

INFORMACIJA

o Paketu podrške za informaciono–komunikacione usluge nacionalnom vojnom predstavniku Crne Gore u SHAPE za 2021. godinu – Amandman 1

Ministarstvo odbrane Crne Gore je u februaru 2018. godine zaključilo Memorandum o razumijevanju sa NATO Organizacijom za komunikacije i informacije (NCIO) u vezi saradnje u oblasti C4ISR¹ aktivnosti, kao i Tehnički sporazum sa NATO Agencijom za komunikacije i informacije (NCIA) o pružanju usluga za period od 1. januara 2017. do 31. decembra 2027. godine.

Navedeni memorandum i tehnički sporazum predstavljaju krovne dokumente za ostvarivanje saradnje između Crne Gore i NCIA u oblasti informaciono-komunikacionih usluga, i kao takvi, oni su osnova za zaključivanje posebnih tehničkih sporazuma i paketa usluga za različite projekte.

Za potrebe Kancelarije nacionalnog vojnog predstavnika Crne Gore u SHAPE (Vrhovni štab savezničkih snaga za Evropu), neophodno je na godišnjem nivou zaključiti Paket podrške za informaciono-komunikacione usluge sa NCIA. Ovaj paket podrške odnosi se na period od 1. januara do 31. decembra 2021. godine i sadrži cjenovnik i opis opreme i informaciono-komunikacionih usluga koje NCIA pruža nacionalnom vojnom predstavniku Crne Gore u SHAPE. Troškovi za navedene usluge iznose 6.166,65 eura i planirani su u budžetu za 2021. godinu.

Imajući u vidu navedeno, Ministarstvo odbrane predlaže da Vlada Crne Gore donese sljedeće

ZAKLJUČKE:

1. Vlada je usvojila Informaciju o Paketu podrške za informaciono–komunikacione usluge nacionalnom vojnom predstavniku Crne Gore u SHAPE za 2021. godinu – Amandman 1;
2. Vlada je prihvatila Paket podrške za informaciono–komunikacione usluge nacionalnom vojnom predstavniku Crne Gore u SHAPE za 2021. godinu – Amandman 1;
3. Ovlašćuje se pukovnik Željko Radulović, nacionalni vojni predstavnik u SHAPE, da potpiše Paket podrške za informaciono–komunikacione usluge nacionalnom vojnom predstavniku Crne Gore u SHAPE za 2021. godinu – Amandman 1.

¹ Komandovanje, kontrola, komunikacije, računari, obavještajni rad, nadzor i izviđanje

PAKET PODRŠKE (SSP) ZA INFORMACIONO – KOMUNIKACIONE USLUGE
Nacionalnom vojnom predstavniku Crne Gore (NMR) u SHAPE za 2021. godinu –
AMANDMAN 1

Veza:

- A. Tehnički sporazum broj 2018:01. od 23. februara 2018.godine, za period podrške od 1. januara 2017. do 31. decembra 2027.godine, između NATO Agencije za komunikacije i informacije (NCI Agencija) i Crne Gore.
- B. Online katalog korisničkih servisnih usluga NCI Agencije.
<https://dnbl.ncia.nato.int/Pages/ServiceCatalogue/Services.aspx>
- C. C-M(2015)0041-REV2-AS1, Savezničke C3 polise, od 21.12.2018. godine.
- D. AC-322-D(2019)0033-REV2-AS1(INV), Direktiva u vezi javnog objavljivanja NATO softvera, od 06.12.2019. godine.

1. Uvod

- a. Crna Gora (Korisnik) i NCI Agencija (Dobavljač), u daljem tekstu "Potpisnice", prihvataju da NCI Agencija ne snosi troškove ili odgovornost u slučaju oštećenja, neispravnosti ili gubitaka nastalih iz ovog Paketa podrške za usluge (SSP) sa Korisnikom, osim u slučaju da Države sklope ugovor o formiranju fonda namjenog za navedene svrhe.
- b. Potpisnice prihvataju da se NATO zajednički fondovi neće koristiti za pokriće troškova oštećenja, neispravnosti ili gubitka nastalih iz SSP sa Korisnikom, ukoliko Države ne odluče drugačije.

2. Cilj i troškovi usluga informaciono - komunikacionih sistema (IKS)

- a. Cilj ovog SSP je da dokumentuje isporuku određenih informaciono-komunikacionih (IK) usluga između Korisnika i Dobavljača, i na taj način obezbjeđi rukovanje i održavanje IK uslugama, obezbjeđenih od strane NCI Agencije, navedenih u Tabeli 1.
- b. SSP se pruža u skladu sa pravnim okvirom datim u dokumentu A.
- c. SSP obuhvata samo informaciono-komunikacione (IK) servise, infrastrukturu i sredstva navedena u Tabeli 1, u skladu sa dokumentom B. Dobavljač usluga neće pružati usluge rukovanja i održavanja koje nisu navedene u Tabeli 1.
- d. Tabelom 1 obuhvaćeni su troškovi koji se odnose na ovaj SSP, za oblast usluga, za koje je Korisnik usluga finansijski odgovoran prema Dobavljaču usluga. I Korisnik i Dobavljač usluga upoznati su da Tabela 1 obuhvata:

NATO NEKLASIFIKOVANO

NCIA/COO/2020/12319
SSP015651

- i. Rukovanje i održavanje IK uslugama, za 2021. godinu, za stavke rukovanja i održavanja koje pruža Dobavljač usluga, sa troškovima SSP koji će biti fakturisani Korisniku usluga nakon potpisivanja ovog dokumenta. Potrebno je imati u vidu da u slučaju da su zahtjevi za unaprijeđenje IK infrastrukture već prikupljeni, a da tražena oprema još uvijek nije isporučena, ovaj SSP će se zasnivati na osnovnim zahtjevima iz 2020. godine, sa danom stupanja na snagu 1. januar 2021. godine.
- ii. Svakom NMR-u pružaju se besplatne usluge rukovanja i održavanja (npr. jedna radna stanica za prenos NATO stepenovanih podataka, jedna radna stanica za prenos NATO neklasifikovanih podataka, dvije usluge korisničkog pristupa, dvije licence dobijene na osnovu pretplate, dvije usluge e-pošte, dvije usluge IM kolaboracionih servisa, četiri LAN servisa i fiksni telefoni), na osnovu SHAPE Ugovora o osnovnom nivou usluga – SHAPE SLA.

