju sa građanima – SKK, koji je razvijen za potrebe Opštine Herceg Novi se održava na način koji će obezbijediti njihovo pravilno funkcionisanje.

Modaliteti podrške treba da se ostvare kroz:

### **1. Interventno i osnovno održavanje**

Interventno i osnovno održavanje se odnosi na sve aktivnosti i usluge koje Ponudač treba da obezbijedi u nesmetanom radu i funkcionisanju navedenog produkcionog softverskog paketa. Interventno i osnovno održavanje uključuje:

- Podršku korisnicima pruženu putem telefona, putem definisane email adrese za prijavljivanje problema, ili ukoliko nije moguće riješiti problem na ovaj način, omogućiti podršku na lokaciji korisnika. Podrška obuhvata savjetodavne usluge, podešavanje svih implementiranih parametara aplikacije u radno vrijeme Naručioca, od 8-16h od ponedjeljka do petka i u tom terminu se realizuje tzv. On-line podrška (podrška putem VPN-a, Remote Desktop, TeamViewer app, a u skladu sa tabelom 1. iz poglavlja „Vrijeme odziva za interventno održavanje“.
- Ukoliko na drugi način nije moguće efikasno riješiti problem, podrška obuhvata i intervenciju na lokaciji Naručioca, na njegov poziv, radnim danima od ponedjeljka do petka.,
- Raspoloživost tima od najmanje 3 obučena stručnjaka sa adekvatnim kvalifikacijama i stručnim znanjima koji će Naručiocu obezbijediti svu potrebnu lokalnu tehničku podršku i tehničku pomoć.
- Pravljenje izvještaja o istorijatu izmjena nad zapisima iz tabela dvije baze podataka koje koristi aplikativno rješenje. Podaci o istorijatu izmjena se smještaju u dvije žurnal baze podataka i nezavisne su od aplikativnog rješenja odnosno izvještaji se mogu jedino generisati SQL upitima nad žurnal bazama. Dobijeni rezultat upita se zatim mora prebaciti u Excel file. Generisanje ovih izvještaja se vrši na zahtjev Naručioca.
- Administraciju sistema za upravljanje Bazama podataka koja uključuje i svakodnevni backup svih baza podataka.
- Administraciju Hosting servera aplikativnog rješenja

Ispravljanje svih softverskih grešaka - bugova koje softverski sistem generiše u toku rada i koje onemogućavaju ispravno funkcionisanje.

### **2. Preventivno održavanje**

U cilju prevencije nastanka problema u radu sa aplikacijom u smislu preventivnog održavanja neophodno je da Ponudač sprovodi sledeće aktivnosti:

Analizu stanja rada softverskog rješenja i preduzimanje mjera za održavanje kvaliteta rada Softverskog paketa. Ove aktivnosti Ponuđač izvršava 2 puta u toku perioda održavanja, po jednom na svakih 6 mjeseci i u njih se ubrajaju:

- Pregled stanja sistema
- Pregled log fajlova i provjera zauzetosti resursa sistema OPSYS

### **VRIJEME ODZIVA ZA INTERVENTNO ODRŽAVANJE**

Ponuđač se u slučaju problema, prijavljenog od strane predstavnika Naručoca, na način opisan u nastavku, odaziva u vremenskom periodu u kojem je dužan da reaguje a u skladu sa prioritetima definisanim u tabeli 1.

Tabela 1:

Nivo problema	Opis problema	Vrijeme odziva
Vrlo kritičan (prioritet 10)	Poslovni proces korisnika je onemogućen	60 minuta
Kritičan (prioritet 20)	Poslovni proces korisnika je u znatnoj mjeri onemogućen, neke bitne poslovne funkcije ne funkcionišu	1 radni sat
Srednji (prioritet 30)	Poslovni proces korisnika je djelimično onemogućen, neke poslovne funkcije ne funkcionišu	4 radna sata
Manji (prioritet 40)	Smanjena produktivnost korisnika	8 radnih sati

"Vrijeme odziva" predstavlja vrijeme za koje će Izvođač započeti otklanjanje razloga koji su uzrokovali prijavljenu grešku. Propisani načini prijavljivanja problema su putem elektronske pošte. Takođe, problemi i zahtjevi moći će biti prijavljeni telefonski i posredstvom Sistema za komunikaciju sa korisnicima kod Izvršioca usluga održavanja. Vrijeme odziva se računa od trenutka kada Izvođač na jedan od navedenih načina potvrdi prijem prijave problema.

