

CINEGY – GmbH
Müllerstr. 27
80469 München
GERMANY

E-mail: daniella@cinegy.com
accounting@cinegy.com

PREGOVARAČKI POSTUPAK

bez objave Obavještenja o nabavci

br. 72/20

Nabavka nadogradnje softvera za produkcijski sistem cinegy i usluge održavanja i servisne podrške

Sarajevo, septembar 2020. godine

Poziv na pregovarački postupak bez objave obavještenja o nabavci

UGOVORNI ORGAN

Naziv: *Radiotelevizija Bosne i Hercegovine*

Sjedište: *Bulevar Meše Selimovića 12*

Mjesto: *71000 Sarajevo*

Broj: *105-565/20*

Datum: *15.09.2020*

PREDMET: *Poziv na dostavljanje ponuda po pregovaračkom postupku bez objave Obavještenja za nabavku*

Poštovani,

Pozivamo Vas na učešće u pregovaračkom postupku bez objavljivanja obavještenja o nabavci, u postupku za dodjelu ugovora, koji za predmet nabavke ima *nabavku* nadogradnje softvera za produkcijski sistem Cinegy i usluga održavanja i servisne podrške za isti *za potrebe BHRT-a*.

1. OPĆI PODACI U POSTUPKU JAVNE NABAVKE

- 1.1 Planska nabavka odobrena Odlukom o pokretanju postupka broj: **101-2189/20** od **19.08.2020. godine.**
- 1.2 Vrsta ugovora: **roba i usluge održavanja i servisne podrške**
- 1.3 Procijenjena vrijednost nabavke (bez PDV-a): **85.000,00 KM**
- 1.4 Alternativne ponude nisu dozvoljene.

2. PODACI O PREDMETU JAVNE NABAVKE

- 2.1 Predmet nabavke je nabavka nadogradnje softvera za produkcijski sistem cinegy i usluga održavanja i servisne podrške za isti za potrebe ugovornog organa Radiotelevizije Bosne i Hercegovine, CPV kod: **48780000-9 Programski paket za upravljanjem sistemom, spremanjem i sadržajem; 722670000-4 Usluge održavanja i popravke softvera.**
- 2.2 Mjesto isporuke je:
**Zgrada RTV Doma
Bulevar Meše Selimovića 12
71000 Sarajevo**

- 2.3 Ugovorni organ će plaćanje izvršiti na sljedeći način, 30% avans po dostavljanoj narudžbenici i prijemu ispravnog predračuna ponuđača, a ostatak od 70% u dvije jednake mjesečne rate, s tim što 1. rata dopijeva u roku od 30 (trideset) dana od uplate avansa.
- 2.4 Ugovorni organ namjerava zaključiti ugovor po ovom predmetu nabavke sa odabranim ponuđačem na period od jedne (1) godine.
- 2.5 Ponuđač je obavezan dostaviti popunjen obrazac za ponudu u skladu sa **Aneksom 1.** tenderske dokumentacije, te preliminarnu ponudu prema obrascu za cijenu ponude, popunjenom u skladu sa **Aneksom 2.** tenderske dokumentacije.

3. PODACI O PREDMETU JAVNE NABAVKE

3.1 LIČNA SPOSOBNOST

3.1.1 U skladu sa članom 45. Zakona ponuda će biti odbijena ako je ponuđač:

- a) u krivičnom postupku osuđen pravosnažnom presudom za krivična djela organiziranog kriminala, korupciju, prevaru ili pranje novca, u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini ili u zemlji u kojoj je registriran;
- b) pod stečajem ili je predmet stečajnog postupka, osim u slučaju postojanja važeće odluke o potvrdi stečajnog plana ili je predmet postupka likvidacije, odnosno u postupku obustavljanja poslovne djelatnosti, u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini ili u zemlji u kojoj je registriran;
- c) nije ispunio obaveze u vezi s plaćanjem penzionog i invalidskog osiguranja i zdravstvenog osiguranja, u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini ili u zemlji u kojoj je registriran;
- d) nije ispunio obaveze u vezi s plaćanjem direktnih i indirektnih poreza u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini ili u zemlji u kojoj je registriran;
- e) bio kriv za težak profesionalni propust počinjen tokom perioda od tri godine prije početka postupka, a koji ugovorni organ može dokazati na bilo koji način, posebno, značajni ili nedostaci koji se ponavljaju u izvršenju bitnih zahtjeva ugovora koji su doveli do njegovog prijevremenog raskida, nastanka štete ili drugih sličnih posljedica, zbog namjere ili nemara privrednog subjekta, određene težine.

