



## ПРИЛОГ 1 КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ

### ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ (СПЕЦИФИКАЦИЈЕ)

уз конкурсну документацију ЈНОП 03/01-15

Садржај:

ПОГЛАВЉЕ 1. - Техничка спецификација одржавања регистарских апликација .....	2
1. Предмет одржавања .....	2
1.1. Софтверски модули за вођење регистара у Агенцији .....	2
1.2. Опште функционалности које су саставни елемент сваког софтверског модула у регистрима Агенције .....	3
1.3. Сложеност и обим (Code Metrics) софтверских модула за вођење регистара у Агенцији .....	4
2. Опис услуга одржавања .....	10
3. Услови реализације услуга одржавања.....	11

## ПОГЛАВЉЕ 1. - Техничка спецификација одржавања регистарских апликација

### 1. Предмет одржавања

**Предмет** ове јавне набавке су рачунарске услуге – услуге подршке и одржавања функционалности апликативних система регистара Агенције за привредне регистре Републике Србије у следећем једногодишњем периоду, у континуитету са услугама ове врсте током више година.

Апликативни систем регистара Агенције (Систем) чије ће одржавање и подршка бити предмет услуга описан је у овој техничкој спецификацији и обухвата:

- Софтверске модуле за вођење регистара у Агенцији, као и софтверске модуле за заједничке функције регистара и све друге неопходне делове Система, у складу са конкурсном документацијом (тачка 1.1.).
- Опште функционалности које су саставни елемент сваког софтверског модула у регистрима Агенције (тачка 1.2.).

#### 1.1. Софтверски модули за вођење регистара у Агенцији

(стање с почетка 2015. године)

Апликативни систем регистара Агенције за привредне регистре чине софтверски модули за вођење 16 регистара, а који су предмет одржавања:

1. Софтверски модул за вођење Регистра привредних друштава, предузетника и страних представништава,
2. Софтверски модул за вођење Регистра удружења,
3. Софтверски модул за вођење Регистра страних удружења,
4. Софтверски модул за вођење Регистра стечајних маса,
5. Софтверски модул за вођење Регистра задужбина и фондација,
6. Софтверски модул за вођење Регистра представништава страних задужбина и фондација,
7. Софтверски модул за вођење Регистра удружења, друштава и савеза у области спорта,
8. Софтверски модул за вођење Регистра заложног права на покретним стварима и правима,
9. Софтверски модул за вођење Регистра финансијског лизинга,
10. Софтверски модул за вођење Регистра туризма,
11. Софтверски модул за вођење Регистра јавних гласила,
12. Софтверски модул за вођење Регистра финансијских извештаја и података о бонитету правних лица и предузетника,
13. Софтверски модул за вођење Регистра судских забрана,
14. Софтверски модул за вођење Регистра комора
15. Софтверски модул за вођење Регистра понуђача
16. Софтверски модул за вођење Регистра факторинга



**Софтверски модули за вођење заједничких функција** су такође предмет одржавања и подршке:

1. ИРИС – софтверски модул обједињеног пријема свих захтева или пријава,
2. Софтверски модул за функцију експедиције

**Остале функционалности система регистара**, у складу са пословним потребама и приоритетима рада и развоја Агенције, усаглашено са понуђачем у оквиру расположивих ресурса.

## ***1.2. Опште функционалности које су саставни елемент сваког софтверског модула у регистрима Агенције***

### ***За ентитет који се региструје***

- Преузимање предмета из ИРИС апликације
- Захеви за регистрацију
- Остали захтеви
- Претрага
- Предмети
- Интернет пријаве

### ***Опште функционалности које се односе на рад регистра***

- Регистрација података о лицима која учествују у процесу регистрације
- Рад са документима генерисаним из система (односи се на Решење/Потврду/Закључак/Обавештење/Извод/Уверење/Допис)
- Рад са документима приложеним уз захтев
- Објава докумената
- Преузимање предмета

### ***Претраге***

- Претрага предмета
- Анализа обраде захтева
- Претраге специфичне за регистар
- Претрага лица
- Претрага сторнираних предмета



