



Република Северна Македонија
Министерство за финансии

Архивски број: 03-210/1

Датум:

16-01-2025

ДОГОВОР

за јавна набавка на стоки - поддршка и претплата на лиценци за управување
безбедносни информации и настани

Склучен помеѓу:

- МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ, со седиште на ул. „Даме Груев“, бр.12 - Скопје, претставувано од м-р Гордана Димитриеска-Кочоска, министер за финансии, во натамошниот текст: договорен орган и
- ДРУШТВО ЗА КОМПЈУТЕРСКИ УСЛУГИ ИНТЕК СИСТЕМ ДОО СКОПЈЕ, со седиште на ул. „Антон Попов“ бр.16Б, Скопје, претставувано од Златко Ефремов, управител, во понатамошниот текст: носител на набавката.

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Предмет на договорот е јавна набавка на стоки – поддршка и претплата на лиценци за управување безбедносни информации и настани.

Составен дел на овој договор се техничките спецификации кои се дадени како Прилог кон овој договор.

II. ВРЕДНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 2

Единечната цена за IBM Security Guardium Collector Software Appliance Install Annual SW Subscription & Support по парче изнесува 38.774,00 денари без ДДВ.

Единечната цена за IBM QRadar Software Install Annual SW Subscription & Support по парче изнесува 424.210,00 денари без ДДВ.

Единечната цена за IBM QRadar Event Capacity 1K Events Per Second Annual SW Subscription & Support по парче изнесува 2.874.914,00 денари без ДДВ.

Единечната цена за IBM QRadar Software Node Install Annual SW Subscription & Support по парче изнесува 38.774,00 денари без ДДВ.

Единечната цена за IBM Security Guardium Data Protection for Databases Resource Value Unit (MVS) Annual SW Subscription & Support по парче изнесува 287.776,00 денари без ДДВ, вкупно за 3 парчиња изнесува 863.328,00 денари без ДДВ.



Република Северна Македонија
Министерство за финансии

Вкупната вредност на договорот без пресметан данок на додадена вредност изнесува 4.240.000,00 денари.

На износот од став 6 на овој член се пресметува данок на додадена вредност во износ од 212.000,00 денари.

Вкупната вредност на договорот со пресметан данок на додадена вредност изнесува 4.452.000,00 денари.

III. ВАЖНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 3

Договорот важи од денот на потпишување од двете договорни страни па се до истекот на поддршката и претплатата на лиценците – предмет на договорот, чие времетраење е 1 (една) година сметано од денот на активирањето.

IV. НАЧИН НА ИСПОРАКА

Член 4

Носителот на набавката е должен на денот на активирањето на поддршката и претплатата на корисничките лиценци да достави документ/потврда за активирани лиценци од производителот или Subscription Certificate и истите да се достапни на корисничката сметка на договорниот орган кај производителот.

Со добивање потврда дека е извршена набавката и претплатата на продуктот од страна на производителот, понатамошната поддршка ја дава производителот на софтверот.

V. РОК И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 5

Плаќањето за поддршка и претплата на лиценците за IBM QRadar и Security Guardium, ќе се врши по обезбедување на поддршката и претплатата за наведените лиценци, во рок од 30 (триесет) календарски дена, сметано од денот на приемот на фактурата во писарницата на договорниот орган.

Со фактурата треба да се достави документ/потврда дека е активирана поддршка и претплата на продуктот од страна на производителот и истото да биде видливо на сметката на корисникот кај производителот.

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



VI. ПРАВА И ОБВРСКИ НА НОСИТЕЛОТ НА НАБАВКАТА

Член 6

Носителот на набавката е должен:

-веднаш по започнување со важност на договорот да пристапи кон негова реализација и да ги извршува обврските стручно и квалитетно;

-да обезбеди ефикасно и навремено извршување на предметниот договор и да ги применува соодветните регулативи за конкретниот вид на услуга, придржувајќи се кон барањата на договорниот орган;

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

-да му укаже на договорниот орган за било која неправилност во врска со непочитувањето на законската регулатива или било кој друг факт кој би можел негативно да влијае на исходот или очекувањата на договорниот орган и

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

Носителот на набавката се обврзува и е должен во рамките на извршувањето на своите обврски да ги смета барањата и интересите на договорниот орган кои се предмет на овој договор за приоритетни во секое време и да го информира договорниот орган, веднаш доколку се појават одредени околности кои би влијаеле на извршувањето на активностите кои се предмет на овој договор.