3.1.2 **Ponuđač je obavezan da uz ponudu dostavi sljedeće dokumente kojima će potvrditi tražene uslove iz tačke 3.1.1:**

- a) Uvjerenje nadležnog suda kojim dokazuje da u krivičnom postupku nije izrečena pravosnažna presuda kojom je osuđen za krivično djelo učešća u kriminalnoj organizaciji, za korupciju, prevaru ili pranje novca;
- b) Uvjerenje nadležnog suda ili organa uprave kod kojeg je registriran ponuđač, kojim se potvrđuje da nije pod stečajem, niti je predmet stečajnog postupka, da nije predmet postupka likvidacije, odnosno da nije u postupku obustavljanja poslovne djelatnosti;
- c) Uvjerenje izdato od strane nadležnih institucija kojim se potvrđuje da je ponuđač izmirio dospjele obaveze, a koje se odnose na doprinose za penzijsko-invalidsko i zdravstveno osiguranje;
- d) Uvjerenje izdato od strane nadležnih institucija kojim se potvrđuje da je ponuđač izmirio dospjele obaveze u vezi s plaćanjem direktnih i indirektnih poreza.

- 3.1.3 Dokumenti ili uvjerenja navedena u tački 3.1.2 ne smiju biti stariji od 3 mjeseca, računajući od trenutka dostavljanja ponude. Dokazi koji se zahtijevaju moraju biti originali ili ovjerene kopije. Za ponuđače koji imaju sjedište izvan BiH ne zahtjeva se posebna nadovjera dokumenata. Ponuđači ponudu podnose na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini. U slučaju sumnje o postojanju okolnosti koje su definirane tačkom 3.1.1 tenderske dokumentacije, ugovorni organ će se obratiti nadležnim organima u cilju provjere dostavljene dokumentacije i date Izjave iz tačke 3.1.2. tenderske dokumentacije.

3.2 SPOSOBNOST OBAVLJANJA PROFESIONALNE DJELATNOSTI

- 3.2.1 Što se tiče sposobnosti za obavljanje profesionalne djelatnosti ponuđači moraju biti registrirani za obavljanje djelatnosti koja je predmet javne nabavke.
- 3.2.2 U svrhu dokazivanja profesionalne sposobnosti ponuđači trebaju uz ponudu dostaviti dokaz o registraciji u odgovarajućem profesionalnom ili drugom registru u zemlji u kojoj su registrirani ili da osiguraju posebnu izjavu ili potvrdu nadležnog organa kojom se dokazuje njihovo pravo da obavljaju profesionalnu djelatnost koja je u vezi s predmetom nabavke. Dostavljeni dokazi se priznaju bez obzira na kojem nivou vlasti su izdati. **Dokazi koji se dostavljaju moraju biti originali ili ovjerene kopije.**

4. OCJENA PONUDA I OKONČANJE POSTUPKA

U skladu sa članom 64. stav (1) Zakona kriterij za dodjelu ugovora je **najniža cijena**.

Ugovor se dodjeljuje ponuđaču koji je ponudio najnižu ukupnu cijenu tehnički zadovoljavajuće ponude.

5. OSTALE ODREDBE

Rok za dostavu ponude je 20.10.2020. godine, najkasnije do 13:00 sati.

Pregovaranje sa zainteresiranim dobavljačima će se održati isti dan sa početkom u 13:15 sati u zgradi Radiotelevizije Bosne i Hercegovine, Bulevar Meše Selimovića 12, Sarajevo. U slučaju da nije u mogućnosti prisustvovati pregovaranju, ponuđač je obavezan o tome informirati ugovornog organa, a u tom slučaju ugovorni organ će preliminarno dostavljenu ponudu smatrati kao konačnu.