### 1.3. Сложеност и обим (Code Metrics) софтверских модула за вођење регистара у Агенцији

Софтверски модули за вођење : Регистра привредних друштава, предузетника и страних представништава, Регистра удружења, Регистра страних удружења, Регистра стечајних маса, Регистра задужбина и фондација, Регистра представништава страних задужбина и фондација, Регистра удружења, друштава и савеза у области спорта					
REPSIS	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
BusinessRegister	80	2172	1	192	5065
Common	89	185	4	40	380
ConsolePostponeApplying	93	2	1	2	3
Controller	78	33879	4	2079	71830
DalFactories	80	43	3	20	88
DatabaseSpecific	69	848	5	133	4270
DataObjects	80	113523	4	2926	257273
DataObjectsFactory	82	183	1	290	632
DocumentServices	80	18774	1	604	45007
EFilingEntities	95	212	3	27	317
EntrepreneurFoundationEntities	100	0	4	41	0
EntityInterfaces	97	14053	4	422	4800
EnumTypesLocalization	82	83	1	84	170
ESubmissionBusinessEntities	100	7	4	77	12
ExternalServiceGateway	67	70	1	33	194
GUI	71	68141	9	2992	305590
LocalCallProxy	88	8	2	6	13
LocalCallProxy2	82	13	2	16	31
OldDecreeProxy	88	10	6	11	20
OneStopShopData	97	16	1	1	23
OneStopShopDataIntegrationConsole	81	70	1	37	190
OneStopShopRequest	94	45	6	15	85
OneStopShopService	93	50	6	44	98
PostponeApplyingController	77	13	1	19	43
PresentationShared	83	88	1	36	152
ProcedureCalls	93	320	1	17	1560
RepsisDataService	71	128	1	107	318
RepsisDataService.Contract	94	154	3	19	154
ServiceHandler	73	1748	2	229	5479
ServiceHandlerInterface	90	23	1	8	40
SubmissionFormServices	100	0	0	0	0
WebService	77	49	3	48	123
WebServicesProxy	85	15	6	19	36
WinGUIControlLibrary	72	1338	10	204	6408
WinStyleControlLibrary	79	372	8	107	1156

Софтверски модул за вођење Регистра финансијских извештаја - FIBON	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
Client	70	4191	10	609	21148
ClientHandler	86	265	2	115	506
Common	93	46	3	27	70
Controller	58	3508	3	505	9367
DataAccessLayer	74	615	2	223	1372



Софтверски модул за вођење Регистра финансијских извештаја - FIBON	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
DataContract	87	5787	3	228	8643
ExternalServiceGateway	65	333	1	75	953
ServiceHandler	79	531	2	206	1283
WorkflowLibrary	90	55	3	45	97

Софтверски модул за вођење Регистра залогe - REZA	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
BaseException	94	4	3	4	4
BusinessConfiguration	94	119	1	11	212
BusinessLogicController	80	3824	4	303	11346
ConfigurationForms	70	9	8	11	41
ConfiguratorShared	70	36	7	20	106
Controller	76	16411	4	1257	38588
DALFactories	81	76	7	39	175
DataObjects	78	35518	4	1230	83176
Datasets	100	3	4	64	5
DBSpecific	69	451	5	63	1968
DocumentManipulation	85	65	4	51	291
EntityInterfaces	96	5656	4	210	2435
ErrorMessageUtility	80	33	1	9	56
ExternalServiceGateway	71	64	1	28	188
Gui	77	38207	6	1111	113764
ProcedureCalls	70	37	1	9	185
ReplicaChecker	84	85	2	25	167
RezaShared	85	32	4	6	74
Shared	86	519	4	64	828
Utility	79	420	4	80	1001
WebClient	83	674	8	172	2194
WebPageSecurity	83	161	4	40	311
WebShared	79	51	2	32	103