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

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

VII. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИОТ ОРГАН

Член 7

Договорниот орган е должен да определи лица кои ќе бидат задолжени за реализација на договорот.

3



Република Северна Македонија

Министерство за финансии

Договорниот орган се обврзува дека ќе му плати на носителот на набавката, во согласност со член 5 од овој договор.

Договорниот орган има право да бара извршување на набавката - предмет на договорот на начин и во рок определен во техничките спецификации.

VIII. ГАРАНЦИЈА ЗА КВАЛИТЕТНО И НАВРЕМЕНО ИЗВРШУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 8

Носителот на набавката е должен заедно со потпишаниот договор да достави банкарска гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот во висина од 5% од вкупната вредност на договорот со пресметан ДДВ.

Со банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот носителот на набавката безусловно гарантира за целосно, квалитетно и навремено извршување на обврските по овој договор.

Банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот треба да биде безусловна, неотповиклива и на прв повик наплатлива од страна на договорниот орган, треба да биде издадена од банка со седиште во Република Македонија или од странска банка.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот ќе биде со важност до целосното реализирање на договорот.

Недоставување на банкарската гаранција претставува основ за раскинување на договорот.

Договорниот орган се обврзува на носителот на набавката да му ја врати банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот во рок од 14 (четиринаесет) дена од денот на целосното реализирање на договорот.

Договорниот орган нема да ја врати банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот и ќе бара нејзино активирање од банката која ја има издадено, доколку предметната набавка не е реализирана според одредбите од договорот.

Во случај носителот на набавката поради непредвидени околности (виша сила или други оправдани причини) да не можел да ја изврши услугата, договорниот орган нема да бара активирање на банкарската гаранција, доколку носителот на набавката достави писмено образложение до договорниот орган во кое ќе ги наведе причините за неизвршената или ненавремено извршената услуга, а образложението биде писмено прифатено од страна на договорниот орган.



Република Северна Македонија

Министерство за финансии

IX. ДОВЕРЛИВОСТ НА ПОДАТОЦИ И ИНФОРМАЦИИ

Член 9

Определените лица од носителот на набавката за реализација на договорот, задолжително потпишуваат изјава за доверливост на информации и податоци непосредно пред извршувањето на услугата - предмет на договорот.

Под поимот информации и податоци се подразбираат сите внатрешни и надворешни документи, спецификации, лични податоци, истражувања на пазарот или податоци за него, финансиски или маркетиншки информации, други податоци или бизнис, оперативни или технички информации, како и сите останати податоци и информации и независно дали се дадени во писмена, вербална или електронска форма и се во сопственост на договорниот орган.

Исто така, поимот информации и податоци, ги опфаќа и сите други податоци кои не се сопственост на договорниот орган, а се користат за одредени цели во работните задачи и обврски. Тука спаѓаат податоци на сите партнери, клиенти, добавувачи или било кое правно или физичко лице кое со договорниот орган има засновано деловен или било каков друг однос. договорниот орган ги става податоците на располагање на носителот на набавката во врска со погоре наведената цел, а за непречено одвивање на работните задачи и обврски.

Член 10

Не се предмет на овој договор информации кои биле или станале јавно достапни, но не како резултат на откривање од страна на носителот на набавката и на договорниот орган и без да бидат прекршени одредбите на овој договор од страна на носителот на набавката што може да се докаже со писмена документација или за кои договорниот орган писмено потврдил дека се ослободени од обврска за неоткривање.

Член 11

Носителот на набавката под целосна морална, материјална и кривична одговорност, се обврзува за време на важноста на договорот и во период од (5) пет години од датумот на неговото истекување или раскинување да ги чува во тајност сите информации и податоци од било која област на договорниот орган, кои ќе му бидат дадени во процесот на соработката и притоа нема да ги искористи истите за лични цели, во име на друго лице, ниту ќе ги даде на увид на трета страна.

