

D.O.O. "SAGA CG"

Broj: 92
Podgorica 23.09. 2025.

Crna Gora
PORESKA UPRAVA
PODGORICA

Broj: 17325/2-2v
Podgorica 23. 09. 2025 20 god.

UGOVOR

O PRUŽANJU TEHNIČKE PODRŠKE, LICENCE I PODRŠKA AŽURIRANJA SISTEMSKOG SOFTVERA ZA ORACLE HARDVER I SOFTVER EFI SISTEMA PORESKE UPRAVE

Zaključen u Podgorici, između:

Naručioca: Poreske uprave, Podgorica, Bulevar Šarla de Gola br.2., PIB 11069169, koju zastupa, Sava Laketić, v.d direktora (u daljem tekstu: "Naručilac"); i

Izvršioca: „Saga CG“ doo Podgorica, Vladike Visariona Borilovića br. 2/VIII, PIB 02657597, koju zastupa, Ivan Bojanović (u daljem tekstu: "Izvršilac")

U V O D

Član 1

Ugovorne strane saglasno konstatuju:

- 1) Da je potrebno kontinuirano praćenje, prilagođavanje, optimizacija i unapređenje u radu hardverske infrastrukture i pripadajućeg sistemskog softvera informacionog sistema elektronske fiskalizacije, kako bi se obezbijedila visoka dostupnost i kontinuitet u radu informacionog sistema elektronske fiskalizacije Poreske uprave(EFI sistem Poreske uprave);
- 2) Da Izvršilac posjeduje znanje i kadar osposobljen da održava i unapređuje hardversku infrastrukturu i pripadajući sistemski softver instaliran i implementiran u sklopu informacionog sistema elektronske fiskalizacije Poreske uprave.

Član 2

Termini upotrijebljeni u ovom Ugovoru imaju sljedeće značenje:

Ugovor	Ovaj ugovor o tehničkom održavanju hardverske infrastrukture i pripadajućeg sistemskog softvera
Održavanje	Skup aktivnosti od strane tehničkog personala Izvršioca s ciljem da se obezbijedi funkcionalnost hardverske infrastrukture i pripadajućeg sistemskog softvera informacionog sistema elektronske fiskalizacije Poreske uprave
Vrijeme odgovora	Vrijeme proteklo od primljenog izvještaja o grešci od strane Naručioca do prvog odgovora nekog od inženjera za podršku realizovanog preko telefona
Vrijeme neutralizacije	Vrijeme proteklo od primljenog poziva od strane Naručioca do momenta vraćanja sistema u normalan operativni rad
Normalan rad sistema	Podrazumijeva stanje sistema u kom aplikativni dio informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuća softverska infrastruktura Poreske uprave normalno funkcioniše
Sistemski softver	Operativni sistemi i integracijske platfrome
Tehnička podrška	Skup aktivnosti sprovednih od strane tehničkog personala Izvršioca s ciljem da se obezbijedi aktivna i konsultativna podrška Naručiocu
Radni sati	Sati izmedju 00:00:00-23:59:59, svih dana u godini (24/7/365)
Najbolji napor	Rad koji svaki klijent očekuje da bude uložen od strane Izvršioca u rješavanju problema u radu softverskog rješenja ukoliko do njega dodje, a ne garantuje rješavanje problema u određenom vremenskom periodu
Mjesečni izvještaj o održavanju	Izvještaj usaglašen izmedju Naručioca i Izvršioca koji definiše aktivnosti na održavanju koje se preduzima u toku mjeseca.

I PREDMET UGOVORA

Član 3

Predmet ovog ugovora je nabavka usluge tehničke podrške za Oracle programske proizvode, saglasno uslovima i specifikacijama datim u Tenderskoj dokumentaciji broj: I/1-14748/3-25 od 30.07.2025. godine, šifra postupka: 97057, Odluci o izboru najpovoljnije ponude broj I/1-17325/1-25 od 12.09.2025.godine i prema Ponudi Izvršioca šifra 136854 od 28.08.2025. godine.

Član 4

Izvršilac se obavezuje da će pružiti usluge navedene u članu 3 ovog Ugovora, u svemu prema politici tehnicke podrške kompanije Oracle („Technical Support Policies“) vazećom u trenutku pružanja usluga, dostupnoj na stranici <https://www.oracle.com/contracts/support/>, i ovom Ugovoru.

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu dostavi dokaz o obezbijedenoj podršci kod kompanije Oracle, za svu opremu i licence opisane u partiji 1: Usluge tehničke podrške za Oracle hardver, licence i podrška ažuriranja sistemskog softvera EFI sistema PU, Tenderske dokumentacije broj: I/1-14748/3-25 od 30.07.2025. godine, šifra postupka: 97057.