NATO NEKLASIFIKOVANO

NCIA/COO/2020/12319
SSP015651

Broj usluge	Naziv usluge	Karakteristike usluge	Jedinica usluge	Stepen tajnosti IK mreže	2021 Količina za naplatu – osnovno stanje	2021 Količine obezbjeđene u skladu sa SHAPE SLA ¹ ugovorom	Cijena (godišnja)	Ukupna cijena pružanja usluga SSP (godišnje u eurima) ²	napomena
WPS001	Upravljeni uređaj ³	Radna stanica (Thick Client) standardna oprema -COTS	Po uređaju	NATO TAJNO N/T	2	1	422	844,00	1 N/T obezbjeđen u skladu sa SHAPE SLA ugovorom
WPS001	Upravljeni uređaj ³	Radna stanica (Thick Client) standardna oprema -COTS	Po uređaju	NATO NEKLASIFIKOVANO N/N	2	1	422	844,00	1 N/N obezbjeđen u skladu sa SHAPE SLA ugovorom
WPS002	Usluga korisničkog pristupa	Standardno	Po korisničkom nalogu	-	4	2	79	316,00	2 usluge korisničkog pristupa obezbjeđene u skladu sa SHAPE SLA ugovorom
WPS003	Licenca dobijena na osnovu pretplate	Zasnovana na pretplati	Po uređaju	-	4	2	399	1.596,00	2 licence obezbjeđene u skladu sa SHAPE SLA ugovorom
WPS004	Usluga elektronske pošte	Standardno	Po poštanskom sandučetu	-	5	2	29	145,00	2 usluge email pošte obezbjeđene u skladu SHAPE SLA ugovorom
WPS005	IM kolaboracioni servisi	Standardno	Po korisničkom nalogu	N/T i N/N	4	-	17	68,00	
WPS008	Usluge operativnog centra	Standardno	Po uređaju	-	4	2	275	1.100,00	U 2019. godini odvojene su usluge od WPS001. Usluge operativnog centra za 2 korisnika obezbjeđene u skladu sa SHAPE SLA ugovorom
WPS009	Usluga servisa za glasovnu komunikaciju	Fiksni-stoni telefon	Po uređaju	N/N	-	3	-	0	U skladu sa SHAPE SLA ugovorom

NATO NEKLASIFIKOVANO

NCIA/COO/2020/12319
SSP015651

INF001	LAN usluge	Standardno	Po mjestu priključka (2xupravljani uređaj)	NT I N/N	8	4	120	960,00	4 LAN usluge obezbjeđene u skladu sa SHAPE SLA ugovorom
OTH002	Upravljanje korisničkim nalogom	Nije primjenjivo	5 % od Paketa podrške za usluge	-	1	-	-	293,65	
UKUPNO								6.166,65	

Tabela 1 – obezbjeđene usluge u skladu sa SSP

3. Finansijski uslovi

3.1 Troškovi za obezbjeđenje usluga za 2021. godinu dati su u Tabeli 1 ovog SSP. Primjenjivaće se sledeće odredbe:

- a. Troškovi servisne podrške predviđeni su na osnovu obezbjeđenja radne snage najmanje 70% popunjenosti, od strane Nacija prema Dobavljaču, na osnovu krajnje popunjenosti ljudstvom u vrijeme primjene ovog SSP.
- b. U slučaju da Dobavljač ne može održavati navedeni nivo popunjenosti ljudstvom, Dobavljač će obavjestiti Korisnika i pripremiti zajedničku procjenu dostupnih opcija za ublažavanje posledica i sa tim povezanih troškova.
- c. Troškovi su navedeni, a usluge obezbjeđene na osnovu nepromjenjive cijene koštanja (FFP).
- d. Izdaci neće premašiti ukupan iznos sredstava u skladu sa FFP, navedenoj u ovom SSP, bez prethodne saglasnosti Korisnika. Ukoliko neka aktivnost dovede do prekoračenja troškova, Dobavljač će odmah o tome upoznat Korisnika, u cilju pribavljanja odobrenja za nastale dodatne troškove.
- e. Nakon potpisivanja ovog SSP, Dobavljač će dostaviti Korisniku 3 (tri) posebne fakture, u skladu sa sledećim rasporedom:
 - 3.1.e.1 Prva (inicijalna) faktura: Biće dostavljena nakon potpisivanja ovog SSP. Ova faktura predstavljaće 30% od ukupnog iznosa potpisanog SSP.
 - 3.1.E.2 Druga (srednja) faktura: Biće dostavljena ne kasnije od tri mjeseca od potpisivanja ovog SSP. Ova faktura pokrivaće troškove u iznosu od 50% od ukupnog iznosa potpisanog SSP.
 - 3.1.E.13 Treća (završna) faktura: Biće dostavljena ne kasnije od devet mjeseci od potpisivanja ovog SSP. Ova faktura pokrivaće ostatak troškova u iznosu od 20% do ukupnog iznosa potpisanog SSP.
- f. Korisnik će izvršiti plaćanje Dobavljaču ne kasnije od trideset dana od datuma izdavanja fakture.
- g. Fakture i plaćanja za usluge biće u eurima i plativi na račun naveden po svakoj fakturi.

¹ Besplatna usluga NMR-u obezbjeđena u skladu sa SHAPE SLA Ugovorom.

² Proračun za 2019. godinu, količina x godišnja cijena.

³ Bilo koji uređaj kojim se upravlja, a čiji „životni ciklus“ od 2022 ne garantuje najveći stepen podrške.

- h. Druge finansijske odredbe primjenjuju se u skladu sa Tehničkim sporazumom za servisnu podršku (SSTA), stav Finansijski, u skladu sa dokumentom A.