Носителот на набавката се обврзува да ги чува во тајност сите документи и податоци кои содржат информации за договорниот орган или неговите активности, како и неговите односи со клиенти или трети лица, а кои биле



Република Северна Македонија
Министерство за финансии

подготвени или изнесени во врска со работата за која носителот на набавката е ангажиран од страна на договорниот орган.

Член 12

Носителот на набавката може да ги открие кои било од информациите и податоците наведени во членот 9 став 2 и 3 заради постапување по писмено барање од страна на надлежен орган, со легитимна наредба врз основа на закон. За ваквото барање носителот на набавката веднаш ќе го извести одговорното лице на договорниот орган.

Носителот на набавката, пред да ги даде бараните податоци ќе се увери дека барањето е валидно и е во согласност со важечки закон и ќе ги открие ваквите податоци само до степен до кој тоа е барано од надлежниот орган кој има овластување да бара такво соопштување.

Член 13

За секој настан или сомневање во однос на закана за нарушување на доверливоста, интегритетот и расположливоста на податоците и информациите, носителот на набавката се обврзува веднаш писмено да го извести определеното лице кај договорниот орган.

Член 14

Носителот на набавката по писмено барање на договорниот орган веднаш ќе ги врати или уништи сите документи кои содржат податоци и информации за договорниот орган, а кои се добиени во врска со работата за која носителот на набавката е ангажиран од страна на договорниот орган, без задржување на било какви фотокопии, изводи или друг вид на копии од нив или дел од нив. И покрај уништувањето на било кој податок и материјали носителот на набавката ќе продолжи да се придржува кон неговата обврска од овој договор и други обврски кои произлегуваат од него, за чување во тајност на сите податоци и информации кои ги сознал на било кој начин, при исполнување на неговите обврски кои произлегуваат од овој договор.

Член 15

Објавувањето податоци, рекламирањето или публицитетот, како и прес конференциите направени од страна на носителот на набавката во однос на овој договор или вршење на заеднички деловни активности на договорните страни треба да бидат претходно одобрени од договорниот орган пред нивното спроведување.



Република Северна Македонија
Министерство за финансии

Член 16

Одредбите од глава IX од овој договор се правно валидни и обврзувачки и кај сите вработени кај носителот на набавката кои имаат добиено овластување за користење на информациите и податоците кои се уредени со овој договор.

X. УСЛОВИ ЗА РАСКИНУВАЊЕ И ПРЕКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 17

Овој договор може да се раскине спогодбено во согласност на двете договорни страни.

Член 18

Овој договор може да се раскине и еднострано поради непридржување или неисполнување на договорните обврски утврдени со овој договор.

Договорната страна која поради непридржување или неисполнување на договорните обврски го раскинува договорот, должна е тоа да и го соопшти на другата договорна страна без одлагање во писмена форма.

Договорот се смета за раскинат со денот на приемот на известувањето за раскинување на договорот.

Доколку дојде до раскинување на договорот поради неисполнување или ненавремено исполнување на обврските на договорот од страна на носителот на набавката, покрај наплата на банкарската гаранција носителот на набавката ќе биде одговорен за евентуалната штета што би ја предизвикал на договорниот орган како директна или индиректна последица на неговото работење.

Член 19

Кога една од договорните страни нема да ја исполни својата обврска, договорната страна може да бара исполнување на обврската од другата договорна страна или да го раскине договорот, а во секој случај има право на надомест на штетата.

Член 20

Кога договорната страна нема да ја исполни својата обврска во определениот рок, другата договорна страна може да и остави примерен дополнителен рок за исполнување на обврската.

Рокот од став 1 на овој член може да биде продолжен само по писмено барање на носителот на набавката и писмена согласност од договорниот орган.

Ако договорната страна која не ја исполнила својата обврска во определениот рок, не ја исполни обврската ни во дополнителниот рок, другата договорна страна може да го раскине договорот.



XI. ВИША СИЛА

Член 21

Ниту една од договорните страни нема да биде одговорна за неисполнување на обврските од овој договор до кое би дошло заради виша сила.