Izvršilac se obavezuje da će usluge održavanja i servisa opreme vršiti na način i u vrijeme definisano u Tenderskoj dokumentaciji broj: I/1-14748/3-25 od 30.07.2025. godine, šifra postupka: 97057, Odluci o izboru najpovoljnije ponude broj I/1-17325/1-25 od 12.09.2025.godine i prema Ponudi Izvršioca šifra 136854 od 28.08.2025. godine.

Izvršilac se obavezuje da će usluge održavanja pružati u skladu sa obezbijedenim tipom podrške „Premier support“, te da će aktivnosti na održavanju sprovoditi svim danima 24/7/365 u vremenskom intervalu od 00:00:00 do 23:59:59.

Izvršilac se obavezuje da će vrijeme pojedinačnog odziva za otklanjanje problema na primarnoj lokaciji, na adresi Bulevar Šarla de Gola br 2, Podgorica, Crna Gora, biti maksimalno 150 minuta od momenta identifikacije problema odnosno zaprimljenog zahtjeva od strane Naručioca.

Izvršilac se obavezuje da će vrijeme pojedinačnog odziva za otklanjanje problema na DR lokaciji, na adresi Nikoljac bb, Bijelo Polje, Crna Gora biti maksimalno 270 minuta, od momenta identifikacije problema odnosno zaprimljenog zahtjeva od strane Naručioca.

Izvršilac se obavezuje da će aktivnosti na praćenju i održavanju evidentirati i dostavljati Naručiocu u formi Mjesečnog izvještaja o sprovedenim aktivnostima.

Mjesečni izvještaj o sprovedenim aktivnostima na praćenju i održavanju Izvršilac će dostavljati Naručiocu do 10 u mjesecu za sve aktivnosti sprovedene u prethodnom mjesecu.

II CIJENA I NAČIN PLAĆANJA

Član 5

Ukupna cijena za usluge navedene u članu 3 ovog Ugovora, za partiju 1: Usluge tehničke podrške, licence i podrška ažuriranja sistemskog softvera za Oracle hardver i softver EFI sistema PU, cijena bez pdv-a iznosi **314.592,00 €**. PDV iznosi **66.064,32 €**, Ukupna cijena sa PDV-om iznosi **380.656,32 €**.

Naručilac se obavezuje da će plaćanje izvršiti u roku od najkasnije 30 dana od dana ispostavljanja fakture, odnosno prvog sledećeg radnog dana ukoliko je datum valute neradni dan u Crnoj Gori.

Za pružene usluge Izvršilac je dužan ispostaviti naručiocu fakturu potpisanu od ovlašćenog lica, sa pozivom na broj ugovora po kojem se plaćanje vrši i sa obavezno navedenim datumom dospelja.

III ROK

Član 6

Ugovor se zaključuje na period od 12 meseci od dana isteka podrške.

Izvršilac će pružati usluge navedene u članu 3 ovog Ugovora, u periodu trajanja ovog Ugovora.

IV OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Član 7

Prava i obaveze Ugovornih strana određene su ovim Ugovorom, politikom tehničke podrške kompanije Oracle važećom u trenutku pružanja usluga dostupnoj na web stranici <https://www.oracle.com/contracts/support/>.

Član 8

Izvršilac se obavezuje da će obezbijediti tehničku i konsultativnu podršku na lokacijama Datacentara u kojima je smeštena oprema PORESKE UPRAVE CRNE GORE (Podgorica-Primarna lokacija, i Bijelo Polje-DR lokacija), na sledeći način:

1. Usluge tehničke podrške, licence i podrška ažuriranja sistemskog softvera za Oracle Exadata hardver

Nivo usluge: Oracle Premier Support for Systems

Održavanje funkcionalnosti sledeće serverske infrastrukture koje uključuje ažuriranja softvera (kao što je firmver); ažuriranja operativnog sistema (serveri); personalizovane,

proaktivne alate za podršku preko My Oracle Support; udaljenu podršku, putem mreže i putem telefona; zamjenu, instalaciju i konfiguraciju neispravnih uređaja za sljedeću opremu:

Spisak opreme:

7120092-11924 Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack

7120092-11924 Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack

7120204-13684 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13684 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13683 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13683 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13682 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13682 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13682 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13682 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13682 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13682 Oracle Server X8-2: model family

