

PREGLED POSTUPKA #63820

1 PODACI O NARUČIOCU

Naziv naručioca	OPŠTINA HERCEG NOVI
PIB	02008459
E-mail	zorica.begovic@hercegnovi.me
Telefon	031/323-781
Internet adresa	www.hercegnovi.me
Fax	031/323-781
Adresa	Trg Maršala Tita 2
Grad	Herceg Novi
Poštanski broj	85340

2 OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke	Usluge održavanja softvera za potrebe Uprave lokalnih javnih prihoda opštine Herceg Novi
Status	U toku
Vrsta predmeta	Usluge
Vrsta postupka	Jednostavna nabavka
Službenik za javne nabavke	Zorica Begović
Kontakt	Zorica Begović
Datum objave	27.10.2023. 10:00
Napomena	-

3 FAZE U POSTUPKU

Vrsta faze	Opis	Početak podnošenja	Kraj podnošenja	Datum otvaranja	Status
Zahtjev za podnošenje ponuda	Usluge održavanja softvera za potrebe Uprave lokalnih javnih prihoda opštine Herceg Novi	27.10.2023 10:00	01.11.2023 09:00	01.11.2023 09:00	U toku

4 DODATNE INFORMACIJE

Predmet javne nabavke se nabavlja	kao cjelina
Posebni oblici javne nabavke	
Okvirni sporazum	Ne
Dinamički sistem nabavki	Ne
Elektronska aukcija	Ne
Elektronski katalog	Ne
Nabavka se sprovodi kao	
Zajednička nabavka	Ne
Centralizovana nabavka	Ne

5 STAVKE PLANA

Godina	Opis	Vrijednost nabavke	Vrijednost PDV	Okvirni sporazum	Vrijednost OS	Vrijednost PDV OS	Vrsta postupka
2023	OPŠTINA HERCEG NOVI Održavanje informacionog sistema 48000000 - Softverski paketi i informacioni sistemi 50312610 - Održavanje softvera za informacionu tehnologiju	12.396,69 EUR	2.603,31 EUR	-	-	-	Jednostavna nabavka
2023	OPŠTINA HERCEG NOVI Izrada softvera 72262000 - Usluge izrade softvera	12.396,69 EUR	2.603,31 EUR	-	-	-	Jednostavna nabavka

6 USLOVI ZA UČEŠĆE U POSTUPKU I ZAHTJEVI U POGLEDU NAČINA IZVRŠAVANJA PREDMETA NABAVKE

Opis	Tip uslova / zahtjeva
Izvorni kod softvera TAX4ME, vlasništvo je preduzeća "B-ONE" doo iz Podgorice i svaki potencijalni ponuđač mora da dostavi potvrdu, ugovor ili drugi dokument kojim se na nedvosmislen način dokazuje da je sa "B-ONE" doo regulisao sva prava na pristup i korišćenje izvornog koda i baze podataka softvera TAX4ME.	Drugi uslovi
Ponuđač snosi troškove naknade korišćenja patenata i odgovoran je za povredu zaštićenih prava intelektualne svojine trećih lica.	Ponuđač snosi troškove naknade korišćenja patenata i odgovoran je za povredu zaštićenih prava intelektualne svojine trećih lica
Mjesto izvršenja ugovora: Uprava lokalnih javnih prihoda opštine Herceg Novi	Mjesto izvršenja ugovora
Garantni rok: godinu dana od potpisivanja ugovora	Garantni rok
Rok izvršenja ugovora: godinu dana od potpisivanja ugovora sa odabranim ponuđačem	Rok izvršenja ugovora
Način plaćanja: Na žiro-račun ponuđača, u roku od 15 dana od dana dostavljanja mjesečne fakture za izvršenu uslugu za predhodni mjesec	Način plaćanja
Ponuđač je obavezan dostaviti Izjavu ponuđača kojom potvrđuje da u potpunosti ispunjava sve uslove utvrđene zahtjevom za dostavljanje ponuda za jednostavne nabavke, potpisanu od strane ovlašćenog lica ponuđača, koja se sačinjava na obrascu 2 i koja se nalazi u dokumentima Zahtjeva za dostavljanje ponude	Drugi uslovi