Софтверски модул за вођење Регистра финансијског лизинга - RELIZ	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
Administration	61	182	7	66	1349
ConfigurationForms	60	53	8	38	424
Controller	73	7866	5	672	21717
ControllerHelpers	87	3563	1	226	6586
DALFactories	82	49	2	18	109
Datasets	100	0	4	40	0
DBGeneric	89	25562	3	695	60503
DBSpecific	76	388	5	65	1723
EntityValidators	70	1317	4	253	3255
ExternalServiceGateway	71	68	1	28	200
Gui	76	23617	7	831	69431
RelizWebClient	83	616	8	171	2036

Софтверски модул за вођење Регистра јавних гласила - РЕМЕД	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	------------------------------	-----------------------------

Стр. 5 од 12



Софтверски модул за вођење Регистра јавних гласила - РЕМЕД	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
Controller	60	1530	4	392	5213
DataModel	81	3774	5	262	6965
DataObjects	96	266	4	46	379
ExternalServiceGateway	70	23	1	25	70
Proxy	72	464	2	110	1024
PublicMediaGUI	70	2685	8	494	13646
PublicMediaService	68	169	1	104	541
ServiceContract	100	68	0	63	0
WorkflowLibrary	90	137	6	48	519

Софтверски модули за вођење Регистра комора, Регистра понуђача, Регистра судских забрана, и Регистра туризма са пратећим модулом за вођење и праћење процеса (Vanilla)					
Софтверски модул за вођење Регистра комора - РЕКОМ	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
Client	69	151	8	136	591
Common	68	55	1	32	119
Controller	71	563	4	188	1254
DataAccessLayer	73	281	2	119	531
DataContract	83	2235	2	150	3140
DataContractInterface	97	467	3	45	189
ExternalServiceGateway	64	262	1	58	707
ReKomControls	66	617	10	176	3580
Service	75	78	1	50	187
Софтверски модул за вођење Регистра понуђача - РЕПОН	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
BidderControls	74	859	10	216	3596
Client	72	182	8	142	574
Common	72	57	1	33	106
Controller	72	904	5	301	1802
DataAccessLayer	75	287	2	123	468
DataContract	83	2364	2	174	3120
DataContractInterface	98	453	3	52	173
ExternalServiceGateway	69	307	1	88	687
NotifyService	72	9	1	14	18
Service	58	79	1	53	194
Софтверски модул за вођење Регистра судских забрана - РЕСУЗ	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
Client	70	2963	9	445	15248
ClientHandler	80	220	2	94	439
Common	85	83	1	24	233
Controller	68	1287	3	226	2794
DalFactories	76	42	3	35	83
DataObjects	85	5528	5	405	11176
DbEnums	100	0	1	0	0
DBSpecific	88	120	5	26	509
DocumentServices	78	405	1	79	1016
ExternalServiceGateway	65	182	1	59	544
ReSuzService	87	15	1	21	29
ServiceHandler	81	239	2	109	575
WorkflowLibrary	90	54	3	46	97
Софтверски модул за вођење Регистра туризма - РЕТУР	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>