4. Kontakt osobe u vezi IK usluga

- a. Tabela 2 sadrži podatke o kontakt osobama za IK usluge za Korisnika usluga i Dobavljača usluga za SSP

Adresa/opis lokacije	Dobavljač	Korisnik
Kancelarija za kontakte	NCIA Agencija – CSU Mons	Kancelarija vojnog predstavnika Crne Gore - NMR
Pozicija	Odjeljenje za upravljanje servisima	Kontakt osoba za informaciono-komunikacione usluge
Kontakt osoba	Džon Sterling	OF-5 Bukilić Bajo
Telefon	NCN *254 3463	NCN: *254 8344
Adresa 1	NCI Agencija CSU Mons	NMR MNE
Adresa 2	Kancelarija 232	Zgrada 101
Adresa 3	Zgrada 117	M111
Grad ili naselje	SHAPE	SHAPE
Poštanski broj	B-7010	B-7010
Država	Belgija	Belgija
e-mail	nciancmoslmfmb@ncia.nato.int	nrmrne@shape.nato.int

Tabela 2 – Osobe za kontakt za IK usluge Korisnika usluga i Dobavljača usluga

- b. Tabela 3 sadrži podatke o kontakt osobama za Korisnika usluga i Dobavljača usluga za pregled usluga obuhvaćenih SSP:

Adresa/opis lokacije	Dobavljač	Korisnik
Kancelarija za kontakte	NCIA Agencija – COO SSAM odjeljenje	Kancelarija vojnog predstavnika Crne Gore - NMR
Pozicija	Menadžer naloga	Zamjenik crnogorskog NMR
Kontakt osoba	Bil Grej	OF - 4 Kostić Radovan
Telefon	Komercijalni: 32 6544 4777 ili 2234	NCN: *254 8343
Adresa 1	NCN *254 4777 ili 2234	NMR MNE
Adresa 2	COO – SSAM odjeljenje	Zgrada 101
	NATO štab	M109
Grad ili naselje	Boulevard Leopold III	SHAPE
Poštanski broj	Brisel	B-7010
Država	1110	Belgija
e-mail	Belgija	Belgija
	demand.management@ncia.nato.int	mnenmr@shape.nato.int

Tabela 3 – Upravljački organi Korisnika usluga i Dobavljača usluga

c. Tabela 4 sadrži podatke o kontakt osobi za Korisnika usluga sa adresom za dostavljanje računa troškova usluga:

Ime:	OF-5 Željko Radulović
Organizacija:	Vojni predstavnik Crne Gore u NATO SHAPE - NMR MNE
Adresa:	NMR MNE, Zgrada 101, M112, SHAPE, B-7010, Belgija
Broj telefona:	NCN: *254 8347
e-mail	nmmne@shape.nato.int

Tabela 4 – Informacije o licu kojem se dostavljaju računi vezani za nastale troškove pružanja usluga

5. **Odredbe vezane za pružanje usluga**
- Ovaj Paket podrške za usluge stupa na snagu 1. Januara 2021 godine i važi do 31 decembra 2021 godine.
 - Korisnik zadržava pravo da izmjeni vrstu i količinu usluga u skladu sa ovim SSP za usluge u toku godine izvršenja SSP, uz dostavljanje obavještenja Dobavljaču usluga, ne kasnije od 60 dana. Korisnik usluga će biti odgovoran za sve troškove vezane za nastale izmjene.
 - Zahtjev za nove, ili izmjene u postojećim servisima navedenim u ovom Paketu podrške za usluge, Korisnik usluga dostavlja popunjavanjem Korisničkog formulara NCI Agencije (CRF) na https://www.ncia.nato.int/documents/customer_request_form.pdf.
6. **Planirani prekidi u radu / Odobreni prekidi u radu servisa (ASI)**
- ASI predstavlja predloženi vremenski okvir predložen od strane NCI Agencije, u kojem je zagarantovan pristup servisima ili višestrukim servisima privremeno obustavljen. U toku ovog predloženog vremenskog okvira, NCI Agencija će implementirati promjene ili izvršiti održavanje bez prijavljivanja Incidenata u vezi servisa.
 - Dobavljač će obavjestiti predstavnika Korisnika 10 radnih dana unaprijed, sa potvrdom 5 radnih dana unaprijed, o bilo kojoj internoj ASI koja je spada u planirane radove. Usaglašavanje ASI se sprovodi kroz ITSM alate gdje će ASI Koordinator NCI Agencije i lokalni CSU obezbjediti podatke o lokaciji, vremenu i analizu uticaja na servise.
 - Za vanjske ASI zahtjeve, npr. od strane spoljašnjih dobavljača usluga kao što je Britanski Telekom (BT) ili Nacionalne računarske mreže i sl. Dobavljač mora biti upoznat sa odredbama ugovora, sa obavezom da obavjesti predstavnika Korisnika o navedenoj ASI najmanje 5 radnih dana unaprijed sa istim prethodno navedenim podacima (lokacija, vrijeme, uticaj).
 - Vremenski okviri za aktivnosti u slučaju hitnih potreba koji nisu planirani, ne zahtjevaju odobrenje Korisnika, iako, ako je to izvodljivo, Dobavljač će obavjestiti Korisnika/e što je prije moguće, prije započinjanja radova.
 - Usaglašavanje procedura sa hitne ASI podržava OPSCEN 24/7.

f. Korisnički zahtjev za izvršenje radova ili održavanja servisa koji su u njihovom vlasništvu (napajanje električnom energijom, sistema za klimatizaciju i sl.) koji može uticati na IKS NCI Agencije, usvajaju se kao ASI procedura. Ukoliko realizacija nije moguća u predviđenom vremenskom roku, takvi zahtjevi moraju biti procesuirani kroz hitne ASI procedure.

7. Prioriteti u reagovanju na incidente i vrijeme ponove uspostave

Prioriteti u reagovanju na incidente

- a. Korisnik je odgovoran na izabere odgovarajući prioritet reagovanja u vezi sa uticajem incidenta i hitnosti ponove uspostave servisa.
- b. Prioritet u reagovanju na incident biće određen u skladu sa sledećim kriterijumima:
- Drugi faktori, koji po mišljenju Dobavljača, opravdavaju odstupanja od standardne klasifikacije prikazane u Tabeli 5.
 - Prioriteti Korisnika u vezi sa ponovnom uspostavom servisa.
 - Izveštaj ACO Sajber operativnog centra u toku procesa ponovne uspostave servisa.
 - Alarmi u mreži i sistemima.
- c. Dobavljač će dodjeliti nivo prioriteta za svaki servis u skladu sa matricom za dodjelu prioriteta navedenih u Tabeli 5:

		Hitnost			
		Ugroženi servis/servis u prekidu	Slabljenje ili smanjenje kvaliteta servisa	Servis u prekidu	Servis koji nije u prekidu
Ugroženi korisnički nalozi	Više lokacija (proširenost / rasprostranjenost)	P1	P1	P2	P3
	Ne više od jedne lokacije (značajna / velika)	P1	P2	P3	P4
	5 ili više korisnika (Umjereno)	P1	P2	P3	P4
	Manje od 5 korisnika (manje / lokalizovano)	P1	P2	P3	P4