Ponuđač je obavezan dostaviti najmanje 5 (pet) potvrda o izvršenju istih ili sličnih usluga koje su potvrđene od strane pravnih lica- naručilaca posla izdatih u poslednjih (5) godina. Potvrde ponuđača nose maksimalno 20 bodova. Boduju se potvrđene reference ponuđača na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih usluga iz oblasti unapređenja , kontrole i naplate navedenih modula. Maksimalan broj bodova po ovom parametru (20) dodijelit će se ponuđaču koji ponudi najveći broj dokaza koji ispunjavaju navedeni uslov. Pod istim ili sličnim poslovima podrazumjevaju se usluge unapređenja, kontrole i naplate poreza i naknada lokalnoj upravi, razvijenih u tehnologiji u kojoj je izrađen postojeći informacijski sistem JAVA SPRING FRIMEWARK, ANGULAR 9, BAZA PODATAKA MYSQL, BIRT REPORTING. Bodovi za ostale ponuđače utvrdit će se po sledećoj formuli: $K = (Kp/Kmax) \times 10$; K - broj bodova, Kmax – najveći broj dokaza koji ispunjavaju navedeni uslov, Kp - ponuđeni broj dokaza koji ispunjavaju navedeni uslov.

Stručna i tehnička sposobnost

7 KRITERIJUMI ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE

Opis
Cijena
Najmanje 5 (pet) potvrda na izvršenju istih usluga koje su potvrđene od strane pravnih lica- naručilaca posla izdatih u poslednjih (5) godina. Potvrde ponuđača nose maksimalno 20 bodova. Boduju se potvrđene reference ponuđača na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih usluga iz oblasti unapređenja , kontrole i naplate navedenih modula. Maksimalan broj bodova po ovom parametru (20) dodijelit će se ponuđaču koji ponudi najveći broj dokaza koji ispunjavaju navedeni uslov. Pod istim ili sličnim poslovima podrazumjevaju se usluge unapređenja, kontrole i naplate poreza i naknada lokalnoj upravi, razvijenih u tehnologiji u kojoj je izrađen postojeći informacioni sistem JAVA SPRING FRIMEWARK, ANGULAR 9, BAZA PODATAKA MYSQL, BIRT REPORTING.Bodovi za ostale ponuđače utvrdit će se po sledećoj formuli: $K = (Kp/Kmax) \times 10$; K - broj bodova, Kmax – najveći broj dokaza koji ispunjavaju navedeni uslov, Kp - ponuđeni broj dokaza koji ispunjavaju navedeni uslov.

8 PREDMET NABAVKE

Procijenjena vrijednost nabavke: 19.800,00 EUR

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVKE

	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		Pružanje usluga održavanja, softverskih modula u okviru sistema UPRAVA4ME u Opštini Herceg Novi: -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na nepokretnost; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu turističke takse; -Modul za utvrđivanje,naplatu i kontrolu prireza porezu na dohodak fizičkih lica; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknada za korišćenje opštinskih puteva; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih komunalnih taksi; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu članskog doprinosa turističkim organizacijama; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu boravišne takse; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknade za ekonomsko iskorišćavanje kulturnih dobara; -Modul za prijavu trgovina; -Modul za prijavu zanatstva; -Modul za sistem 48 – prijava građana; -Modul za kulturne manifestacije Pisarnica. -Modul Portal za građane i pravna lica	

NAZIV MODULA: Pružanje usluga održavanja softverskih modula u okviru sistema UPRAVA4ME u Opštini Herceg Novi:

- 1.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na nepokretnost
- 2.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu turističke takse
- 3.Modul za utvrđivanje,naplatu i kontrolu prireza porezu na dohodak fizičkih lica
- 4.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknada za korišćenje opštinskih puteva
- 5.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih komunalnih taksi
- 6.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu članskog doprinosa turističkim organizacijama
- 7.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu boravišne takse
- 8.Portal za gradjane i pravna lica

FUNKCIONALNOST:

1. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na nepokretnost
 - 1.1. Preuzimanje podataka o nepokretnostima od Uprave za nekretnine i njihovo poređenje sa Registrom nepokretnosti Uprave lokalnih javnih prihoda
 - 1.2. Učitavanje baze podataka o prebivalištima/stalnim nastanjenjima Ministarstva unutrašnjih poslova Crne Gore sa stanjem na 01.01. tekuće godine
 - 1.3. Preklapanje baze podataka iz predhodne godine sa tekućom godinom, izdvajanje novih obveznika i odstupanja koja postoje u odnosu na predhodnu godinu (prebivalište, godina izgradnje, vlasništvo, kvadratura, matičn broj)
 - 1.4. Unos i povezivanje sa kat. parcelama podataka dobijenim od geometra koji je izvršio zoniranje
 - 1.5. Razrez poreza na nepokretnosti i dostavljanje hibridnoj

pošti u odgovarajućoj formi za štampu uz predhodnu provjeru sa nadležnom Službom

1.6. Planiranje, kreiranje i priprema „tipskih“ rješenja.

1.7 Planiranje, kreiranje i priprema „tipskih“ rješenja prinudne naplate za fizička lica

1.8 Izrada novog rješenja kojim se mijenja/zamjenjuje prethodno rješenje

1.9 Planiranje, kreiranje i priprema rješenja prinudne naplate za fizička lica za samostalni postupak izrade i dostavljanja administrativna zabrane poslodavcu poreskog obveznika , obustave na zaradu, naknadu i penziju

1.10 Samostalnost u postupcima pokretanja prinudne naplate pojedinačne i masovne

1.11 Izrada novog rješenja kojim se vrši obustavljanje postupka prinudne naplate

1.12 Izrada novog rješenja kojim se vrši poništenje postupka prinudne naplate

1.13 Izrada sistema za knjiženje kamata i troškova

1.14 Dopuna postupka knjiženja „tipskim“ pretragama

1.15 Planiranje, kreiranje i priprema postupka PPN1 i PPN2 prijave kroz modul

1.16 Izrada izvještaja o dospjelim, nedospjelim poreskim prijavama

1.17 Planiranje, kreiranje i priprema „tipskih“ rješenja prinudne naplate za pravna lica (Hipoteka, Centralna Banka)

1.18 Izrada novog rješenja kojim se vrši obustavljanje postupka prinudne naplate pravnim licima

1.19 Izrada novog rješenja kojim se vrši poništenje postupka prinudne naplate pravnim licima

1.20 Izrada rješenja u ponovnom postupku za pravna i fizička lica

- 1.21 Omogućavanje skeniranja dostavnice i unosa iste u bazu podataka
- 1.22 Unos dostavnica sa diferencijacijom šta je uručeno, šta je na oglasnu tablu a gdje je u pitanju obavještenje
- 1.23 Izvještaji o pokrenutim postupcima sa informacijama o efektima naplate pokrenutih postupaka
- 1.24 Mogućnost „stavljanje pod ključ“ pokrenutih postupaka
- 2. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu turističke takse
 - 2.1. Preuzimanje podataka o nepokretnostima od Uprave za nekretnine i njihovo poređenje sa Registrom nepokretnosti Uprave lokalnih javnih prihoda
 - 2.2. Evidentiranje rješenja Uprave za nekretnine o upisu i promjenama upisa vlasništva na nepokretnostima.
 - 2.3. Evidentiranje prijava prebivališta
 - 2.4. Poređenje i usklađivanje podataka o poreskim obveznicima
 - 2.5. Evidentiranje prijava izdavaoca privatnog smještaja
 - 2.6 Specifikacija i izvještavanje o svim obveznicima turističke takse
 - 2.7 Izrada izvještaja o dospjelim, a nenaplaćenim poreskim obavezama po rješenjima
 - 2.8 Samostalnost u postupcima pokretanja prinudne naplate pojedinačne i masovne
 - 2.9 Donošenje rješenja o uknjižbi tereta (hipoteke) na nepokretnost zbog neizmirenja poreske obaveze
 - 2.10 Izrada novog rješenja kojim se mijenja/zamjenjuje prethodno rješenje
 - 2.11 Planiranje, kreiranje i priprema „tipskih“ rješenja prinudne naplate
 - 2.12 Izrada novog rješenja kojim se vrši obustavljanje postupka prinudne naplate