Стр. 6 од 12



Софтверски модули за вођење Регистра комора, Регистра понуђача, Регистра судских забрана, и Регистра туризма са пратећим модулом за вођење и праћење процеса (Vanilla)					
Common	89	122	4	51	224
Controller	77	4963	4	565	8849
DalFactories	78	48	3	32	69
DatabaseSpecific	72	280	5	71	993
DataObjects	83	21753	4	725	39710
DataObjectsFactory	76	89	1	89	196
EntityInterfaces	98	2887	4	152	870
ExternalServiceGateway	69	96	1	42	234
LocalProxy	88	30	2	24	58
ProcedureCalls	90	52	1	10	108
ProxyCaller	81	207	1	100	377
ServiceHandler	82	276	2	142	572
TourismGUI	69	3678	8	519	17222
TourismService	85	26	1	23	55
TypeConverters	78	252	2	32	378
WorkflowLibrary	65	91	6	61	1458
WorkflowLibraryObjects	96	200	3	21	225
<b>Vanilla</b>	<b>Maintainability Index<sup>1)</sup></b>	<b>Cyclomatic Complexity<sup>2)</sup></b>	<b>Depth of Inheritance<sup>3)</sup></b>	<b>Class Coupling<sup>4)</sup></b>	<b>Lines of Code<sup>5)</sup></b>
Client	63	1547	9	351	6779
ClientHandler	79	218	2	106	435
Common	81	101	1	39	200
Controller	68	727	3	278	2143
DataAccessLayer	79	415	4	182	680
DataAccessLayerRepositories	100	98	0	80	0
DataContract	84	2652	2	148	3856
DataContractInterface	96	727	3	81	332
DataShared	90	330	3	71	407
ExternalServiceGateway	63	292	4	96	793
GUIShared	89	210	8	67	347
Service	80	64	1	56	152
ServiceHandler	89	258	4	89	470
WorkflowLibrary	84	419	5	91	661
<b>VanillaDocGen</b>	<b>Maintainability Index<sup>1)</sup></b>	<b>Cyclomatic Complexity<sup>2)</sup></b>	<b>Depth of Inheritance<sup>3)</sup></b>	<b>Class Coupling<sup>4)</sup></b>	<b>Lines of Code<sup>5)</sup></b>
Client	70	16	7	38	157
ConfigurationSettings	80	109	1	22	218
Controller	68	1322	5	256	2523
DataContract	95	245	2	29	264
ExternalServicesGateway	65	31	1	22	68
WCFSservice	84	15	1	21	28
<b>Vanilla AutoUpdater</b>	<b>Maintainability Index<sup>1)</sup></b>	<b>Cyclomatic Complexity<sup>2)</sup></b>	<b>Depth of Inheritance<sup>3)</sup></b>	<b>Class Coupling<sup>4)</sup></b>	<b>Lines of Code<sup>5)</sup></b>
AutoUpdater	82	67	9	61	152
ClientTest	75	25	7	34	79
CopyAutoUpdater	76	7	1	10	24
Framework	86	190	1	64	364

Софтверски модули за вођење заједничких функциоја  
- модул обједињеног пријема свих пријава и захтева - ИРИС



<b>IRIS service</b>	<b>Maintainability Index<sup>1)</sup></b>	<b>Cyclomatic Complexity<sup>2)</sup></b>	<b>Depth of Inheritance<sup>3)</sup></b>	<b>Class Coupling<sup>4)</sup></b>	<b>Lines of Code<sup>5)</sup></b>
AdministrationClient	67	1376	8	249	7771
ExternalServicesGateway	75	80	6	41	227
IRISService.Client	66	38	7	52	267
IRISService.ConfigurationSettings	76	89	1	22	239
IRISService.Controller	65	2463	2	234	6128
IRISService.DALFactory	68	25	1	14	41
IRISService.DALInterface	100	105	0	55	0
IRISService.DALSqlServer	65	720	3	146	2562
IRISService.DataContract	77	1377	2	103	3866
IRISService.DataContractInterface	99	1561	1	11	1575
IRISService.ServiceContract	100	124	0	59	0
IRISService.ServiceImplementation	70	530	1	87	1388
IRISService.WCFService	100	0	0	0	0
<b>IRIS Client</b>					
ExternalServicesGateway	61	16	1	20	51
Gui	78	4784	11	451	11015
IrisClientConfigurationSettings	91	57	1	23	142
IrisClientController	75	2072	3	170	3686
IrisClientDataObject	87	35	3	6	61
WinFormsControls	87	130	7	80	407
<b>DocGen</b>					
DocGenService.Client	76	88	7	118	564
DocGenService.ConfigurationSettings	80	103	1	22	206
DocGenService.Controller	58	2028	2	381	7166
DocGenService.DALFactory	83	4	1	4	4
DocGenService.DALInterface	100	5	0	1	0
DocGenService.DALSqlServer	88	46	2	12	63
DocGenService.DataContract	91	2536	3	73	2651
DocGenService.DataContractInterface	100	0	1	0	0
DocGenService.ServiceContract	100	7	0	10	0
DocGenService.ServiceImplementation	78	31	1	20	66
DocGenService.WCFService	100	0	0	0	0
ExternalServicesGateway	67	12	1	14	24
<b>GeoData</b>					
ExternalServicesGateway	64	12	1	14	32
GeographicDataService.Client	67	65	7	60	565
GeographicDataService.ConfigurationSettings	70	53	1	22	131
GeographicDataService.Controller	70	101	2	36	275
GeographicDataService.DALFactory	83	4	1	4	5
GeographicDataService.DALInterface	100	15	0	6	0
GeographicDataService.DALSqlServer	68	136	2	40	325
GeographicDataService.DataContract	88	140	3	35	284