Под виша сила се подразбираат настани или околности на кои договорните страни не можат да влијаат и се надвор од нивната контрола, а го попречуваат нормалното извршување на договорот (елементарни непогоди, воени дејства, граѓански немири, штрајкови и сл.).

Вишата сила не вклучува настан што е предизвикан од небрежност или намерна активност што би предизвикала застој во извршувањето на обврските од договорот.

Ако една од договорните страни е спречена да ги исполнува своите обврски заради виша сила, должна е веднаш писмено да ја извести другата страна, со наведување на причините за вишата сила и по можност обезбедување на соодветен доказ.

За времетраењето на вишата сила сите права и обврски од овој договор мируваат.

Договорните страни се обврзуваат на ист начин да ја известат договорната страна за повторното воспоставување на нормални услови за извршување на договорот, односно за престанокот на дејството на вишата сила.

По отстранувањето на вишата сила договорот продолжува да се реализира.

XII. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 22

Изменувања и дополнувања на договорот можат да се вршат со заедничка согласност на договорните страни по писмен пат.

Договорната страна која бара измена и/или дополнување на договорот е должна своето барање до другата страна да го достави во писмена форма.

Договорот може да се изменува и дополнува со анекс на договорот потпишан од двете договорни страни во согласност со Законот за јавните набавки.

Член 23

За сè што не е предвидено со овој договор, се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи, Законот за јавните набавки и од другите позитивни прописи во Република Северна Македонија.



Република Северна Македонија
Министерство за финансии

Член 24

Во случај на спор, договорните страни се согласни спорот да го решат спогодбено, а доколку во тоа не успеат, согласни се спорот да го решава предметно надлежниот суд во Скопје.

Член 25

Обработката на личните податоци при реализацијата на овој договор ќе биде во согласност со Законот за заштита на личните податоци.

Член 26

Овој договор е составен во 4 (четири) еднообразни примероци од кои 2 (два) примероци за договорниот орган и 2 (два) за носителот на набавката.

Договорен орган:

РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ
СКОПЈЕ

Носител на набавката:

ДРУШТВО ЗА КОМПЈУТЕРСКИ,
УСЛУГИ ИНТЕК СИСТЕМ ДОО
СКОПЈЕ

м-р Гордана Димитриеска-Кочоска
Министер за финансии

Златко Ефремов
Управител

Изработил: Петрина Малевска
Контролирал: Рената Николоска
Даниела Јанкова
Проверил: м-р Маја Стаменковска Угриновска
Михајло Михајловски
Проверил: Андреј Ангеловски
Владимир Стојанов
Ирена Петковски
Согласен: д-р Андриана Матлиоска



ПРИЛОГ КОН ДОГОВОРОТ

ТЕХНИЧКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

за јавна набавка на стоки – поддршка и претплата на лиценци за управување безбедносни информации и настани

Предметот на набавка во овие технички спецификации се однесува на лиценци за управување безбедносни информации и настани Систем за управување безбедносни информации и настани (SIEM - security information and event management), базирано на IBM QRadar и Security Guardium продукти, кое обезбедува централизирано собирање, архивирање, анализа и корелирање на логовите од ИКТ системите на Министерството за финансии.

Предмет на договорот е поддршка и претплата на лиценци за управување безбедносни информации и настани (SIEM - security information and event management).

Поддршката и претплатата на лиценците за IBM QRadar и Security Guardium опфаќа:

1. Обезбедување на поддршка и претплата на лиценцата за IBM QRadar и Security Guardium или еквивалентно, за период од 1 (една) година. Во продолжение се дадени детални информации за продуктот и поддршката и претплатата на продуктот.