### **3. Razvoj i nadogradnja sistema isključivo u domenu postojećih funkcionalnosti i u cilju njihovog poboljšanja (nisu obuhvaćene potpuno nove funkcionalnosti)**

- U ponudenu cijenu usluga je uključeno:

- 20 analitičar i programer radnih sati za realizaciju izmjena u aplikaciji koje su posledica promjena zakonskih i podzakonskih akata
- 100 analitičar i programer sati za zahtjeve koji predstavljaju izmjenu postojeće specifikacije i funkcionalnosti, ali ne i uvođenje novih do sada nepostojećih funkcionalnosti.
- Navedeni radni sati se mogu prebacivati iz jednog fonda radnih sati u drugi fond u smislu, ako Naručilac utroši sve radne sati predviđene za realizaciju izmjena u aplikaciji koje su posledica promjena zakonskih i podzakonskih akata, može za iste

potrebe koristiti preostale radne sate iz fonda radnih sati predviđenih za zahtjeve koji se odnose na izmjenu specifikacije, i obratno. Navedenim se podrazumijeva da u fondovima ima dovoljan broj radnih sati za zahtjevane usluge. Ukoliko nema dovoljnog broja sati za zahtjevane usluge, pristupamo sledećem stavu koji se odnosu na tarifiranje usluga nakon utroška besplatnih sati

- Po utrošku besplatnih sati, usluge će se tarifirati po standardnom cjenovniku Ponuđača. Procjenu broja analitičar i programer sati će za svaki pojedinačni zahtjev zajedno utvđjivati po jedan predstavnik Naručioca i Izvršioca.

<p><b>OPIS OPSYS SISTEMA SA SPECIFIKACIJOM SVIH FUNKCIONALNOSTI KOJE SU PREDMET ODRŽAVANJA</b></p>
--

1. Modul - Evidencija javnih prihoda:

*Podmodul Administracija (odnosi se samo na modul Evidencija javnih prihoda)*

1. Korisnici

- Administracija uloga
- Administracija korisnika
- Generisanje lozinki
- Izmjena lozinka

2. Radnici

- Administracija radnika

3. Lica

- Administracija lica

4. Struktura

- Sistematizacija
- Organizaciona struktura
- Entiteti
- Vrste struktura

*Zavođenje*

Poreske Prijave

- Lokalne komunalne takse
- Boravišna taksa
- Kontrolna boravišna taksa
- Početna stanja

*S. R. R.*

- Generisanje početnog stanja
- Građevinske dozvole
- Prirez poreza na dohodak fizičkih lica
- Evidencija zakupa javnih površina
- Komunalna taksa za korišćenje prostora za parkiranje motornih vozila
- Porez na članski doprinos

### Uplate

- Uplate

### Registri

- Godine
- Žiro računi
- Pravna lica
- Fizička lica
- Tipovi lica
- Prevezivanje obveznika
- Vrste prireza
- Klase ležaja
- Djelatnosti
- Grupe djelatnosti
- Grupe prihoda
- Članarine
- Tarife
- Podtarife

### Izveštaji

- Kartica zaduženja
- Kartica priliva
- Kartica poreskih obveznika
- Zaduženja po šifri djelatnosti

### Podešavanja

- Opšta podešavanja
- Vrste prijava
- Vrste priliva

*Handwritten signature in blue ink.*

## 2. Modul – Pisarnica:

### 1. Ovjera dokumenta

- Nova ovjera
- Pregled i izmjena ovjera

### 2. Predmet

- Zavodenje predmeta
- Zavodenje starih predmeta
- Odabir (napredna pretraga) predmeta
- Izmjene na predmetu
- Dopune na predmetu
- Pretraga dopune
- Prijave
- Tužbe
- Žalbe
- Izvršenje
- Akti predmeta
- Pretraga po aktima
- Zavodenje računa
- Popis akata
- Povezivanje/združivanje predmeta
- Načini rješavanja
- Prosljeđivanje predmeta referentu
- Rezervisani brojevi
- Rezervisani brojevi u popisu akata
- Pregled predmeta
- Skeniranje dokumentacije koja se vezuje za predmet u formatima (PDF, JPEG i TIFF)