Софтверски модули за вођење заједничких функција - модул обједињеног пријема свих пријава и захтева - ИРИС					
ИРИС service	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
GeographicDataService.DataContractInterface	99	98	1	3	8
GeographicDataService.ServiceContract	100	14	0	9	0
GeographicDataService.ServiceImplementation	77	45	1	22	116
GeographicDataService.WCFService	100	0	0	0	0
Party Service					
ExternalServicesGateway	59	32	1	18	92
PartyService.Client	61	138	7	95	876
PartyService.ConfigurationSettings	72	62	1	22	158
PartyService.Controller	56	517	3	81	1177
PartyService.DALFactory	70	16	1	9	25
PartyService.DALInterface	100	19	0	7	0
PartyService.DALSqlServer	73	375	2	71	1130
PartyService.DataContract	75	771	4	69	2033
PartyService.DataContractInterface	100	381	1	3	1
PartyService.ServiceContract	100	19	0	11	0
PartyService.ServiceImplementation	68	91	1	32	263
PartyService.WCFService	100	0	0	0	0
PartyService.WinFormsControls	74	388	8	127	3027
WorkflowLibrary	90	36	3	36	66

Софтверски модули за вођење заједничких функција - модул за вођење експедиције					
Експедиција	Maintainability Index <sup>1)</sup>	Cyclomatic Complexity <sup>2)</sup>	Depth of Inheritance <sup>3)</sup>	Class Coupling <sup>4)</sup>	Lines of Code <sup>5)</sup>
ClientHandler	77	179	2	65	446
Common	93	18	1	1	21
Controller	66	629	2	197	1967
DataAccessLayer	72	391	2	135	824
DataContracts	91	1220	3	97	1680
ExpeditionWorkerService	76	42	4	40	114
ExternalServiceGateway	66	251	1	54	714
Service	85	157	1	60	325
WinFormsControls	62	166	8	74	1004

<sup>1)</sup> **Maintainability Index** – Рачуна индексну вредност између 0 и 100, која представља релативну лакоћу одржавања кода. Висока вредност означава већу подесност за одржавање.

<sup>2)</sup> **Cyclomatic Complexity** – Мери структурну сложеност кода. Добија се израчунавањем броја различитих програмских кодних путева. Програм који има сложен контролни ток захтева више тестирања да би се постигла добра покривеност кода, и такав програм је мање подесан за одржавање.

<sup>3)</sup> **Depth of Inheritance** – Означава број класних дефиниција које се протежу до корена класне хијерархије. Што је хијерархија дубља, може бити теже да се схвати где су дефинисани и/или редефинисани конкретни поступци и поља.

<sup>4)</sup> **Class Coupling** – Мери повезаност појединачних класа кроз параметре, локалне променљиве, типове одзива, метод позива, генеричка или темплејтна инстанцирања, основне класе, имплементацију интерфејса, поља дефинисана на екстерним типовима и декораторски атрибут.

<sup>5)</sup> **Lines of Code** – Означава приближан број линија у коду. Бројање се заснива на ИЛ коду и стога, не представља тачан број линија у фајлу изворног кода.

## 2. Опис услуга одржавања

Услуге одржавања софтвера, у складу са стандардима, подразумевају:

- Корективно одржавање апликативних система;
- Превентивно одржавање апликативних система;
- Праћење апликација/информационог система АПР;
- Управљања променама – Унапређење функционалности система кроз адаптивно и перфективно одржавање;

**Корективно одржавање апликативних система** - Под корективним одржавањем подразумевају се све активности везане за детектовање и решавање евентуалних грешака и проблема у раду апликативних система који су предмет одржавања а обухвата анализу узрока и отклањање грешака.