Osobe koje budu predstavljale dobavljača moraju dostaviti dokaz kojim potvrđuju da imaju punomoć kojom su ovlaštene da djeluju u tom svojstvu (tj. original ili ovjerenu fotokopiju punomoći).

6. ANEKSI

- Aneks 1 – Obrazac za ponudu
- Aneks 2 – Obrazac za cijenu ponude

Svaki ponuđač koji ima opravdan interes za ugovor o javnoj nabavci i smatra da je ugovorni organ u toku postupka javne nabavke izvršio povrede Zakona i/ili podzakonskih akata, ima pravo da uloži žalbu na postupak u roku koji je određen u članu 101. Zakona.

Žalba se izjavljuje ugovornom organu u najmanje tri primjerka u pisanoj formi, direktno ili preporučenom poštanskom pošiljkom, u rokovima propisanim članom 101. Zakona.

Žalba se može dostaviti i elektronskim putem, i to na e-mail adresu: aldin.babic@bhrt.ba, odnosno putem faksa br. +38733408057 u radne dane ugovornog organa (ponedjeljak-petak od 08:00 do 16:00 sati), o čemu će potvrdu dati ugovorni organ na način na koji je primio žalbu.

Pomoćnik generalnog direktora
za ~~finansijske~~ poslove BHRT-a:



Ozrenka Kostić

Babic

AK

OBRAZAC ZA PONUDU

Strana 1 od 3

Broj nabavke: _____

Broj ponude: _____

Datum: _____

UGOVORNI ORGAN

Naziv ugovornog organa	
Adresa	
Sjedište	

PONUĐAČ

Naziv i sjedište ponuđača (ovlašteni predstavnik grupe ponuđača)	
Naziv, adresa i JIB za svakog člana grupe ponuđača (ukoliko se radi o grupi ponuđača)	
Adresa	
IDB/JIB	
Broj žiro računa	
Da li je ponuđač je u sistemu PDV	
Adresa za dostavu pošte	
E – mail	
Kontakt osoba	
Broj telefona	
Broj faksa	

IZJAVA PONUĐAČA

U postupku javne nabavke koji ste pokrenuli, dostavljamo vam ponudu i izjavljujemo sljedeće:

1. CIJENA PONUDE

Ukupna cijena naše ponude iznosi:

Ukupna cijena bez PDV-a iznosi _____ KM
ili slovima _____

Popust u iznosu od _____ %, tako da cijena sa popustom i bez PDV-a iznosi
_____ KM ili slovima _____

PDV (17%): _____ KM ili slovima _____

Ukupna cijena sa PDV-om iznosi _____ KM ili
slovima _____

2. PODUGOVARANJE (ukoliko ponuđač ima namjeru podugovaranja)

Naziv i sjedište podugovarača: _____ i/ili

Dio ugovora koji se namjerava podugovarati: _____

3. Prihvatamo sve uvjete definirane ovom tenderskom dokumentacijom bez ikakvih rezervi i ograničenja. U prilogu dostavljamo Obrazac za cijenu ponude koji je popunjen u skladu sa zahtjevima iz tenderske dokumentacije. U slučaju razlike u cijenama iz ove izjave i Obrasca za cijenu ponude, relevantna je cijena iz Obrasca za cijenu ponude.
4. Naša ponuda važi _____ dana (brojem i slovima) od dana isteka roka za dostavljanje ponuda, odnosno do _____ godine.
5. U vezi sa vašim zahtjevom o ispunjavanju uvjeta za primjenu preferencijalnog tretmana domaćeg, izjavljujemo sljedeće (zaokružiti ono što je tačno):
- a) Naša ponuda **ISPUNJAVA** uvjete za primjenu preferencijalnog tretmana domaćeg, te dostavljamo zahtijevane dokaze navedene u tenderskoj dokumentaciji
 - b) Naša ponuda **NE ISPUNJAVA** uvjete za primjenu preferencijalnog tretmana domaćeg

6. Ako naša ponuda bude najuspješnija obavezuje se dostaviti dokaze o ispunjavanju kvalifikacionih uvjeta za koje smo priložili izjave, u skladu sa uvjetima propisanim ovom tenderskom dokumentacijom.

M.P.