KRITIČAN	VISOK	SREDNJI	NIZAK
----------	-------	---------	-------

Tabela 5 – Matrica za dodjelu prioriteta

Vrijeme vraćanja servisa u rad

d. Dobavljač će izvršiti vraćanje servisa u rad u skladu sa prioritetima vremenskim rokovima za vraćanje kao što je navedeno u tabeli 6:

Određeno vrijeme reagovanja od prijave incidenta do dodjele – status radova koji su u toku	P1 = 1 sat	P2 = 2 sata	P3 = 9 radnih sati ili 1 radni dan	P4 = 18 radnih sati ili 2 radna dana
Određeno vrijeme za vraćanje servisa u rad od prijave incidenta to vraćanja servisa u rad (bez obzira na razriješenje kvara)	P1 = 4 sata	P2 = 8 sati	P3 = 18 radnih sati ili 2 radna dana	P4 = 27 radnih sati ili 3 radna dana
Osnovne definicije	Rad u pripravnosti, mogućnost povraćaja stanja u predhodno stanje, kontinuirani radni plan	Brza reakcija – na poziv	Sledeći radni dan	Poslednji u nizu

Tabela 6 – Prioriteti u vraćanju servisa u rad

8. Preduslovi za pružanje usluga

Preduslovi za IK servise su navedeni pojedinačno za svaki IK servis u odgovarajućem pregledu u katalogu korisničkih servisa (CCSC) u dokumentu B.

9. Korisnička podrška

- a. Operativni centar NCI Agencije (OPSCEN) biće tačka kontakta za korisnike usluga 24/7. Nudi podršku u slučaju IT incidenata, Zahtjeva za informacijama (RFI) i zahtjevi za servisima (SR), do Nivoa 2 i za sve servise koje obezbjeđuje NCI Agencija.
- b. OPSCEN je odgovoran za upravljanje Incidentima (i ako je potrebno povećanje tehničkog angažovanja odgovorajuće službe NCIA) za servise navedene u Tabeli 1.

- c. Svaki prijavljeni incident biće procjenjeni od strane Dobavljača, u skladu sa hitnošću i uticaju, kako bi se na pravilan način odredio prioritet u vraćanju servisa u rad. Za dodatne informacije u vezi prioriteta u vraćanju servisa u rad, ukoliko je to primjenjivo, koristiti Dokument A.
- d. U nekim slučajevima, incidenti i/ili zahtjevi za servisima (npr. zahtjev za novom radnom stanicom), može biti razmatran van ovog SSP. U tom slučaju, Dobavljač će se povezati sa podnosiocem/POC radi dodatnih pojašnjenja i pomoći na usaglašavanju procesa CRF (paragraf 5c).
- e. IK mreže, infrastruktura za prenos podataka i IKS obezbjeđuju neprekidan rad servisa 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji.
- f. Vremena podrške i podaci o kontaktima Dobavljača usluga dati su Tabeli 7.

Dan u nedelji	Vrijeme podrške		
	Prvi nivo Operativni Centar	Drugi nivo Servisne usluge	Treći nivo Servisne usluge/Treće lice (UC) ¹
Ponedjeljak –Četvrtak	24/7	08:30 – 17:30	08:30 – 17:30
Petak	24/7	08:30 – 15:30	08:30 – 15:30
U neradno vrijeme, vikendom i G/H ²	24/7 ³	Ograničeno/na poziv ⁴	Ograničeno/na poziv ⁴

Broj telefona OPSCEN (komercijalni): +32 65 44 3177 NCN: *626 3177

Tabela 7 – radno vrijeme podrške NCI Agencije

- g. Redovno radno vrijeme Korisnika:

Korisnik	Dan	Vrijeme rada
NMR	Ponedjeljak - četvrtak	08:30 – 17:30
NMR	Petak	08:30 – 15:30

Tabela 8 – radno vrijeme Korisnika

- h. U svim slučajevima, pozivom Operativnog centra izvršiće se prijava kvara timu za upravljanje IK servisima (ITSM), koja će osnovna referenca za sve sledeće aktivnosti koje se tiču incidenata i rješavanje zahtjeva između Korisnika i Dobavljača.
- i. POC za CIS Korisnika biće prva osoba za kontakt za podršku Dobavljača (OPSCEN NCI Agencije) u slučaju pojave bilo kojeg incidenta. Podrška Dobavljača usluga, prilikom rješavanja incidenta, zavisice od dostupnosti POC za CIS usluge Korisnika.

¹ UC je definisan u skladu sa Ugovorom o podršci sa ciljem obezbeđenja servisa od strane NCI Agencije.

² Kalendar praznika Banaka prati i kalendar rada SHAPE.

³ Minimalna popuna ljudstvom. Za povećanje kapaciteta Operativnog centra, koje iziskuje dodatno angažovanje lica, biće finansirano ukoliko postoji potreba.

⁴ Ograničeno/na poziv ukoliko se pozivaju stručna lica van Operativnog centra. Ukoliko je u prekidu servis koji nije u prioritetu P1/P2 onda će NCI Agencija upotrebiti praksu „Opravdanog Napora“ da odgovori na zahtjev u toku predviđenog vremena.

10. Pokazatelji ključnog učinka i izvještavanje

U dokumentu B dati su najbitniji pokazatelji po servisima, kao što su dostupnost servisa i vrijeme reagovanja na incidente, upravljanje servisima, vrijeme reagovanja i prioriteti u rješavanju. Ovaj SSP ne sadrži izvještaje o ključnim pokazateljima uspješnosti poslovanja.