7120204-13682 Oracle Server X8-2: model family

7119897-13687 Oracle ZFS Storage Appliance Racked, System ZS7-2: ATO model family

7119897-13687 Oracle ZFS Storage Appliance Racked System ZS7-2: ATO model family

7101764-13686 StorageTek SL150 modular tape library: model family

7101764-13686 StorageTek SL150 modular tape library: model family

SWITCH, NEXUS 9336C, ROCE, 2PSU, 3FAN

SWITCH, NEXUS 9336C, ROCE, 2PSU, 3FAN

SWITCH, NEXUS 9348, 2PSU, 3FAN

SWITCH, NEXUS 9336C, ROCE, 2PSU, 3FAN

SWITCH, NEXUS 9336C, ROCE, 2PSU, 3FAN

SWITCH, NEXUS 9348, 2PSU, 3FAN

1.1 Održavanje softvera za virtuelno okruženje (Oracle X8-2 hipervizorski serveri, Oracle KVM tip-1 hipervizor) Monitoring i proaktivno nadgledanje ispravnosti fizičkih i hipervizorskih servera i njihovih komponenti. U ove uređaje spadaju: Oracle Server X8-2, kom 9 sa pratećom opremom (na serverima je instaliran Oracle KVM tip-1 hipervizor za virtuelizaciju)

1.1.1 Redovni mjesečni pregled uključuje:

1.1.1.1 Provjera stanja storage i ostalih hardverskih komponenti hipervizorskih servera putem fizičkog uvida u Datacentru UPC i Disaster recovery lokaciji u Bijelom Polju (provjera LED indikatora).

1.1.1.2 Provjera stanja storage i ostalih hardverskih komponenti hipervizorskih servera putem SSH/Web konekcije;

1.1.1.3 Provjera aktivnih alarma i upozorenja na hipervizorskim servera putem SSH/Web konekcije;

1.1.1.4 Praćenje stanja storage domena (storage domen je storage prostor koji se nalazi na samom serveru, ili na fizičkom storage sistemu, i koji je prezentovan hipervizorskim serverima)

1.1.1.5 Praćenje stanja virtuelnih mašina, praćenje zauzetosti njihovih diskova. Intervencije na zahtjeve nadležne službe Naručioca:

1.1.1.6 Odgovor na zahtjeve korisnika vezane za promjenu parametara sistema za virtuelizaciju (mrežna podešavanja hipervizorskih servera, kreiranje novih i editovanje postojećih virtuelnih mašina);

1.1.1.7 Otkrivanje i otklanjanje eventualnih smetnji u funkcionisanju sistema za virtuelizaciju.

1.2 Održavanje storage sistema (sistem za centralizovano smještanje podataka) Monitoring i proaktivno nadgledanje ispravnosti centralizovanog sistema za smještanje podataka (Storage sistema) i njegovih komponenti. Storage sistem obuhvata: Oracle ZFS Storage Appliance Racked, System ZS7-2 kom 2.

1.2.1 Redovni mjesečni pregled uključuje:

1.2.1.1 Provjera stanja hardverskih komponenti storage sistema putem fizičkog uvida u datacentru (provjera LED indikatora)

1.2.1.2 Provjera stanja hardverskih komponenti storage sistema putem SSH/Web konekcije;

1.2.1.3 Provjera aktivnih alarma i upozorenja na storage sistemu putem SSH/Web konekcije;

1.2.1.4 Praćenje stanja LUN-ova (LUN-ovi su logički diskovi na storage sistemu koji su prezentovani hipervizorskim hostovima);

1.2.1.5 Intervencije na zahtjeve nadležne službe Naručioca: kreiranje novih share-ovanih fajl sistema i LUN-ova i izmjena postojećih.

1.3 Održavanje backup sistema (sistem za kreiranje i čuvanje rezervnih kopija podataka)
Sistem za kreiranje i pohranjivanje sekundarnih kopija produkcionih podataka. Ovaj sistem čine sledeći uređaji i softver: Backup server: Oracle Server X8-2 kom 2, Tape drive: StorageTek SL150 modular tape library kom 2.