2.13 Izrada novog rješenja kojim se vrši poništenje postupka prinudne naplate
2.14 Praćenje dospelosti zaključaka
2.15 Izvještavanje o dospjelim i nenaplaćenim obavezama po osnovu turističke takse
2.16 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate i dospelosti istih sa efektima naplate po osnovu njih
2.17 Mogućnost „stavljanje pod ključ“ pokrenutih postupaka
2.18 Evidentiranje pokretanja prekšajnog postupka prema poreskom obvezniku
2.19 Izvještavanje o pokrenutim prekršajnim nalogima
3 Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu prireza porezu na dohodak fizičkih lica
3.1 Evidencija i izvještavanje sa identifikacijom aktivnih i utvrđivanje spiska obveznika prireza porezu na dohodak fizičkih lica
3.2 Izvještaji o podnesenim i nepodnesenim poreskim prijavama sa tipskim pretragama
3.3 Saldo izvještaj za poreske obveznike
3.4 Izvještaji o kompenzacijama
3.5 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za određeni vremenski period
3.6 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate sa evidencijama po tipskim pretragama sa podacima o efektima naplate
3.7 Evidencija dostavnica prinudne naplate
3.8 Izvještaj o nedostavljenim poreskim prijavama
4 Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknada za korišćenje opštinskih puteva
4.1 Izvještavanje o donesenim rješenjima i efektima naplate po tipskim pretragama

- 4.2 Izvještavanje o poreskim obveznicima koji su spremni na prinudnu naplatu
- 4.3 Izvještavanje sa saldo pregledom poreskih obveznika
- 4.4 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za određeni vremenski period
- 4.5 Evidencija dostavnica prinudne naplate
- 4.6 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate sa evidencijama po tipskim pretragama sa podacima o efektima naplate
- 4.7 Uručivanje rješenja stranci
- 4.8 Donošenje rješenja u ponovnom postupku
- 5 Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih komunalnih такси
- 5.1 Izvještaji o urađenim postupcima sa informacijom dospelosti i efektima naplate
- 5.2 Izvještavanje o poreskim obveznicima koji su spremni na prinudnu naplatu
- 5.3 Izvještavanje sa saldo pregledom poreskih obveznika
- 5.4 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za određeni vremenski period
- 5.5 Evidencija dostavnica prinudne naplate
- 5.6 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate sa evidencijama po tipskim pretragama sa podacima o efektima naplate
- 6 Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu članskog doprinosa turističkim organizacijama
- 6.1 Evidencija i izvještavanje sa identifikacijom aktivnih i uvrđivanje spiska obveznika članskog doprinosa
- 6.2 Izvještaji o podnesenim i nepodnesenim poreskim prijavama sa tipskim pretragama
- 6.3 Saldo izvještaj za poreske obveznike

1	Usluga održavanja softvera	6.4 Izvještaji o kompenzacijama 6.5 Izvještaji o urađenim postupcima sa informacijom dospelosti i efektima naplate 6.6 Izvještaj o nedostavljenim poreskim prijavama 6.7 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za određeni vremenski period 6.8 Evidencija dostavnica prinudne naplate 7 Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu boravišne takse 7.1 Izvještaji o podnesenim i nepodnesenim prijavama sa tipskim pretragama 7.2 Saldo izvještaj za poreske obveznike 7.3 Izvještaji o urađenim postupcima sa informacijom dospelosti i efektima naplate 7.4 Izvještaj o nedostavljenim prijavama sa tipskim pretragama 7.5 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za određeni vremenski period 7.6 Evidencija dostavnica prinudne naplate 7.7 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate sa evidencijama po tipskim pretragama sa podacima o efektima naplate 8 Portal za građane i pravna lica 8.1 Uvezanost sa aplikacijom UPRAVA4ME po modulima porez na nepokretnost i turističkom taksom, pregled rjesenja iz ovih modula 8.2 Prijava knjigovodstvene vrijednosti za pravna lica putem e-tokena. TEHNOLOŠKA PLATFORMA I OPIS SISTEMA Neophodno je da održavanje bude zasnovano na klijent	1,00 komplet
---	----------------------------	--	--------------

server arhitekturi u okviru open source DBMS i razvojne platforme. Aplikacija je izrađena u MVC (model view controller) arhitekturi, uz upotrebu HTML5, Java, Java Script/Ajax. Kroz održavanje neophodno je obezbijediti jedinstvenost registara (obveznika, nepokretnosti...) na nivou svih modula.

U ovom momentu su svi moduli integrisani u sistem. Neophodno je da se tokom perioda održavanja zadrži integracija svih modula i izvrše izmjene u slučaju promjene zakonskih normi i propisa i drugih potreba Naručioca.

USLOVI KOJE PONUĐAČ TREBA DA ISPUNI

Odvijanje poslovnih procesa koji su podržani ovim modulima je definisano pravnim propisima. Neophodno je da Ponuđač poznaje funkcionisanje lokalne uprave kako bi mogao da obezbijedi brzu primjenu propisa i unapređenje softvera.

U okviru UPRAVA4ME sistema ponuđač mora obezbijediti napredno održavanje, što podrazumijeva sljedeće:

- prilagođavanje postojećih softverskih modula u skladu sa izmjenama zakonskih i podzakonskih propisa koji se odnose na procese podržane tim modulima;
- stalno praćenje rada sistema i brigu o kvalitetnom funkcionisanju samog sistema kao i rad na popravci sistema nakon eventualnih problema i vraćanje sistema u funkciju nakon pojavljivanja problema.

NAČIN PRIJAVE PROBLEMA I VRIJEME ODZIVA

Prvi nivo podrške podrazumijeva skup aktivnosti u koje spadaju: pomoć oko osnovnih karakteristika softvera, prikupljanje relevantnih informacija za identifikaciju tehničkih

problema, utvrđivanje osnovnih problema na samom softveru i pregled konfiguracije.

Drugi nivo podrške podrazumijeva skup aktivnosti za rješavanje većine grešaka u radu softvera, instalacije novih licenci ili modula, podršku pri izolaciji problema i utvrđivanju defekata na podacima, dijagnostiku problema sa udaljene lokacije i omogućava nosiocima Trećeg nivoa podrške potpuno reprodukovanje problema.

Treći nivo podrške znači ispravke ili obezbjeđivanje adekvatnog načina za prevazilaženje grešaka koje je produkovao korisnik, softverskih bug-ova; takođe, obezbjeđuje utvrđivanje i razrješavanje problema koji nisu indetifikovani ili riješeni tokom Drugog nivoa podrške.

Standardno radno vrijeme Standardno radno vrijeme je radno vrijeme Naručioca, od ponedjeljka do petka. U standardno radno vrijeme nijesu uključeni vikendi, državni i vjerski praznici.

Usluge predstavljaju aktivnosti i organizacione pretpostavke koje se preduzimaju u cilju održavanja funkcionalnosti UPRAVA4ME softvera prema zahtijevanim uslovima. Osnovni servisi obuhvataju:

-prihvatanje, prosleđivanje i arhiviranje problema: prijave problema u radu UPRAVA4ME softvera se vrši preko e-maila, telefonom ili online aplikacijom.

Ovlašćena osoba Naručioca može prijaviti problem, uz kratak i precizan opis, nakon čega se za Naručioca otvara novi slučaj. Prijave se prosleđuju odgovarajućoj osobi odgovornoj za taj segment koju odredi Ponuđač i obavlja se arhiviranje i slanje potvrde o prihvaćenoj prijavi. U roku predviđenom za nivo kritičnosti prijavljenog problema, IT specijalista za tu vrstu problema će kontaktirati mailom ili telefonom osobu koja je

prijavila problem, takođe će dati vremenski interval kao potrebno vrijeme za rješavanje tog slučaja.

Naručilac je saglasan da u toku intervencije Ponuđač može raditi isključivo na jednom zadatku, dok bi svaka naknadna prijava imala status čekanja, a ako joj Naručilac da veći prioritet, biće obrađena momentalno. Podrazumijeva se da će u tom slučaju prolongirati vrijeme ostalih zadataka shodno utrošenom vremenu za završetak iste.