**Корективно одржавање серверских подсистема** – Под корективним одржавањем подразумевају се све активности везане за детектовање и решавање евентуалних грешака и проблема у раду везаних за системске сервисе и оперативне системе који могу да учине апликативни систем неупотребљивим.

**Превентивно одржавање** – подразумева активности које ће предупредити проблеме у раду сервиса који се идентификују као **критични** за рад апликативног система регистара Агенције.

**Праћење апликација/информационог система** – Пружалац услуге треба да обезбеди периодично праћење доступности система, у просеку једанпут месечно, што подразумева заједничку on-site анализу адекватних логова коју врше представници корисничке подршке наручиоца и извршиоца, са предлозима за унапређење по потреби.

**Управљања променама – Унапређење функционалности система кроз адаптивно и перфективно одржавање** - Пружалац услуге треба да, у оквиру механизма процеса управљања променама, обезбеди могућност унапређења функционалности система кроз адаптивно и перфективно одржавање:

- **Адаптивно одржавање** – у смислу активности прилагођавања или конверзије апликације/система у циљу прилагођавања окружењу (пословном – прилагођена пословна правила, односно инфраструктурном – промењен оперативни систем, верзија базе података) које се разликује од оригиналне спецификације функционалности система.
- **Перфективно одржавање** – у смислу активности мењања система у циљу постизања перформанси које нису дефинисане у оригиналној спецификацији функционалности система.
- **Остала унапређења** која нису у складу са оригиналном спецификацијом функционалности апликација система као што су:
  - а. Инсталација апликације на нове локације
  - б. Инсталације система или сервиса на нове локације
  - с. Додатни захтеви за обуком

### 3. Услови реализације услуга одржавања

Имајући у виду очекивано укупно ангажовање радног тима Понуђача на уговореним услугама подршке и одржавања функционалности софтвера система регистара Агенције, у режиму 24 часа X 7 дана у недељи.

Захтевано време одговора и дејства на пријављене грешке у зависности од приоритета, односно нивоа критичности грешке:

Главне дефиниције и дозвољено време дејства				
Приоритет грешке	Дефиниција проблема/грешке	On-line време одговора	Време неутрализације	Време отклањања проблема
1	Грешка у систему која <b>јак</b> о (критично) утиче на послове Агенције и резултира финансијским трошковима и/или другим нематеријалним значајним последицама.	0,5 часова	6 часова	45 дана
2	Грешка у систему која <b>озбиљно</b> утиче на послове Агенције и резултира финансијским трошковима и/или другим нематеријалним последицама.	1 час	24 часа	45 дана
3	Грешка у систему <b>слабо</b> утиче на послове клијента и резултира финансијским трошковима.	4 часа	48 часа	60 дана
4	Грешка у систему <b>минимално</b> утиче на послове клијента и резултира финансијским трошковима.	72 часа	н/а	н/а

Радни тим за извршење предметних услуга треба да обухвати:

- најмање једног запосленог или радно ангажованог пројектног менаџера, који испуњава следеће услове: има стечено високо образовање из информатичких или техничких наука и стечен сертификат за неку од агилних метода управљања развојем софтвера („Scrum“ или друга агилна метода управљања развојем софтвера);
- најмање пет запослених или радно ангажованих програмера, који испуњавају следеће услове: имају стечено високо образовање из информатичких или техничких наука и стечен Microsoft .NET или Microsoft SQL сертификат, и



- најмање једног запосленог или радно ангажованог систем администратора, који испуња следеће услове: има стечено високо образовање из информатичких или техничких наука и стечен Microsoft или Cisco серификат

За извршене месечне услуге одржавања Пружалац услуга је дужан да сачини Извештај о извршеним услугама током месеца за који се сачињава, а који ће представљати основ за испостављање рачуна за плаћање извршених услуга.