1.3.1 Redovni mjesečni pregled uključuje:

1.3.1.1 Provjera stanja hardverskih komponenti svih backup uređaja putem fizičkog uvida u datacentru (provjera LED indikatora);

1.3.1.2 Provjera stanja hardverskih komponenti svih backup uređaja SSH/Web konekcije;

1.3.1.3 Intervencije na zahtjev nadležne službe Naručioca;

1.3.1.4 Kreiranje backup jobova u skladu sa zahtjevima korisnika (učestanost bekapa, broj rezervnih kopija koje se čuvaju);

1.3.1.5 Vraćanje podataka iz backup fajlova (čitavih virtuelnih mašina) na zahtjev korisnika ili u slučaju neželjenih događaja;

1.3.1.6 Otklanjanje eventualnih smetnji u funkcionisanju sistema za backup podataka;

2. Nivo usluge: Oracle Software Update License & Support

Tehnička podrška se pruža 24/7, i uključuje ažuriranje softvera, daljinsku pomoć na mreži i putem telefona za sljedeće tipove i broj licenci:

2.1 A90611 Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual 16

2.2 A90619 Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual 16

2.3 A90620 Oracle Partitioning - Processor Perpetual 16

2.4 A90622 Oracle Advanced Security - Processor Perpetual 16

2.5 L101634 Oracle Secure Backup - Stream Perpetual 4

2.6 L47217 Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual 16

2.7 L47232 Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual 16

2.8 L58993 Oracle WebLogic Server Standard Edition - Processor Perpetual 14

2.9 L68816 Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual 36

Član 9

Naručilac se obavezuje:

1. Da Izvršiocu plati ugovorenu cijenu na način ugovoren ovim Ugovorom,
2. Da ispunjava svoje obaveze na temelju Oracle-ovih pravila pružanja tehničke podrške, i ovog Ugovora.
3. Da obezbijedi adekvatne uslove u Datacentrima u kojima je oprema smještena, u smislu adekvatne kontrole pristupa, klimatizacije, napajanja, protivpožarne zaštite i drugih uslova od značaja za adekvatan rad opreme i sistema koji su u skladu sa ovim ugovorom obaveza Naručioca.
4. Da u skladu sa eventualnom identifikacijom rizika koji bi mogao imati negativan uticaj na rad opreme i informacionog sistema koji je predmet održavanja, o istim pravovremeno obavijesti izvršioca, i preduzme mjere na otklanjanju onih rizika koji su definisani kao rizici van opsega ugovorenih obaveza izvršioca.

Član 10

Izvršilac će odgovor na identifikovani incident i ažuriranje informacija o statusu rješavanja incidenta (greške) do konačnog rješavanja incidenta, vršiti na sledeće načine:

1. Putem elektronske pošte, na email adresu dodijeljenu za potrebe odgovora na prijavljeni incident odnosno na email adrese kontakt osoba zaduženih za zaprimanje prijava incidenta, skladno dogovoru Izvršioca i Naručioca.
2. Putem grupe kreirane za potrebe održavanja na platformama komunikacionih mreža (npr. Viber, WhatsApp, Signal i sl). Kontakt osoba Izvršioca odgovor na prijavljeni incident ovim putem može slati u slučaju hitnosti reagovanja na incidente. Kontakt osoba Izvršioca koja odgovara na prijavljeni incident ovim putem, u obavezi je da nakon uspješno otklanjenog incidenta, sve aktivnosti sprovedene tokom otklanjanja incidenta proslijedi u formi obavješetenja na mail adrese kontakt osoba Naručioca.
3. Putem telefona lica zaduženih za prijavu incidenta, ili u slučaju potrebe odnosno hitnosti putem telefona drugih lica angažovanih na projektu u skladu sa dogovorom prethodno postignutim između Izvršioca i Naručioca. Kontakt osoba Izvršioca, odgovor na prijavu incidenta, putem telefona može koristiti u slučaju hitnosti reagovanja na incidente. Kontakt osoba Izvršioca koja odgovara na prijavljeni incident ovim putem, u obavezi je da nakon uspješno otklonjenog incidenta, sve aktivnosti sprovedene tokom otklanjanja incidenta proslijedi u formi obavješetenja na mail adrese kontakt osoba Naručioca.

Izvršilac se obavezuje da će u ime Naručioca, sve prijave problema koji zahtijevaju podršku od strane Oracle tehničke podrške, sve zahtjeve prema Oracle tehničkoj podršci dostavljati putem platforme za upravljanje zahtjevima.

Sve informacije koje su nastale kao predmet analize prijavljenog incidenta odnosno informacije koje su nastale u toku rješavanja incidenta, do konačnog statusa razrješavanja i otklanjanja uzroka i posljedica incidenta, Izvršilac je u obavezi dostavljati u obliku obavještenja Naručiocu na mail adrese kontakt osoba Naručioca.