### 3. Kretanje predmeta

- Promjena kretanja
- Povrat pisarnici
- Dostava organa u LU
- Dostava van LU
- Povrat u LU
- Stavljanje u rokovnik
- Vađenje iz rokovnika
- Storniranje
- Izvorno rješavanje

*Handwritten signature*

#### 4. Evidencije Plaćanja

- Plaćene Takse
- Nenaplaćene takse
- Stanje blagajne

#### 5. Šifarnici

- Fizička lica
- Prevezivanje fizičkih lica
- Pravna lica
- Prevezivanje pravnih lica
- Države
- Opštine
- Mjesta
- Mjesne zajednice
- Ulice
- Rok čuvanja
- Knjige za ovjeru
- Tipovi ovjere
- Svrha ovjere
- Način utvrđivanja identiteta
- Vrste isprava
- Akti predmeta
- Klasifikacija predmeta
- Opisi (oblasti) predmeta
- Akti na opisu predmeta
- Vrste predmeta
- Postupci pokretanja upravnih predmeta
- Osnovi izdavanja uvjerenja
- Načini rješavanja
- Rok načina rješavanja
- Lokacije predmeta
- Lokacije van LU
- Načini izvršenja
- Rokovi rješavanja žalbi
- Načini rješavanja žalbi I
- Načini rješavanja žalbi II
- Razlozi usvajanja žalbi
- Rokovi rješavanja tužbi
- Načini rješavanja tužbi I
- Načini rješavanja tužbi II
- Upravne oblasti

- Vrste dopuna predmeta
- Takse

## 6. Štampa

- Štampa omota
- Štampa potvrde podneska
- Štampa omota i potvrde podneska

## 7. Izveštaji

- Dostavna knjiga
- Knjiga računa
- Knjiga ovjere dokumenata
- Knjiga žalbi
- Povezani predmeti
- Otvoreni predmeti
- Riješeni predmeti
- Neriješeni predmeti
- Stornirani predmeti
- Arhivirani predmeti
- Reversi
- Dopune predmeta
- Uprošćeni zbirni pregled predmeta
- Statistički pregled predmeta
- Plaćene takse
- Efikasnost radnika pisarnice
- Predmeti po obrađivačima
- Skenirani dokumenti

## 3. Modul – Organi rješavanja

### 1. Funkcije

- Proslijeđeni predmeti
- Odabir (napredna pretraga) predmeta
- Izmjene na predmetu
- Akti predmeta
- Popis akata
- Načini rješavanja
- Knjiga računa
- Povrat pisarnici
- Dostava organa u LU

*Paul Begu*



- Veze predmeta
- Referent predmet

## 2. Pregledi

- Predmet

## 3. Štampa

- Štampa omota
- Nalog za revers

## 4. Zahtjev za pisarnicu

- Za predmet na revers
- Za vađenje iz arhive

## 5. Šifarnici

- Akti predmeta

## 6. Izveštaji

- Dostavna knjiga
- Knjiga računa
- Knjiga ovjere dokumenata
- Knjiga žalbi
- Povezani predmeti
- Otvoreni predmeti
- Riješeni predmeti
- Neriješeni predmeti
- Stornirani predmeti
- Arhivirani predmeti
- Dopune predmeta
- Uprošćeni zbirni pregled predmeta
- Statistički pregled predmeta
- Plaćene takse
- Efikasnost radnika pisarnice
- Predmeti po obrađivačima
- Skenirani dokumenti

*Božica Began*

#### 4. Modul – Arhiva

- Odabir predmeta
- Pregled predmeta
- Dopune na predmetu
- Zavodenje starih predmeta
- Revers
- Pregled predmeta na reversu
- Povrat pisarnici
- Arhiviranje
- Izvadi iz arhive

##### 1. Arhivska knjiga

- Pregled

•

##### 2. Dodatne evidencije

- Evidencija starih predmeta – revers

##### 3. Štampa

- Revers

##### 4. Izveštaji

- arhivska knjiga
- reversi

##### 5. Šifarnici

- Rok čuvanja

#### 5. Modul – Evidencija radnih knjižica

##### 1. Obrada zahtjeva

- Unos podataka
- Zahtjev – unos promjena

*Paulina*

- Štampa

## 2. Šifanici

- Lokacije
- Vrste promjena
- Vrste isprava
- Škole
- Statusi knjige
- Statusi braka
- Vrste naknadnih pribilješki