-usluga udaljene tehničke podrške: ovaj servis u sebi sadrži usluge podrške preko interneta putem RDC (Remote Desktop Connection). Podrazumijeva aktivnosti Prvog, Drugog i Trećeg nivoa podrške bez prisustva na lokaciji Naručioca.

-usluga tehničke podrške na lokaciji Naručioca: ovaj servis u sebi sadrži uslugu izlaska i podrške na samoj lokaciji Naručioca. Aktivnosti na održavanju UPRAVA4ME softvera u okviru ove usluge se mogu obavljati i na lokaciji Naručioca.

Definicije nivoa prioriteta problema. Za usluge udaljene tehničke podrške, tehničke podrške na lokaciji Naručioca, moguće je definisati tri nivoa prioriteta problema: kritičan, ozbiljan i nizak. Naručilac prilikom prijave problema treba da definiše nivo prioriteta, shodno tehničkom nivou problema i/ili uticaju problema na poslovanje Naručioca.

Nivoi problema se definišu prema sljedećim kriterijumima:

-nivo 1 – “kritičan”: okolnosti koje dovode do neoperativnosti u radu UPRAVA4ME softvera i imaju kritične posledice po poslovanje Naručioca. Ponuđač i Naručilac će posvetiti maksimalne napore da razriješe situaciju. Vrijeme odziva do 2 sata.

-nivo 2 – “ozbiljan”: okolnosti koje dovode do djelimične neoperativnosti UPRAVA4ME softvera. Softver se može

koristiti, ali neoperativnost modula ili delova predstavlja značajan problem za Naručioca. Ugroženost sistema je veća, ali manja nego u slučaju Nivoa 1. Ponuđač i Naručilac će posvetiti maksimalne napore da razriješe situaciju u toku standardnog radnog vremena. Vrijeme odziva 24 sata -nivo 3 – “nizak”: okolnosti koje postoje u redovnom operativnom radu UPRAVA4ME softvera. Softver je operativan, ali mali procenat korisnika ima problem. Problem ne ugrožava ozbiljno poslovanje Naručioca. Ponuđač i Naručilac su spremni da angažuju resurse u toku standardnog radnog vremena, kako bi se nivo operativnog servisa programa vratio na zadovoljavajući nivo. Vrijeme odziva do 48 sati.

Definicije servisnih garancija. Servisne garancije definišu kriterijum za ocenjivanje kvaliteta izvršene usluge. Za usluge koje direktno utiču na zaštitu funkcionalnosti UPRAVA4ME softvera kao usluge udaljene tehničke podrške, tehničke podrške na lokaciji Naručioca, primjenjuju se vremenske garancije. Generalno, servisne garancije mogu biti različite u zavisnosti od nivoa prioriteta problema.

Vrijeme odziva: Vremenski interval koji počinje trenutkom dostavljanja zahtjeva preko maila ili telefonom u službu tehničke podrške Izvršioca i završava trenutkom u kome kvalifikovana osoba, sposobna da pruži zahtijevanu uslugu, kontaktira Naručioca.

Vrijeme oporavka: Vremenski period u kome se uspostavlja funkcionalnost programa UPRAVA4ME, nakon prijave kvara/problema.

Vrijeme rešavanja problema: Vremenski period u kome se uspostavlja stanje koje se može smatrati konačnim rešenjem

kvara/problema u programu UPRAVA4ME, nakon prijave kvara/problema.

U okviru servisno orjentisane platforme UPRAVA4ME sistema ponuđač mora servisno povezati i objediniti kroz zajedničku glavnu knjigu sljedeće prihode Opštine Herceg Novi:

- Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na nepokretnost;
- Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu prireza porezu na dohodak fizičkih lica;
- Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknada za korišćenje opštinskih puteva;
- Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih komunalnih taksi;
- Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu članskog doprinosa turističkim organizacijama;
- Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu turističke takse;
- Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu boravišne takse;

Ponuđač snosi troškove naknade korišćenja патената i odgovoran je za povredu заштићених права intelektualne svojine trećih lica.