11. Odgovornosti u pogledu infrastrukture i sredstava

- a. Sredstva su vlasništvo Korisnika usluga, osim zajednički finansiranih NATO uređaja, koji će ostati vlasništvo Dobavljača usluga, kao i štampači uključeni u WPS007, koji su iznajmljeni od strane trećih lica (podizvođača) koja je angažovao Dobavljač usluga, ukoliko je to primjenjivo.
- b. Nezavisno od toga ko nabavlja i/ili posjeduje opremu, Dobavljač usluga će vršiti administriranje IK uređaja i imaće punu kontrolu nad IK infrastrukturom i IK sredstvima koja su potrebna za pružanje usluga u skladu sa ovim SSP, u skladu sa cjenovnikom i detaljima navedenim u Tabeli 1 ovog SSP.
- c. Dobavljač usluga ne snosi odgovornost za ugovore koje Korisnik usluga zaključi, a koji se odnose na infrastrukturu i sredstva koja su potrebna za pružanje IK usluga.
- d. Korisnik usluga mora obezbijediti Dobavljaču usluga pristup i dostupnost infrastrukturi i sredstvima koja su potrebna za pružanje IK usluga, jer bi u suprotnom nastale posledice koje će negativno uticati na obezbjeđenje kvaliteta i neprekidnost IK servisa na koji Dobavljač usluga neće moći uticati.
- e. Korisnik usluga ima punu finansijsku odgovornost za IK infrastrukturu i IK sredstva koja su mu data na raspolaganje; uključujući, ali ne ograničavajući se na troškove rukovanja i održavanja; troškove za obnavljanje životnog ciklusa uređaja; troškove otpisa/rashodovanja i troškove zamjene bilo kojeg fizičkog dijela (hardware) opreme koje ne pokriva odgovarajuća garancija.
- f. Troškovi pružanja usluga iz ovog SSP ne pokrivaju i ne podrazumjevaju plaćanje troškova za znavljanje opreme. Znavljanje opreme biće fakturisano u godini u kojoj će se izvršiti znavljanje.
- g. Korisnik usluga će otpisati/rashodovati sredstva u svom vlasništvu u skladu sa NATO pravilima i procedurama, koje obuhvataju i odgovarajuće mjere bezbjednosti.
- h. Odgovornost za gubitak ili pričinjenu štetu na IK infrastrukturi ili IK sredstvima datim na upotrebu Korisniku usluga, snosi isključivo Korisnik usluga. Svaka proizvođačka garancija data na navedenu infrastrukturu i sredstva, ukoliko se može primjeniti, uzeće se u obzir prilikom procjene tačnog iznosa/finansijskog uticaja u slučaju gubitka i/ili oštećenja.
- i. Materijalno-finansijsko poslovanje koje obuhvata knjiženje, slanje, evidentiranje i izvještavanje, sprovodiće Korisnik usluga. Za vrijeme trajanja ovog SSP, svako slanje ili prezaduženje sredstava može biti sprovedeno tek nakon prethodnog odobrenja Dobavljača usluga.

12. Odgovornosti strana potpisnica

- a. Strane potpisnice sporazumjele su se da u slučaju kvarova, oštećenja ili gubitka izazvanih od strane ugovarača ili drugog lica koji obavlja poslove u skladu sa ugovorom bilo koje vrste potpisanim sa NCI Agencijom ili u slučaju svjesnog činjenja ili krajnje nepažnje pripadnika NCI Agencije, a koji su u vezi sa ovim SSP, NCI Agencija će urediti odgovornosti za povraćaj novčanih sredstava u skladu sa postojećim zakonima i pravilima:

- i. U vezi sa ugovaračima NCI Agencije: NCI Agencija će obezbjediti da se ugovarači pridržavaju odredbi ugovora u skladu sa primjenjivim zakonom za predmetni ugovor, uzimajući u obzir izazvane kvarove ili druga oštećenja zbog učinjene greške ili nepažnje.
 - ii. U vezi sa civilnim licima NCI Agencije: NATO pravilnici o civilnim licima (NCPRs) daju pravila i procedure u slučajevima kada civilna lica NCI Agencije prouzrokujuju kvarove ili oštećenja svjesno ili usled krajnje nepažnje.
 - iii. U vezi sa vojnim licima NCI Agencije: Primjenjivi nacionalni propisi daju smjernice za postupanje usled izazivanja kvarova ili oštećenja svjesnim djelovanjem ili krajnjom nepažnjom od strane vojnih lica NCI Agencije.
- b. Ukoliko se na navedene načine ne može doći do pravnog lijeka, predmet spora se šalje Odboru za nadzor Agencije na rješavanje.
 - c. Buduće smjernice NATO nacija, dobijene preko NATO Odbora za resursnu politiku i planiranje i/ili Odbor za nadzor NCI Agencije, u vezi sa implementacijom finansijskog pravnog okvira za Korisnike NCI Agencije, u odnosu na gubitke u performansama usluga i/ili podrške od strane NCI Agencije, u toku izvršenja ovog SSP, primjenjivaće se na ovaj SSP.
 - d. Lanac snadbjevanja za IK uređaje je pod uticajem pandemije COVID-19, kao i ograničenje u putovanjima, koji se odnose na ljudstvo Agencije, sprječavaju pristup određenim lokacijama i objektima. Zbog navedenog, rok isporuke naveden u predlogu i povezana IK oprema, biće informativnog karaktera i neće se smatrati obavezujućim. Potpisnice se neće smatrati odgovornim u izvršenju ovog SSP, ukoliko se neuspjeh ili zastoje u njegovom izvršenju pojavi kao posledica na koju Potpisnice nisu mogle da utiču. Navedeni slučajevi mogu da se odnose, ali se ne ograničavaju, na višu silu, javne neredne, požare, poplave, štrajkove, nametnute sankcije, epidemije, prirodno ili na drugi način izazvane katastrofe. Međutim, ovi nepredviđeni uzroci ili viša sila ne oslobađa Potpisnice od finansijskih obaveza definisanih u ovom SSP, koji su nastali do trenutka kada su se takvi slučajevi ili događaji dogodili.

13. Distribucija softvera

- a. Za komercijalno nabavljen softver (COTS): odredbe i uslovi COTS softvera, obezbjeđeni od strane Korisnika, u skladu sa ovim SSP, biće neposredno primjenjivani na Korisnika.
- b. Za NATO softver (NOTS): distribucija Korisniku NOTS softvera, u skladu sa ovim SSP, je predmet dokumenta C i D. NOTS softver biće distribuiran samo Korisniku nakon potpisivanja odgovarajuće NATO licence za softver, od strane Korisnika, koju će dostaviti Dobavljač.

NATO NEKLASIFIKOVANO

NCIA/COO/2020/12319
SSP015651

14. Potpisi

Potpis predstavnika Dobavljača

Potpis predstavnika Korisnika:

Ludwig Decamps
Glavni operativni oficir u NCIA
Datum:
Mjesto:

Ime:
Naziv:
Datum:
Lokacija:

SERVICE SUPPORT PACKAGE (SSP) CONCERNING THE PROVISION OF COMMUNICATION AND INFORMATION SYSTEMS (CIS) SERVICES TO THE SHAPE NMR FOR MONTENEGRO FOR 2021 – AMENDMENT 1

References:

- A. Technical Arrangement No 2018:01 Service Support for the Period of 1 January 2017 - 31 December 2027 between NCI Agency and Montenegro, dated 23 February 2018.
- B. NCI Agency Online Customer Services Catalogue <https://dnbl.ncia.nato.int/Pages/ServiceCatalogue/Services.aspx>.
- C. C-M(2015)0041-REV2-AS1, Alliance C3 Policy, dated 21 December 2018.
- D. AC-322-D(2019)0033-REV2-AS1(INV), Directive on the Release and Public Disclosure of NATO Software, dated 6 December 2019.