Рб.	Part Number	Опис на продуктот/услугата	количина
1	E0ELGLL	IBM Security Guardium Collector Software Appliance Install Annual SW Subscription & Support	1
2	E0NBALL	IBM QRadar Software Install Annual SW Subscription & Support	1
3	E0NBGLL	IBM QRadar Event Capacity 1K Events Per Second Annual SW Subscription & Support	1
4	E0NEGLL	IBM QRadar Software Node Install Annual SW Subscription & Support	1
5	E0MQKLL	IBM Security Guardium Data Protection for Databases Resource Value Unit (MVS) Annual SW Subscription & Support	3

Прилог 1

Опис на системот и барања за техничка поддршка

Системот за корелирање на логови е поставен како Virtual Appliance врз постоечка околина за серверска виртуелизација во Министерството за финансии, базирана на VMware ESXi 6.7 хипервизор.

Системот обезбедува четири основни функционалности за инфраструктурата на Договорниот орган:

- Логирање – собирање на сите логови и нивно зачувување (архивирање) на складовите на податоци во централен склад на логови;
- Автоматска анализа на активности, корелација и откривање на сигурносни закани и инциденти;
- Мониторирање – следење на сите активности и преземање на соодветни мерки согласно дефинирани правила на дејствување (политики);
- Чување на лог записите во изворна форма врз која не е можна интервенција за промена во траење од најмалку 3 (три) месеци, после кое време логовите ќе се архивираат.

1. Управување со системот и администрирање на корисници

Системот овозможува централизирано управување и конфигурирање на сите негови компоненти (модули, агенти, сензори итн.);

Воспоставени се повеќе групи корисници со различни улоги, односно привилегии со кои се обезбедува раздвојување на надлежностите на различни корисници на системот (segregation of duties), како на пример: лица за сигурност на информациски системи, внатрешни и надворешни ревизори, администратори на бази на податоци, администратори на оперативни системи итн.

Системот треба да се конфигурира на начин што доколку од некој извор на логови (log source) не пристигнуваат логови, односно системот (агент, колектор и сл.) не ги собира во текот на претходно дефиниран временски период, да се испрати нотификација (alert) до предефинирана група на корисници;

Системот треба да функционира без промени во конфигурацијата на изворите на логови, односно системите од кои собира логови;

2. Корелација на логови, откривање на сигурносни закани, дефинирање на инциденти и пребарување

- 2.1. Системот извршува централизирано собирање, архивирање, анализа и корелирање на логовите од следниве постоечки и продукциски системи/уреди:

Ред. бр.	Систем / платформа
1	Microsoft Windows Server 2012 Active Directory/DNS сервери со можност за надградба на повисоки верзии
2	Microsoft Windows Server 2012 базирани IIS web сервери со можност за надградба на повисоки верзии
3	Linux Ubuntu/Debian базирани WebApp (Payara, Tomcat, Jboss) сервери со можност за надградба на повисоки верзии
4	Linux Ubuntu/Debian базирани DNS и DHCP сервери со можност за надградба на повисоки верзии
5	Informix v.14 сервер (on IBM AIX v.7.1) со бази на податоци со можност за надградба на повисоки верзии
6	Microsoft SQL Server 2012 сервер со бази на податоци, со можност за надградба на повисоки верзии
7	IBM DB2 v.10 Workgroup Edition сервер со бази на податоци, со можност за надградба на повисоки верзии
8	Zimbra Collaboration Suite - Network Edition v.8.8.15 E-Mail систем, со можност за надградба на повисоки верзии
9	IBM Domino Collaboration Suite v.8.5.3 и v.9 сервери
10	Xerox DocuShare Content Management Сервер
11	Linux RedHat, Ubuntu, Debian сервери
12	Windows Desktops, Servers
13	Check Point SG5400-NGTP Firewall/IDS/IPS/TP уреди
14	CISCO ISR4331/K9 мрежен упатувач
15	Mikrotik RouterOS мрежен упатувач
16	Alcatel-Lucent OmniSwitch, Cisco Catalyst L2 и L3 мрежни преклопници
17	Ubiquity UniFi Network Controller on Debian
18	EMC VNX 5300 SAN Storage систем
19	VMware ESXi v.6.7 host сервери за виртуелизација на серверски ресурси

2.2. Системот обезбедува анализа и приказ на настаните (events) во реално време со минимален опсег од 5000 настани во минута, како и нивна корелација

2.3. Системот обезбедува пребарување и филтрирање на собраните логови, пребарување на настаните најмалку по следниве критериуми:

- извор на логови, со датум и време кога е извршен настанот, со IP-адреса од каде е извршен настанот, со име на работна станица/сервер од која е извршен настанот,
- корисничко име преку кое е извршен настанот,
- Group/Role name преку која е извршен настанот,

- име на апликација/алатка со која е извршен настанот,
 - име на база/фолдер/датотека до која е пристапено,
 - име на објект/група на објекти од база до кој е пристапено;
- 2.4. Drill down опции – системот обезбедува на едноставен начин за сите настани прикажани во приказот, да се видат сите детали за секој од настаните
 - 2.5. Во системот се дефинирање на политики, правила и прагови кои генерираат испраќање на нотификации (alerts) на предефинирана група корисници;
 - 2.6. Системот открива на denial of service напади преку собраните информации и да обезбедува дефинирани правила (rule) преку кое се открива нападот;
 - 2.7. Системот има дефинирани правила за откривање и алармирање на мрежен сообраќај од потенцијално ризични апликации/протоколи, кои се претходно дефинирани (како на пример peer-to-peer и сл.)
 - 2.8. Системот врши логирање и мониторирање на активностите во системите за управување со бази на податоци во реално време
 - 2.9. Системот врши мониторирање на одговорите (responses) кои се враќаат од страна на системот за управување со бази на податоци со цел да се контролира и спречи евентуално протекување на доверливи и/или чувствителни податоци
 - 2.10. Логирањето и мониторирањето се врши на сите активности на базите на податоци без разлика од каде се пристапува до системот за управување со бази на податоци (локално или преку мрежа), односно 100% видливост на сите активности (како на пример: SELECT, UPDATE, INSERT, DELETE настани, стартување/стопирање на базата на податоци, креирање на логини, групи/улоги, промена на привилегии, извршување и промени на складирани процедури, тригери, погледи и извршување на други системски наредби итн.), вклучително и активностите на привилегираните корисници (администратори на бази на податоци);
 - 2.11. Системот маскира претходно дефинирани доверливи и/или чувствителни податоци;
 - 2.12. Системот блокира одредени активности врз основа на претходно дефинирани правила (политики);
 - 2.13. Системот врши комплетен мониторинг на привилегираните корисници (администратори на системот), преку инсталација на агент
 - 2.14. Системот открива малициозни внатрешни настани и компромитирани кориснички профили преку анализа на однесувањето на корисниците. Додавањето на корисниците се прави преку импортирање од LDAP директориум
 - 2.15. Системот генерира детален risk score за индивидуални корисници. Risk

score-от се менува динамички базиран на активноста на корисникот, со што високо ризичните корисници се додаваат во листата на набљудување.

Постоечките лиценци важат до 05.01.2026 година.

Прилог 2

Дефиниции на приоритети и максимално дозволено време на одзив

Приоритет ¹	Дефиниција ²	On-line одзив	On-site одзив	Време на санација	Време на решавање
1 ИТНО – Дефект со многу висок приоритет, итен случај, блокирање на системот	Под приоритет 1 – ИТНО, се подразбира проблем во функционирањето на системот, или негов значаен дел, при што истиот не може да ја извршува својата функција, и предизвикува застој или го успорува нормалното работење на договорниот орган	1 час	4 часа	12 часа	1 ден
2 Сериозен дефект – Дефект кој предизвикува голем прекин во работата на системот	Под приоритет 2 – Сериозен дефект, се подразбира проблем при кој оперативните карактеристики на системот се такви да дел од работните активности не функционираат или системот не работи со полн капацитет	8 часа	24 часа	72 часа	5 дена
3 Мали, естетски недостатоци	- Системот/софтверот има недостатоци кои имаат мало влијание на работните активности на договорниот орган, односно овозможуваат користење на системот со намалена	16 часа	48 часа	5 дена	10 дена

¹Носителот на набавката врши верификација на приоритетот

²Доколку не се санира во предвидениот рок, нивото на приоритет се подига автоматски за еден

Приоритет ¹	Дефиниција ²	On-line одзив	On-site одзив	Време на санација	Време на решавање
	функционалност и/или работење				