Obavještenje o otklanjanju incidenta u radu opreme odnosno sistemskog softvera treba da sadrži najmanje sljedeće informacije:

1. Opis svih promjena na hardverskim komponentama, bazama podataka i sistemskom softveru koje su urađene tokom otklanjanja incidenta, odnosno rada na unaprjeđenju funkcionalnosti uz detaljan opis procedure rada na istom;
2. Opis posljedica otklanjanja greške na korišćenje softverskog rješenja i redovne procedure u održavanju sistema;
3. Potencijalne uzroke incidenta;
4. Vrijeme utrošeno na otklanjanje incidenta. .

Izvršilac je dužan da nakon otklanjanja incidenta ili unaprjeđenja softverskog rješenja dostavi naručiocu kompletnu tehničku dokumentaciju o urađenim izmjenama u sistemskom softveru odnosno zamjeni hardverskih komponenti.

V GARANCIJA ZA DOBRO IZVRŠENJE UGOVORA

Član 11

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu u roku od 15 dana od dana dostavljanja ovog Ugovora dostavljeni ugovor potpiše i vrati naručiocu zajedno sa neopozivom, bezuslovnom i naplativom na prvi poziv Garancijom banke, za dobro izvršenje ugovora na iznos od 10 % od ukupne vrijednosti Ugovora, sa rokom važnosti 30 (trideset) dana dužim od roka važenja ugovora i koju naručilac može aktivirati u svakom momentu kada nastupi neki od razloga za raskid ugovora.

VI OSOBE ZA KONTAKT

Član 12

Sve informacije i obavještenja, uključujući i ona koja se tiču promjena kontakt osobe odnosno adrese, moraju se slati u pisanoj formi.

Član 13

Kontakt osobe vezano za ovaj Ugovor su:

Ispred Naručioca:

1. Robert Rajković, robert.rajkovic@tax.gov.me, +382 67 544 815
2. Danijela Damjanović Grba, danijela.damjanovic@tax.gov.me, +382 67 544 203
3. Zoran Dujović, zoran.dujovic@tax.gov.me, +382 67 242 450
4. Vladimir Mugoša, vladimir.mugosa@tax.gov.me, +382 67 241 516
5. Danilo Mugoša, danilo.mugosa@tax.gov.me, +382 69 579 359

Ispred Izvršioca:

1. Goran Obradović, goran.obradovic@saga.me, +385 67 070 809
2. Andrija Bošković, andrija.boskovic@saga.me, +385 68 222 284
3. Boris Dabanović, boris.dabanovic@saga.me, +382 67 842 446

Član 14

U slučaju promjene kontakt osobe, Ugovorna strana koja mijenja osobu za kontakt je obavezna da obavijesti drugu Ugovornu stranu o novoj kontakt osobi najmanje 2 radna dana prije stupanja na snagu izmjene.

VII ANTIKORUPCIJSKA KLAUZULA

Član 15

Ugovor o javnoj nabavci koji je zaključen uz kršenje antikorupcijskog pravila u skladu sa odredbama člana 38 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG“, br. 074/19, 03/23 i 11/23), ništavan je.

VIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16

Propust bilo koje Ugovorne strane da primjeni neku odredbu ovog Ugovora ili da ostvari bilo koje pravo u vezi s Ugovorom, neće se smatrati kao odricanje prava da se ubuduće primjeni ista ili bilo koja druga odredba ili ostvari isto ili bilo koje drugo pravo.

Član 17

Nijedna Ugovorna strana nema pravo da ustupi neko od svojih prava ili obaveza iz ovog Ugovora trećem licu bez prethodne pisane saglasnosti druge Ugovorne strane, za vrijeme trajanja ovog ugovora.

Član 18

Za tumačenje odredbi ovog Ugovora i za sve ono što nije izričito regulisano ovim Ugovorom, primjenjivaće se pozitivno pravo Crne Gore.

Ukoliko neka od odredbi ovog Ugovora bude proglašena nevažećom od strane nadležnog suda, ostale odredbe Ugovora ostaju u potpunosti na snazi, a Ugovorne strane će u dobroj vjeri ugovoriti primjenu nove, važeće i sprovodljive odredbe koja najpribližnije odražava namjeru strana prilikom sklapanja ovog Ugovora.

Član 19

Sva sporna pitanja koja mogu nastati iz ovog Ugovora, a koje Ugovorne strane ne uspiju da riješe sporazumno, rješavaće nadležni sud u Podgorici.

Član 20

Ugovor je sačinjen u 6 (šest) istovjetnih primjeraka, po 3 (tri) za svaku Ugovornu stranu.

NARUČILAC
VD DIREKTORA
Poreška uprava
Sava Laketić



IZVRŠILAC
DIREKTOR
Saga CG doo
Ivan Bojanović