1 Preamble

- a. Montenegro (Customer) and NCI Agency (Provider), hereinafter referred to as the "Parties", acknowledge that NCI Agency is not funded to cover the costs of damage, or other liabilities or losses incurred from this Service Support Package (SSP) with the Customer, unless the Nations agree on the establishment of a fund for this purpose.
- b. The Parties acknowledge that NATO common funds shall not be used to cover the costs of damage, or other liabilities or losses incurred from this SSP with the Customer either, unless decided otherwise by the Nations.

2 CIS Services Scope and Cost

- a. The purpose of this SSP is to document the Service Delivery specifications between Customer and Provider; thus ensuring the operation and maintenance (O&M) of NCI Agency provided services, as defined in Table 1.
- b. This SSP is offered under the legal framework provided by Reference A.



- c. This SSP covers only the CIS Services, Infrastructure and Assets listed in Table 1 below, in accordance with Reference B. The Provider will not provide any O&M support to Infrastructure and Assets not listed below.
- d. The following table summarises the costs associated with this SSP, per service area, for which the Customer is financially responsible towards the Provider. Both the Customer and Provider should note that Table 1 includes:
- The recurring O&M total, for 2021, for operation and maintenance of Agency-provided items; these are the SSP costs which will be invoiced to the Customer upon signature of this document. Note that while ITM requirements have been collected, since that equipment is not yet delivered, this SSP is based on the 2020 baseline requirements as of 1 January 2021.
 - The O&M total for the items provided to each NMR, at no cost, under the local SHAPE SLA (e.g. 1 NS, 1 NU, 2 User Access Services, 2 Enterprise License User Services, 2 Email Services, 2 IM Collaboration Services, 4 LAN Services and desk phones).

Service Code	Service Name	Service Flavour	Service Unit	Network Classification	2021 Costed Quantity - Baseline	2021 SHAPE SLA provided Quantity ¹	2021 In-Service Support Rate (Annual)	SSP Total (Annual) ²	Comments
WPS001	Managed Device ³	Workstation (Thick Client) - Standard COTS	Per Device	NS	2	1	422	844.00	1 NS sponsored by Local SHAPE SLA.
WPS001	Managed Device ³	Workstation (Thick Client) - Standard COTS	Per Device	NU	2	1	422	844.00	1 NU sponsored by Local SHAPE SLA.
WPS002	User Access Service	Standard	Per Account	N/A	4	2	79	316.00	2 User Access sponsored by Local SHAPE SLA.
WPS003	Enterprise User License Service	Subscription Based License	Per Device	N/A	4	2	399	1,596.00	2 Enterprise User License sponsored by Local SHAPE SLA.
WPS004	Email Service	Standard	Per Mailbox	N/A	5	2	29	145.00	2 Email service sponsored by Local SHAPE SLA.
WPS005	IM Collaboration Service	Standard	Per Account	NS & NU	4	-	17	68.00	
WPS008	Operations Centre Service	Standard	Per Device	N/A	4	2	275	1,100.00	In 2019, has been split out from WPS001. 2 Ops Centre service sponsored by Local SHAPE SLA.
WPS009	Voice Collaboration Service	Desk Phone	Per Device	NU	-	3	-	0	Sponsored under the Local SHAPE SLA
INF001	LAN Service	Standard	Per Port (2x Managed Device)	NS & NU	8	4	120	960.00	4 LAN service sponsored by Local SHAPE SLA.
OTH002	Account Management	N / A	5% of SSP	N/A	1	-	-	293.65	
TOTAL								6,166.65	

¹ Provided by the local SHAPE SLA at no cost to the NMRs

² Calculated as 2021 Costed Quantity - Baseline x 2021 In-Service Support Rate

³ Any Managed Devices exceeding their service lifecycle from 2022 may not be guaranteed for full level of support

Table 1 - Services Provided Under this SSP

3 Financial Conditions

- 3.1 The costs for the Provision of Services for 2021 are presented within Table 1 of this SSP. The following statements apply:
- a. Service Support Costs are predicated upon the Nations' provision of military manpower to the Provider to at least 70% of the levels specified in the End State Peacetime Establishment in force for the SSP period.
 - b. In the event the Provider cannot maintain this level of manning, the Provider shall inform the Customer and prepare a joint assessment of the available mitigation options and associated costs. An amendment to this SSP or a new SSP is to be signed between the Parties.
 - c. Costs are indicated, and services are provided, on the basis of Firm Fixed Price (FFP).
 - d. Expenditures will not exceed the total amount of the funds covered under the FFP stated within this SSP without prior agreement of the Customer. Should an activity give rise to a cost overrun, the Provider will immediately inform the Customer in an effort to seek approval and authority to incur these additional costs.
 - e. Upon signature of this SSP, the Provider will invoice the Customer on three (3) separate occasions in accordance with the following schedule:
 - 3.1.e.1 First (initial) invoice: To be submitted upon signature of the respective SSP. This invoice will represent a payment in the amount of thirty-percent (30%) of the total SSP value;
 - 3.1.e.2 Second (intermediate) invoice: To be submitted not later than three (3) months from signature of the respective SSP. This invoice will cover fifty-percent (50%) of the total SSP value;
 - 3.1.e.3 Third (final) invoice: To be submitted not later than nine (9) months from signature of the respective SSP. This invoice will cover the remaining twenty-percent (20%) of the total SSP value.
 - f. The Customer will pay the Provider's submitted invoices not later than thirty (30) days following the invoice issuance date.
 - g. Invoices and payments for services will be made in Euros payable to the account specified per each invoice.
 - h. Other financial regulations are according to the Service Support Technical Arrangement (SSTA) Financial paragraph (Reference A).