## 3. Podešavanja

- Opšta podešavanja
- Podešavanje broj predmeta

## 6. Modul – Matične knjige Vjenčanih

### 1. Obrada zahtjeva

- Pretraga vjenčanja
- Prijava vjenčanja
- Pretraga zapisa u MKV
- Osnovni upis u MKV
- Naknadne pribilješke
- Statistički list
- Evidencija plaćenih taksi

### 2. Izvještaji

- Izvještaj o upisima u MKV
- Izvještaj o naplaćenim taksama

### 3. Šifanici

- Knjige
- Matična područja
- Matičari
- Izjave o prezimenu
- Statusi knjige

*Barbara*

- Statusi braka
- Vrste naknadnih pribilješki

#### 4. Podešavanja

7. Podešavanja standardnih vrijednosti polja
8. Modul – Kadrovska evidencija

#### 1. Obrada

- Sistematizacija
- Kadrovi
- Godišnji odmor
- Događaji-Dodjela Nagrada

#### 2. Izveštaji

- Raspored kadrova
- Koeficijenti
- Kadrovski
- Radna mjesta
- Radni staž
- Penzije
- Izveštaj o srodstvima
- Događaji
- Odsustvo (Bolovanja)
- Realizaciji godišnjih odmora
- Rješenja o godišnjem odmoru
- Rješenje o raspoređivanju

#### 3. Šifanici

- Benificirani staž
- Struka
- Zanimanja
- Step en stručne spreme
- Zvanja
- Radno mjesto
- Srodstvo
- Kategorija invalida
- Banke

- Kancelarija
- Spisak jubileja
- Tipovi žiro računa
- Tipovi kalendara
- Dokument
- Dokument lični
- Kriterijum godišnjeg odmora
- Osnovi radnog odnosa
- Osnovi odsustva
- Osnovi prestanka radnog odnosa

#### 4. Kalendar obaveza

- **Kalendar pregled**

#### 9. Modul – Administracija (odnosi se na sve module izuzev evidencije javnih prihoda)

##### 1. Korisnici

- Administracija uloga
- Administracija korisnika
- Generisanje lozinki
- Izmjena lozinka

##### 2. Radnici

- Administracija radnika
- Administracija referenata
- Administracija referenata – stara sistematizacija
- Zanimanja referenata

##### 3. Struktura

- Sistematizacija
- Organizaciona struktura
- Prevezivanje
- Entiteti
- Vrste struktura

#### 10. Kontrola Brzog skeniranja

Ponudač se obavezuje da će omogućiti kontrolu brzog skeniranja na svim potrebnim uređajima, a obaveza Naručioca je da obezbijedi support na godišnjem nivou za Dynamic web twain licencu za brzo skeniranje na svim uređajima.

### RAZVOJNA TEHNOLOGIJA OPSYS SISTEMA

Aplikativno rješenje je razvijeno kao web rješenje u Microsoft-ovoj .NET tehnologiji. Podržava rad na svim savremenim internet pretraživačima (Chrome, Firefox, Opera, Safari, Internet Explorer, Edge). Kao razvojni alat je korišćen Visual Studio 2013. Aplikativni okvir koji je korišćen tokom razvoja sistema je ASP.NET Web Forms, a kojeg Visual Studio 2013 podržava. Programski jezik u kom je sistem razvijen na strani servera je C#. Klijentska biblioteka koja je korišćena za razvoj rješenja je jQuery. Za razvoj korisničkog interfejsa je korišćen CSS3, Bootstrap i Telerik UI ASP.NET Ajax

Kao poslovni model podataka se koristi Entity Framework 6.0.

Sistem za upravljanje bazama podataka koji se koristi je Microsoft SQL Server 2008. Aplikativno rješenje koristi dvije baze podataka. Jednu za modul "Evidencija i obračun javnih prihoda", drugu za sve ostale pobrojane module (Administracija, Pisarnica, Organi rješavanja, Arhiva, Evidencija radnih knjižica, Matične knjige vjenčanih). Takođe kao dio sistema se koriste još dvije žurnal baze podataka u kojima se čuva istorijat svih izmjena (insert, update, delete) nad zapisima iz baza podataka koje koristi aplikativno rješenje. Sve baze podataka imaju oko 300 tabela.

Kao hosting server aplikativnog rješenja se koristi IIS7 (Microsoft Internet Information Server 7). Kao fizički server aplikativnog rješenja se koristi se Procesor: 3,7GHz, RAM: 4GB, Operativni sistem: Windows 7 Professional, 64-bit, Service Pack 1

Kao fizički server na kome se nalazi server baza podataka se koristi Procesor: Intel(R) Xeon(R) 3.93 GHz, RAM: 7,93 GB RAM-a, Operativni sistem: Microsoft Windows Server 2008 R2, Standard x64 Edition, Service pack 1

### OPIS SKK SISTEMA I SPECIFIKACIJA SVIH FUNKCIONALNOSTI KOJE SU PREDMET ODRŽAVANJA

SKK SISTEM se sastoji od integrisanih softverskih i hardverskih modula koji omogućavaju interaktivnu komunikaciju sa građanima, prijem njihovih inicijativa (predloga, prijava itd), njihovu inicijalnu obradu i pokretanje procedura rješavanja i povratnu informaciju ka građanima o statusu inicijativa.

**Softverski dio SKK SISTEMA** je aplikacija koju koriste dispečeri i koja je integrisana sa hardverskim komponentama modula za prihvatanje inicijativa građana, odnosno CALL centrom.

**CALL CENTAR ima mogućnost prihvatanja informacija putem:**

- Telefona (specijalni broj)
- Govornog automata (specijalni broj)
- SMS servisa sa podešavanjima odgovarajućeg SMS gateway-a
- E-maila
- Web servisa (web aplikacija za podnošenje zahtjeva)
- Lično (građanski biro)

**Funkcionalnosti aplikacije (kod dežurnih dispečera) koje su predmet održavanja:**

**Prijem svih inicijativa građana :**

- sa osnovnim podacima o podnosiocu (ako su raspoloživi) i informacijama o subjektima prema kojima se pokreće inicijativa, odnosno prijava,
  - načinom preferirane komunikacije sa podnosiocem inicijative,
  - datumom i vremenom podnošenja,
  - eventualnim video ili audio zapisom,
  - mogućnošću preslušavanja audio zapisa podnijetog posredstvom govornog automata i povezivanje aplikacije i softvera telefonske centrale.
- a) Prijem zahtjeva putem web aplikacije sa sledećim funkcionalnostima:
- 1) Forma za prijavu problema sa poljima (ulaznim parametrima):
    - ✓ Opis problema
    - ✓ lokacija problema
    - ✓ adresa problema
    - ✓ tip zahtjeva
    - ✓ podnosilac
    - ✓ način odgovora
    - ✓ email
    - ✓ telefon
    - ✓ maksimum jedna slika veličine do 400KB
  - 2) Prikaz i pretraga svih zahtjeva na obradi.
  - 3) Prikaz svih odgovora nekog zahtjeva sa rokom obrade.
  - 4) Stranica o pravilima portala
  - 5) Početna stranica
- b) Pretraga pristiglih zahtjeva i to po sledećim kriterijumima:
- 1) Web zahtjevi – podnosilac, zaveden, adresa problema, email i telefon podnosioca, datum prijema
  - 2) Telefonski zahtjevi - datum prijema, zaveden
  - 3) Govorni automat – datum prijema, zaveden



- 4) SMS zahtjevi – broj telefona, datum prijema, zaveden, opis problema
  - 5) Email zahtjevi – email, datum prijema, zaveden, opis problema
  - 6) Lični zahtjevi – direktno se zavode pa se stoga ne pretražuju prilikom zavođenja već prilikom obrade zahtjeva
- c) U zavisnosti od načina prijema inicijative odnosno prijave problema različiti su i načini na koji se zahtjev zavodi tako da u skladu sa načinom prijema ima isto toliko načina zavođenja zahtjeva. Zahtjevi se zavode putem:
- 1) Telefona – preslušava se sadržaj snimka pristiglog poziva i na osnovu toga operater formira neophodne podatke za zavođenje zahtjeva
  - 2) Govornog automata (specijalni broj) - preslušava se sadržaj snimka sa automata i na osnovu toga operater formira neophodne podatke za zavođenje zahtjeva
  - 3) SMS servisa – na osnovu sadržine sms poruke se zavodi zahtjev
  - 4) E-maila – na osnovu sadržine elektronske poruke se zavodi zahtjev
  - 5) Web servisa – na osnovu podataka unešenih putem web-a (Opis problema, lokacija, adresa problema, tip zahtjeva, podnosilac, način odgovora) operater zavodi zahtjev.
  - 6) Lično (građanski biro)
- d) Forma za zavođenje zahtjeva sadrži sledeće ulazne paramtere
- 1) Podnosilac
  - 2) Email
  - 3) Telefon
  - 4) Datum prijema (samo za čitanja)
  - 5) Datum zavođenja (samo za čitanje)
  - 6) Način odgovora (email, sms, telefon – mogućnost odbira više opcija istovremeno)
  - 7) Adresa problema – preduzeće koje obrađuje zavedeni problem
  - 8) Referent za obradu (sa informacijom o trenutnim opterećenjem referenta u smislu broja zahtjeva koje trenutno obrađuje)
  - 9) Tip zahtjeva
  - 10) Mjesto
  - 11) Lokacija
  - 12) Tekst zahtjeva – opis problema
  - 13) Slika – web opcija
  - 14) Za telefonski zahtjev i zahtjev sa govornog automata postoji mogućnost preslušavanja sadržaja snimka zahtjeva.

Prilikom zavođenja zahtjeva postoji mogućnost da se zahtjev automatski proglašeni nevalidnim.

Takođe, postoji mogućnost slanja inicijalnog e-maila i sms o zavođenju zahtjeva podnosiocu kao i mogućnost slanja inicijalnog e-maila i sms o dodjeli zahtjeva određenom preduzeću.

- e) Dashbord – tabla sa prikazom svih pristiglih a neobrađenih zahtjeva po svim vrstama i to na dnevnoj i u ukupnoj osnovi



f) Mogućnost obrade zavedenih zahtjeva i to:

1) Forma za izmjenu i prikaz zahtjeva sa sledećim podacima:

- ✓ Email
- ✓ Telefon
- ✓ Datum prijema (samo za čitanja)
- ✓ Datum zavođenja (samo za čitanje)
- ✓ Način odgovora (email, sms, telefon – mogućnost odabira više opcija istovremeno)
- ✓ Adresa problema – preduzeće koje obrađuje zavedeni problem
- ✓ Referent za obradu (sa informacijom o trenutnim opterećenjem referenta u smislu broja zahtjeva koje trenutno obrađuje)
- ✓ Tip zahtjeva
- ✓ Mjesto
- ✓ Lokacija
- ✓ Tekst zahtjeva – opis problema
- ✓ Slika – web opcija
- ✓ Status
- ✓ Podnosilac
- ✓ Način prijema
- ✓ Za telefonski zahtjev i zahtjev sa govornog automata postoji mogućnost preslušavanja sadržaja snimka inicijalnog zahtjeva.

2) Štampa omota zahtjeva

3) Setovanje rok obrade, sa mogućnošću promjene statusa i obaveznom obrazloženjem

4) Slanje odgovora podnosiocu putem e-maila, sms-a i oba istovremeno kao i pregled istih

5) Naknadno povezivanje sa dolaznim pozivima i snimcima sa govornog automata a koji se odnose na isti zahtjev kao i pregled istih

6) Povezivanje sa odlaznim pozivima prema podnosiocu kao i pregled istih

7) Pretraga zahtjeva na obradi i to po sledećim kriterijumima – Podnosilac, način prijema, rok obrade, status, lokacija, mjesto, adresa problema, tip zahtjeva, referent-obrada, referent zaveo, opis problema, email, telefon, datum zavođenja.

8) Dashbord – tabla sa sumarnim prikazom svih zahtjeva na obradi koji su istekli, ističu do 24 časa, ističu do 48 časova i preko 48 časova.

9) Takođe mora postojati mogućnost slanja inicijalnog e-maila i sms o zavođenju zahtjeva podnosiocu kao i mogućnost slanja inicijalnog e-maila i sms o dodjeli zahtjeva određenom preduzeću

Ekranški prikaz svih zahtjeva na obradi sa njihovim trenutnim statusom:

- ✓ ZAVEDEN
- ✓ U RADU
- ✓ RIJEŠEN
- ✓ VRAĆEN

*[Handwritten signature]*

- ✓ NA ČEKANJU
- ✓ NEPRECIZAN
- ✓ NENADLEŽAN
- ✓ UPRAVNI POSTUPAK
- ✓ INV-U PRIPREMI
- ✓ INV-PLAN-TEKUĆA GODINA
- ✓ INV-NIJE PLAN
- ✓ NEVALIDAN

kao i sledećim podacima :