OVLAŠTENA OSOBA PONUĐAČA

(ime i prezime)

(potpis)

BHRT
BHRT

OBRAZAC ZA CIJENU PONUDE

NAZIV PONUĐAČA: _____
 Broj ponude: _____
 Datum: _____

Tehnička dokumentacija

1. Opšti dio

Radiotelevizija Bosne i Hercegovine - BHRT (Ugovorni organ/Korisnik usluga) predmetom nabavke zahtjeva nabavku nadogradnje (update) softverskog paketa sa svim trenutno instaliranim aplikacijama i modulima za produkcijski sistem proizvođača Cinegy GmbH na posljednju, aktuelnu verziju objavljenu od strane proizvođača softvera, te usluga održavanja i pružanja servisne podrške za isti u trajanju od jedne godine. Pored pomenute nadogradnje postojećeg softverskog paketa, te pružanja navedenih usluga, Radiotelevizija Bosne i Hercegovine zahtjeva i sve prateće besplatne update-e na nove verzije razvijenih aplikacija i modula, odnosno softverskih paketa postojećih aplikacija i modula tokom perioda trajanja Ugovora.

Ugovor se potpisuje na period trajanja od 12 mjeseci i počinje teći nakon ispunjenja svih dole nabrojanih uslova:

1. obostranog potpisivanja Ugovora,
2. dostavljenog ispravnog predračuna na osnovu dostavljene ispravne narudžbenice od ugovornog organa
3. uplate avansa u iznosu od 30% vrijednosti Ugovora

Od Ponuđača se pored isporuke nadogradnje softvera zahtjeva i takav nivo tehničke podrške koji minimalno uključuje update, upgrade, te tehničku podršku sa minimalnim periodom pokrivanja tokom radnog vremena, 5 dana u sedmici, tokom cijelog trajanja ugovornog perioda.

Tehnički pojmovi:

- **Upgrade** (nadogradnja) podrazumjeva popravljavanje evidentiranih grešaka (bug-ova) na Cinegy proizvodima pravljenjem patch-eva (zakrpa) ili novih, unaprijeđenih verzija istog proizvoda
- **Update** podrazumjeva ažuriranje postojećih verzija softvera na nove verzije Cinegy proizvoda (npr. sa verzije 10.x.x na verziju 12.x.x)
- **Tehnička podrška** za cjelokupan Cinegy produkcijski sistem, pri čemu sistem označava sistem koji je isporučio proizvođač Cinegy GmbH direktno ili putem partnera, a koji obuhvata softver i dokumentaciju navedenu u daljnjem tekstu. Zahtjeva se pružanje tehničke podrške svakim radnim danom tokom punog radnog vremena od **ponedjeljka do petka, od 8.30 do 18.00 CET** (isključujući lokalne praznike u zemlju pružaoca usluga), pri kojoj je pružalac usluge dužan da dostavi inicijalan odgovor na postavljene upit ili prijavu problema u što je moguće kraćem roku istog dana. U slučaju postavljenog

upita, prijave problema ili zahtjeva za intervenciju izvan definisanog radnog vremena, pružalac usluge se obavezuje da će odgovor dostaviti u maksimalnom roku od 8 sati od prijave problema, tokom narednog radnog dana.

U pogledu tehničke podrške, od pružaoca usluge se zahtjeva da istom obuhvati rješavanje evidentiranih i prijavljenih tehničkih problema na nivou grešaka na digitalnom produkcijskom sistemu korisnika usluga putem svog vlastitog tima za podršku. U slučaju ozbiljnijih tehničkih problema koji uzrokuju nefunkcionalnost sistema ili njegovih određenih aplikativnih dijelova zahtjeva se posebna podrška od strane stručno osposobljenog tima za razvoj i unaprijeđenje aplikacija.