4 CIS Points of Contact

a. Table 2 below depicts the official CIS Points of Contact (POC) for both the Provider and the Customer for this SSP:

Address / Site Attribute	Provider	Customer
Contact Office	NCI Agency – CSU Mons	Montenegro NMR Office
Position	Service Management Branch	CIS POC
Point of Contact	John Sterling	OR-6 Bukilic
Telephone Number	NCN: *254 3463	NCN: *254 8344
Address Line1	NCI Agency CSU Mons	NMR MNE
Address Line 2	Room 232	Building 101
Address Line 3	Building 117	M111
Town or City	SHAPE	SHAPE
Postcode	B-7010	B-7010
Country	Belgium	Belgium
E-mail	NCIANCMOSLMFMB@ncia.nato.int	NMRMNE@shape.nato.int

Table 2 - Customer and Provider CIS POCs

b. Table 3 below depicts the Points of Contact (POC) for the programmatic overview of the services in this SSP for both the Provider and the Customer:

Address / Site Attribute	Provider	Customer
Contact Office	NCI Agency – COO SSAM Branch	Montenegro NMR Office
Position	Account Manager	Deputy NMR MNE
Point of Contact	Bill Gray	OF-4 Kostic
Telephone Number	Comm: 32 6544 4777 or 2234 NCN: *254 4777 or 2234	NCN: *254 8343
Address Line 1	COO – SSAM Branch	NMR MNE
Address Line 2	NATO HQ	Building 101
Address Line 3	Boulevard Leopold III	M109
Town or City	Brussels	SHAPE
Post Code	1110	B-7010
Country	Belgium	Belgium
E-mail	demand.management@ncia.nato.int	NMRMNE@shape.nato.int

Table 3 - Customer and Provider Management POCs

c. Table 4 below depicts the Point of Contact (POC) for the Customer invoice address:

Name:	OF-5 Zeljko Radulovic
Organisation:	NMR MNE
Address:	NMR MNE, Building 101, M112, SHAPE, B-7010, Belgium
Telephone Number:	NCN: *254 8347
E-Mail	NMRMNE@shape.nato.int

Table 4 – Customer Invoicing Information

5 Service Delivery Provisions

- a. This SSP is effective from 1 January 2021 and until 31 December 2021.
- b. The Customer retains the right to change the type and volume of the services as per this SSP during the year of execution, provided notice is given to the Provider not less than sixty (60) working days in advance. The Customer will be responsible for any financial implications resulting from these requested changes.
- c. To request new services, or a change to the services described in this SSP, the Customer should complete a NCI Agency Customer Request Form (CRF) at https://www.ncia.nato.int/documents/customer_request_form.pdf.

6 Scheduled Outages / Approved Service Interruption (ASI) Events

- a. An ASI is a proposed timeframe from the NCI Agency, in which the guaranteed availability of a Service or multiple Services is temporarily interrupted. In this approved time window, NCI Agency can implement changes or perform any maintenance while no Incidents will be raised for the affected Service/s.
- b. The Provider (NCI Agency) will notify the Customer Representative of any internal ASI resulting from planned work 10 working days in advance and will confirm with the Customer Representative of said ASI at least five working days in advance. ASI coordination is conducted on ITSM tool where NCI Agency ASI Coordinator and local CSUs will provide location, time and impact analysis on affected services.
- c. For externally triggered ASI requests i.e. from an external provider such as BT or a National Defence Network etc., the Provider is subject to terms and underpinning contracts, but will endeavour to notify the Customer Representative of said ASIs at least 5 working days in advance with the same level of details (location, time, impact) as above.
- d. Emergency unscheduled activity timeframes do not need approval by the Customer, although if possible, the Provider will notify the Customer Representative/s as soon as feasibly possible prior to conducting such work.
- e. The Emergency ASI coordination procedure is supported by the OPSCEN 24/7.
- f. Customers requiring to conduct work or maintenance on owned Services (Power, Air-conditioning, etc.) that will impact NCI Agency CIS are to adopt the same ASI procedure. If timeframes cannot be met, these requests will be processed by the Emergency ASI procedure.

7 Incident Priority Assignment and Restoration Timings

Incident Priority Assignment:

- a. It is the responsibility of the Provider to select the appropriate priority commensurate with the incident impact and the urgency of the restoration.
- b. Incident Priority will also be determined by the following criteria:
 - Other factors, which in the opinion of the Provider, justify deviation from the standard classification provided in Table 5 below.
 - Customer provided Service restoration priority.
 - ACO Cyber Operations Centre feedback during the restoration process.
 - Network and system alarms.
- c. The Provider will assign a priority level for each service in accordance with the priority assignment matrix outlined in Table 5 below:

		Urgency			
		Service (Msn) in jeopardy/ denied	Service degraded / impaired	Service Affected	Service Not Affected
Users Affected / Impact	Multiple sites (Extensive / Widespread)	P1	P1	P2	P3
	No more than a single site (Significant / Large)	P1	P2	P3	P4
	5 or more users (Moderate)	P1	P2	P3	P4
	Less than 5 users (Minor / Localised)	P1	P2	P3	P4
		CRITICAL	HIGH	MEDIUM	LOW

Table 5 – Priority Assignment Matrix



Restoration Time:

d. The Provider will restore services in accordance with the priority restoration timescales outlined in Table 6 below:

Response Target Time durations from incident opening to assigned – work in progress status	P1 = 1H Wall Clock	P2 = 2H Wall Clock	P3 = 9 Working Hours or 1 Working Day	P4 = 18 Working Hours or 2 Working Days
Restore Target Time durations from incident opening to service restored (irrespective of fault resolution)	P1 = 4H Wall Clock	P2 = 8H Wall Clock	P3 = 18 Working Hours or 2 Working Days	P4 = 27 Working Hours or 3 Working Days
Underlying Definitions	Hot standby, back-up capabilities, business continuity plan	Accelerated human reaction – on call	Next working day	Last in the queue

Table 6 – Priority Restoration Times



8 Service Pre-requisites

Service pre-requisites are listed for each service in the respective Data Sheets of the CCSC at Reference B.