- Broj
  - Adresa problema,
  - Tekst,
  - Referent – obrada,
  - Način prijema,
  - Mjesto,
  - Podnosilac,
  - Email,
  - Telefon,
  - Datum zavodenja,
  - Datum prijema
- g) Neophodno je održavati sve šifarnike, koje imaju mogućnost unosa, izmjene i brisanja podataka kao i mogućnost brze pretrage istih po nazivu, tekstu i šifri zapisa :
- ✓ Grupe preduzeća (Kategorizacija preduzeća na osnovu djelatnosti)
  - ✓ Preduzeća
  - ✓ Stranke
  - ✓ Mjesnih zajednica
  - ✓ Način prijema
  - ✓ Način odgovora
  - ✓ Referent – preduzeće (Sva preduzeća koje jedan referent obrađuje, odnosno prosljeđuje im zahtjev)
  - ✓ Statusi (trenutno stanje zahtjeva koji se obrađuje)
  - ✓ Format odgovora (predefinisani odgovori u skladu sa statusom u kom se trenutno zahtjev nalazi)
  - ✓ Tip zahtjeva
  - ✓ Vrste struktura
  - ✓ Organizaciona struktura preduzeća
  - ✓
- h) Generisanje sledećih izvještaja: periodičnih, dnevnih, mjesčnih i godišnjih koji imaju mogućnost filtriranja po sledećim kriterijumima:
- ✓ Podnosilac
  - ✓ Način prijema

- ✓ Rok
- ✓ Status
- ✓ Adresa problema – preduzeće koje će obrađivati zavedeni problem
- ✓ Referent za obradu
- ✓ Referent zaveo
- ✓ Tip zahtjeva
- ✓ Mjesto
- ✓ Lokacija
- ✓ Tekst zahtjeva – opis problema
- ✓ Bez odgovora
- ✓ Email
- ✓ Telefon
- ✓ Datum zavođenja

Svi izvještaji se mogu štampati kao i čuvati u PDF, Excel i Wordu.

#### **SPECIFIKACIJA HARDVERA koji se koristi kao podrška radu SISTEMA 48**

1. Radna stanica ASUS, CPU i3, RAM 4GB, HDD 500 GB, monitor
2. Rapberry Pi 2 Model B
3. Open Vox A440 PCI Express VOIP
4. OPEN VOX FXO-100 modul,

#### **CIJENA**

##### **Član 2.**

Izvršilac se obavezuje da uslugu iz člana 1 ovog Ugovora izvrši za ukupnu cijenu od:

**Cijena bez PDV-a..... 12.996,00 €**

**PDV ..... 2.729,16 €**

**Cijena sa PDV-om ..... 15.725,16 €**

(slovima: petnaesthiljadasedamstotinadvadesetpeteuraišesnaestcenti)

#### **NAČIN PLAĆANJA**

##### **Član 3.**

Naručilac se obavezuje da će vršiti plaćanje po ovom Ugovoru na žiro račun izvršioca broj 510-1094-56 po mjesečnim ispostavljenim fakturama.

**ROK****Član 4.**

Rok pružanja usluge je 12 mjeseci od dana potpisivanja Ugovora.

**ANTI-KORUPCIJSKA KLAUZULA****Član 5.**

Ugovor o javnoj nabavci koji je zaključen uz kršenje antikorupcijskog pravila u skladu sa odredbama člana 38. Zakona o javnim nabavkama ("Sl.list CG" br. 74/19, 003/23 i 011/23) ništavan je.

**OSTALE ODREDBE****Član 6.**

U slučaju spora stranke se obavezuju da pokušaju riješiti spor međusobnim dogovorom, a ako ne uspiju nadležan je Privredni sud u Podgorici.

**Član 7.**

Ugovor stupa na snagu danom obostranog potpisivanja i sačinjen je u 6 (šest) istovjetnih primjeraka od kojih se, nakon potpisivanja, 3 (tri) primjerka dostavljaju Izvršiocu, a 3 (tri) Naručiocu.

**NARUČILAC****OPŠTINA HERCEG NOVI****PREDSJEDNIK****Stevan Katić**  
  
**IZVRŠILAC****“ČIKOM” DOO****IZVRŠNI DIREKTOR****Vladan Taboš**  
  