Pružalac usluge u pogledu održavanja i servisne podrške Cinegy sistema je dužan:

1. Odgovoriti na sva nova pitanja (probleme nastale na Cinegy sistemu) u istom radnom danu
2. Odgovoriti na hitne zahtjeve za pomoć u što kraćem vremenskom roku
3. Pratiti otvorena pitanja svih pet radnih dana u sedmici
4. Zatvoriti otvorene sporne stavke u dogovoru sa BHRT-om ili nakon više neuspješnih pokušaja da stupi u kontakt sa BHRT-om
5. Ponovo otvoriti i nastaviti rad na bilo kojoj zatvorenoj stavci ili problemu na zahtjev BHRT-a

Od pružioca usluga se zahtjevaju sljedeći nivoi tehničke podrške sa vremenima odziva i intervalima dostavljanja povratnih informacija navedenih u Tabeli 1.

Tabela 1. Zahtjevani nivoi tehničke podrške, vrijeme odziva i slanja povratnih informacija

Nivo podrške i ažuriranja	Vrijeme odziva	Interval dostavljanja povratnih informacija
Kritično/Hitno	4 sata	8 sati
Visoko/Urgentno	8 sati	svakog radnog dana
Srednje/Normalno	1 radni dan	2 radna dana

Zahtjevane definicije prioriteta za Tabelu 1:

Prioritet	Opis problema
1. Kritično/Hitno	<ul style="list-style-type: none"> ○ uzrokuje nefunkcionalnost sistema pri čemu nije moguće zaobići problem u trenutku prijave problema ○ uzrokuje da softver ili operativni sistem kompletno padnu ○ zahtjeva konstantan restart softvera ili operativnog sistema ○ sprječava instalaciju softvera ○ uzrokuje nepovratan gubitak/korupciju podataka ili ozbiljno "curenje" memorije
2. Visoko/Urgentno	<ul style="list-style-type: none"> ○ Izričito dokumentovana glavna funkcionalnost softvera nedostaje ili nije upotrebljiva ○ Neuobičajeno ponašanje, otežano reproduciranje, česti padovi ili blokiranje rada aplikacija ○ Softver ne može biti korišten za šta je namijenjen, prezentovan i dokumentovan ○ Netačna dokumentacija je izazvala ozbiljnu grešku, neuspjeh instalacije ili korupciju podataka
3. Srednje/Normalno	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ne ispunjava kriterije prioriteta 1 ili prioriteta 2. ○ Nepravilna funkcionalnost, problemi kozmetičke prirode ili problem sa dokumentacijom koji ne utiču na osnovnu funkcionalnost proizvoda ○ Problem ne dovodi do prekida ili izmjene proizvoda. ○ Defekt je pronađen u maloj funkciji. ○ Propusti u dokumentaciji ili na ekranima proizvoda
4. Zahtjev za dodatne opcije	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dodatne funkcije koje treba dodati ○ Promjena ponašanja sistema

Zahtjevane definicije vremena odziva za Tabelu 1:

Generalno, odziv pružioca usluga treba biti primarno podijeljen na dvije kategorije:

Inicijalni odziv: podrazumjeva prvi odgovor koji BHRT dobije kao korisnik, kao potvrdu da je tehnička podrška pružioca usluga vidjela prijavljeni problem i da tehnička podrška radi na tome. Inicijalni odziv treba biti sproveden nakon svakog prijavljenog problema koji BHRT prijavljuje ka sistemu podrške pružaoca usluga putem e-pošte ili Helpdesk-a.

Generalni odziv: podrazumjeva odgovor na prijavljeni problem koji je ažuriran od strane odgovornog člana tima tehničke podrške pružioca usluga u okviru definisanog perioda trajanja ugovora o održavanju.

Rješavanje: Rješavanje je definisano kao rješenje ili popravak kojim se omogućava nastavak pravilnog funkcionisanja sistema. Rješavanje prijavljenog problema može biti jednostavno rješenje koje korisnik usluga kao takvo može prihvatiti ili može biti rješenje koje rezultira sljedećim izdanjem softvera.

Kada pružalac usluga nema neposrednog rješenja za problem koji je prijavio korisnik usluga, a što treba rezultirati određenim ispravkama grešaka, nekom zakopom ili novim izdanjima softvera, korisnik usluga treba biti obaviješten od strane pružioca usluga da se radi na otklanjanju/rješavanju problema.

Radovi na rješavanju: Radovi na rješavanju su prihvatljiva privremena rješenja za ublažavanje nastalih problema u radnom procesu korisnika usluga sa omogućavanjem kontinuiranog korištenja sistema uz minimalan uticaj na korisnika i značajnije oštećenje mogućnosti i performansi sistema.

E-mail odziv

Tokom radnog vremena pružalac usluga treba da odgovori na dostavljenu e-poštu sa prijavom problema u roku od 8 radnih sati. Izvan radnog vremena elektronskom poštom će biti odgovoreno najkasnije u roku od 8 sati u narednom radnom danu.

Helpdesk Live Chat i otvoreni tiketi

Pružalac usluga treba da omogući HelpDesk platformu putem koje će korisnik i pružalac usluga moći da komuniciraju u okviru Live Chat opcije. Na prijavljene problem u obliku otvorenih tiketa, te dospjele Live Chat zahtjeve biće odgovoreno u okviru definisanog radnog vremena.

Pružalac i korisnik usluga mogu koristiti Live Chat opciju (ćaskanje) u okviru usluge Helpdesk-a za inicijalnu pomoć u okviru definisanog radnog vremena. Agent za tehničku podršku pružaoca usluga koji odgovara na Live Chat zahtjeve obavezan je da prikupi iste početne informacije kao i tokom telefonskog poziva kako bi detektovao i potvrdio prava na tehničku podršku.

Prepiska u okviru Live Chat funkcionalnosti će se koristiti za kreiranje novog otvorenog tiketa na Helpdesk-u ili za ažuriranje postojećeg otvorenog tiketa.

1. Zahtjevi za procese rada tokom pružanja tehničke podrške:

Od pružioca usluga se zahtjevaju minimalno sljedeći procesi rada tokom pružanja tehničke podrške korisniku usluga:

a) Komunikacija putem elektronske pošte (Email podrška)

Pružalac usluga mora omogućiti komunikaciju putem web orjentisanog Helpdesk portala koji mora ispuniti zahtjeve za tehničku podršku korisnika usluga tako što će omogućiti praktičan web-based alat za praćenje otvorenih i aktualnih problema, njihovog rješavanja, uvid u postojeću bazu znanja i slično. U zavisnosti od nivoa prijavljenog problema zahtjeva se i adekvatan odziv tehničke podrške pružaoca usluga.

Pružalac usluga treba da definiše najmanje jednu e-mail adresu za komunikaciju sa Helpdesk-om pružaoca usluga, te dostaviti pristupne podatke za web orjentisani Helpdesk portal za najmanje jednog korisnika usluga tehničke podrške.

Pružalac usluga treba da definiše i najmanje jednu e-mail adresu za direktnu komunikaciju sa tehničkom podrškom. Navedena e-mail adresa treba da ima najviši prioritet tretiranja i odziva prema korisniku usluga.

b) Komunikacija putem Helpdesk portala

Pružalac usluga treba da obezbijedi pristupne podatke web orjentisanom Helpdesk portalu za podršku korisniku usluga. Pružalac usluga treba da osigura maksimalnu dostupnost, zaštitu i enkripciju podataka na web orjentisanom Helpdesk portalu.

c) Komunikacija putem opštih telefonskih brojeva

Pružalac usluga tehničke podrške treba da obezbijedi opšte telefonske brojeve za komunikaciju sa korisnikom usluga, pri čemu će osigurati najbolje savjete o načinu korištenja usluga podrške za korisnika usluga.

d) Omogućavanje informativne usluga

Pružalac usluga treba da obezbijedi informativne usluge koje obuhvataju pristup partnerskoj bazi znanja (knowledge base), koja treba da se nalazi na odgovarajućoj web platformi, koja treba da omogući pristup informacijama, softverskim instalacijama, driverima, utilities-ima i dokumentaciji aktuelnoj za proizvode za koje se pruža usluga.

Korisnik usluga će od pružioca usluga dobiti partnerski pristup (partner access) web platformi na kojoj se nalaze softverska izdanja (software releases), te odgovarajuća dokumentacija. Korisnik usluga kao korisnik usluge tehničke podrške treba da ima korisnički nalog (user account) za pristup zahtjevanoj web platformi.

e) Omogućavanje pristupa softverskim izdanjima i informacijama (software releases)

Pružalac usluga će s vremena na vrijeme korisniku usluga tokom trajanja ugovornog perioda obezbijediti pristup informacijama o softverskim izdanjima, informacije o rješanim greškama u okviru određene verzije nadogradnje, sa ciljem unaprijeđenja, održavanja, i otklanjanja grešaka iz prethodnih softverskih izdanja.

2. Procedure podrške i načini komunikacije sa Cinegy podrškom

Zahtjeva se da pružalac usluga obezbijedi tehničku podršku za trenutnu verziju Cinegy proizvodnog procesa koju korisnik usluga ima u trenutnom Cinegy produkcionom sistemu. Zahtjeva se da pružalac usluga osigura nadogradnju (update) na aktuelnu verziju za sve instalirane proizvode, te sve prateće usluge koje se tiču nadogradnje. U slučaju da proizvođač softvera Cinegy GmbH tokom trajanja ugovornog perioda izbací verziju softvera veću od ponuđene verzije, zahtjeva se da pružalac usluga i za navedenu osigura besplatan update i prateći upgrade. Zahtjeva se da pružalac usluga tokom

trajanja ugovornog perioda pruža aktivnu tehničku podršku za verzije softvera N i N-1 reda, pri čemu je N aktuelna verzija softvera proizvođača Cinegy GmbH.

Korisnik usluga kontaktira grupu za tehničku podršku prvog nivoa putem e-pošte ili prijavljuje svoje probleme direktno na web orjentisanu platformu Helpdesk-a. Sva pitanja koja su prijavljena putem elektronske pošte moraju biti unijeta u Helpdesk od strane tima za podršku pružaoca usluge. Registrovane evidencije će biti analizirane od strane menadžera podrške i dodijeljene članu podrške drugog nivoa. Takođe se zahtijeva mogućnost tehničke podrške trećeg nivoa kada je to potrebno.

Pružalac usluga treba da vidi da su kreirani tiketi (prijavljeni problem) postavljeni od strane korisnika usluga pod korisničkim nalogom na Helpdesk-u, uz puni pristup takvom tiketu, nakon čega će preuzeti manipulaciju nad otvorenim problemom.

Pružalac usluga tehničke podrške mora odgovoriti na zahtjeve korisnika usluga u okviru definisanih perioda odziva dokom trajanja ugovora slanjem inicijalnog odgovora na prijavljeni problem ili slanjem rješenja problema, ako je rješenje problema već poznato. Identifikovani problemi mogu se dodijeliti grupi za testiranje za dalju analizu i pronaći brza rešenja za rješavanje problema. Ako se problem identifikuje kao greška (bug) proizvođača, upućuje se timu za razvoj i unaprijeđenje aplikacija.

Prema prioritetima definisanim u Tabeli 1, razvojni tim pružaoca usluga rješava greške (bug-ove). Nova izdanja softvera će biti dostavljena korisniku usluga kada greška prijavljenog problema bude ispravljena. Ako su potrebne dodatne informacije za istraživanje o problemu, pružalac usluge iste može zatražiti od korisnika usluge.

Obaveza korisnika usluge je da na takva pitanja treba odgovoriti u roku od 14 dana; u suprotnom, pružalac usluge takva pitanja može zatvoriti pod statusom istekla.

Tokom rada na rješavanju problema, pružalac usluge može zahtijevati **udaljeni pristup** (remote access) na sistem korisnika usluga kako bi uradio dodatne dijagnostike.

Od pružaoca usluga se zahtjeva da sve gore navedene i opisane usluge uključi cijenu, jer će iste biti sadržane u Ugovoru o održavanju i tehničkoj podršci i neće se dodatno naplaćivati korisniku usluga.

3. Tehničke informacije o trenutno instaliranom softverskom paketu proizvođača Cinegy GmbH u okviru digitalnog produkcijskog sistema u Radioteleviziji BiH

Od pružaoca usluge se zahtjeva da ponudi nadogradnju trenutnog softverskog paketa Cinegy GmbH instaliranog u digitalnom produkcijskom sistemu u Radioteleviziji BiH prikazanom u okviru Tabele 2. Nadogradnja na posljednju verziju softverskog paketa Cinegy GmbH treba da uključi sve navedene dongle key-ove i sve navedene proizvode po namjeni, funkcionalnosti i količinama prikazanim u okviru Tabele 2. Pružalac usluge može, uz prethodnu saglasnost ili zahtjev korisnika usluga izvršiti određena pregrupisivanja licenci po dongle key-evima radi unaprijeđenja proizvodnog procesa.

Korisnik usluga zadržava pravo da u svakom trenutku može od pružaoca usluge zahtijevati promjene lokacije određenih licenci na postojećim ili novim dongle key-evima bez promjene namjene, funkcionalnosti i količine licence.

	Cinegy Live Channel Dolby Digital Decoder 5.1 Dolby Digital Encoder 5.1 Convert	Count:Unlimited, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:4, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10
8186A0xx	Core Playout Engine Cinegy Studio Pro Option Cinegy Air Pro Option Network Proxy Caching Opt. Multichannel Output and Simulcast Option	Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10
8186A0xx	Archive Adapter	Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10
81869Fxx	Core Playout Engine Cinegy Studio Pro Option Cinegy Air Pro Option Network Proxy Caching Opt. Multichannel Output and Simulcast Option Cinegy Type Option Capture Pro Cinegy Player PRO Multiviewer Channel Cinegy Live Channel Dolby Digital Decoder 5.1 Dolby Digital Encoder 5.1 Convert	Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:4, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:Unlimited, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:4, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10
8186A0xx	Convert Convert Archive Integration	Count:8, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10 Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10
8186A0xx	Prompter Engine	Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10
8186A0xx	Prompter Engine	Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10
02101Fxx	Prompter Engine	Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 11
021016xx	Prompter Engine	Count:1, ExpirationDate: Unlimited, Trial days left: Unlimited, Version: 10

OBRAZAC ZA CIJENU PONUDE

Lista proizvoda proizvođača softvera Cinegy GmbH za koje se zahtjevaju definisane usluge tehničke podrške, upgrade-a i update-a na period od 1 godine:

Tabela 3. Specifikacija proizvoda za koje se zahtjeva nadogradnja, tehnička podrška, update i upgrade

Redni br.	Naziv proizvoda/verzija	Kol	Jedinična cijena (BAM)	Ukupna cijena (BAM)
1.	Cinegy TV Pack licenca /v.10/ <i>Cinegy TV Pack licenca uključuje: Air Pro-1 channel, Type option, Dolby Digital 5.1 Encoder & Decoder, AVID DNxHD Option, Capture Pro, Multiviewer Base incl. 4channels, Live, Convert with 4 Convert agents, Player Pro, DANIEL codec</i>	8		
2.	Cinegy Air Pro Bundle licenca /v.10/	4		
3.	Cinegy Prompter licenca /v.10/	4		
4.	Cinegy Archive M licenca /v.10/ u Cluster izvedbi <i>sa uključenim paketom licenci Cinegy Workspace CAL15</i>	1		
5.	Cinegy Archive Browser licenca /v.10/	8		
6.	Cinegy Desktop Single CAL licenca /v.10/	1		
7.	Cinegy Desktop CAL10 licence /v.10/	1		
8.	Cinegy Desktop CAL25 licence /v.10/	1		
9.	Cinegy Desktop CAL25 licence /v.10/	1		
10.	Cinegy Capture Pro licenca /v.10/	8		
11.	Cinegy Archive Adapter licenca /v.10/	10		
12.	Cinegy Convert Pro licenca /v.10/	1		
13.	Cinegy Convert MAM Plugin licenca /v.10/	1		
	UKUPNO BAM bez PDV-a			
	PDV 17%			
	UKUPNO BAM sa PDV-om			

Napomena: Tabela 3 predstavlja skraćeni, jednostavniji prikaz naziva softverskih paketa, aplikacija i modula navedenih u okviru Tabele 2. Dostavljanjem popunjene Tabele 3, Ponuđač se obavezuje da prihvata nadogradnju, održavanje i servisnu podršku kompletnih softverskih paketa, aplikacija i modula u okviru postojećih dongle key-eva detaljno prikazanih u okviru Tabele 2.

M.P.

OVLAŠTENA OSOBA PONUĐAČA

(ime i prezime)

(potpis)