9 User Support

- a. The NCI Agency Operations Centre (OPSCEN) is the 24/7 Single Point of Contact (SPOC) for all eligible Customers and Users. It offers up to Level 2 support on IT Incidents, Request for Information (RFI) and Service Requests (SR) for all NCI Agency provided Services.
- b. The OPSCEN is responsible for the incident management process (and if required for the technical escalation to the appropriate NCI Agency Service Line) for the services listed in Table 1.
- c. All incidents raised will be assessed for their urgency and impact by the Provider, to determine the appropriate restoration priority to be applied. For further information concerning the Restoration Priorities applied please refer to Reference A, if applicable.
- d. In some cases, incidents and/or service requests (e.g. request for new workstation) may be considered outside the scope of this SSP. In these instances, the Provider will liaise with the submitter/POC for clarification and assist in coordination of the CRF process (reference Para 5c).
- e. The CIS networks, transmission infrastructure and CIS systems that provide the services are in operation 24 hours a day, 7 days a week.



f. Support hours and contact details for the Provider are listed in Table 7 below:

Day of the week	Support Hours (CET)		
	1 st Level	2 nd Level	3 rd Level
	Operations Centre	Service Lines	Service Lines / Third Parties (UC) ⁽³⁾
Monday - Thursday	24/7	08:30 – 17:30	08:30 – 17:30
Friday	24/7	08:30 – 15:30	08:30 – 15:30
Outside working hours, Weekends & B/H ⁽⁴⁾	24/7 ⁽¹⁾	Limited/On-Call ⁽²⁾	Limited/On-Call ⁽²⁾
OPSCEN Telephone Number (Comm): +32 65 44 3177 NCN: *626 3177			

(1) Minimum manning capacity. Enhanced Operations Centre resources availability to be funded, if required.

(2) Limited/On-call when outside Ops Centre expertise. If the affected service is not supported with P1/P2 priority then the NCI Agency will use "Reasonable Endeavours" practice to answer the demand during these periods.

(3) UC is defined as an Underpinning Contract to support NCI Agency provided services.

(4) Bank Holidays calendar follows SHAPE calendar.

Table 7 - Support Hours at the NCI Agency

g. Normal duty hours for the Customer are:

Customer	Day	Duty Hours
NMR	Monday – Thursday	08:30-17:30
NMR	Friday	08:30-15:30

Table 8 - Duty Hours of the Customer



- h. In all cases, calls to OPSCEN will result in an IT Service Management (ITSM) Trouble Ticket being raised that will be the reference for all subsequent interaction concerning the incident and service requests between the Customer and Provider.
- i. The Customer CIS POC shall act as the first point of contact for the Provider (NCI Agency OPSCEN) for any support related incidents. It is recognised that where Provider support requires Customer CIS POC assistance in the resolution of incidents, there is a dependency upon their availability.

10 Key Performance Indicators and Reporting

Reference B specifies the most essential KPIs per service, such as service availability, and for incident and service management, response time and resolution priority. No reporting on these KPIs is included under this SSP.



11 Responsibilities with Respect to Infrastructure and Assets

- a. The assets are and will remain property of the Customer, except for any common funded NATO devices, which will remain Provider property, and print devices included in WPS007, which are leased by the Provider's contractor(s), if applicable.
- b. Irrespective of who acquires and / or owns the equipment, the Provider will operate and will exercise full control and management over the infrastructure and assets necessary for the delivery of the CIS services under this SSP, as costed and detailed in Table 1 of this SSP.
- c. The Provider will be not responsible for the Customer's contracts related to these infrastructure and assets.
- d. The Customer will ensure access to and availability of these infrastructure and assets, as failure to do so will lead to a negative impact on the provision of quality and uninterrupted CIS services out of the control of the Provider.
- e. The Customer will have full financial liability for the infrastructure and assets; including but not limited to O&M costs; costs for the lifecycle refresh; costs for write-off / disposal and any hardware replacement costs where beyond respective warranty coverage.
- f. The current costs do not take into account and do not pro-actively charge for a future hardware refresh of the listed services. Under the current SSP, hardware refresh will be charged in the year when this refresh is planned.
- g. The Customer will write-off / dispose of the Customer owned assets in accordance with NATO rules and regulations which include relevant security measures.
- h. The responsibility for loss of, or damage to, the infrastructure and assets will rest exclusively with the Customer. Any manufacturer producer's warranty on the assets and infrastructure, if applicable, will be taken into consideration in estimating the exact amount/impact of such loss and/or damage.
- i. Property Accounting activities to record, move, track and report of the assets will be conducted by the Customer. For the duration of the SSP any move or transfer of the assets will be executed after prior approval by the Provider.

12 Liability

- a. The Parties agree that in the event of damage, or other liabilities or losses caused by a contractor or any other entity working under an arrangement of any kind with NCI Agency or by a willful act or gross negligence by an NCI Agency staff member, related to this SSP, NCI Agency shall arrange to have those responsible refund any amounts due in accordance with existing laws and regulations; as follows:
 - i. Regarding NCI Agency contractors: NCI Agency will ensure contract clauses hold contractors accountable in accordance with the law applicable for the given contract with respect to damages and other liabilities due to fault and negligence.



- ii. Regarding NCI Agency's civilian staff: NATO Civilian Personnel Regulations (NCPRs) provide the rules and procedures in the event an NCI Agency's civilian staff member causes damage or other liabilities through willful act or gross negligence.
 - iii. Regarding NCI Agency's military staff: The respective national regulations govern damage or other liabilities as a result of willful act or gross negligence caused by NCI Agency military staff.
- b. If a remedy cannot be found in this manner, the matter must be referred to the Agency Supervisory Board for resolution.
- c. Any future guidance by the NATO Nations via the NATO Resource Policy and Planning Board and/or NCI Agency Supervisory Board on the implementation of the NCI Agency Customer Funding Regulatory Framework with respect to losses inherent in the performance of services and/or support provided by NCI Agency during the period of performance of this SSP will apply to this SSP.
- d. The supply chain for IT devices is currently affected by the COVID-19 pandemic and travel restrictions placed on Agency personnel are preventing access to some sites, locations and facilities. Consequently delivery terms as stated in the proposal and associated IT equipment shall be regarded as informative only and shall not be construed as binding.
- e. The Parties shall not be liable for obligations in the performance of this SSP if the failure or delay in performance arise out of causes beyond the control of either of the Parties. Such causes may include, but are not restricted to, acts of God, or of the public enemy, fires, floods, strikes, freight embargoes, epidemics, natural disasters or other force majeure events. However, such unforeseen causes or force majeure will not absolve a Party from its financial obligations under this SSP which have been incurred up to the moment such causes or event occurred.

13 Release of Software

- a. For Commercial off the Shelf (COTS) Software: the license terms and conditions of the COTS software provided to the Customer under this SSP, will be directly applicable for the Customer.



b. For NATO Software (NOTS): The release of NOTS Software to the Customer under this SSP is subject to References C and D. NOTS Software will only be released to Customer after signature by the Customer of the appropriate NATO Software License, to be provided by Provider.

14 Signatures

Signature of the Provider's Representative:

Signature of the Customer's Representative:

Mr Ludwig Decamps
Chief Operating Officer, NCI Agency
Date:
Location:

Name:
Position:
Date:
Location: