

U G O V O R**O PRUŽANJU TEHNIČKE PODRŠKE, LICENCE I PODRŠKA AŽURIRANJA SISTEMSKOG
SOFTVERA ZA MREŽNU OPREMU EFI SISTEMA PORESKE UPRAVE**

Zaključen u Podgorici, između:

Naručioca: Poreska uprava, 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 mrežne 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 mrežnu 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 mrežne 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 između 00:00:00-23:59:59, svih dana u godini (24/7/365)
Najbolji napor	Rad koji svaki klijent očekuje da bude uloženi 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 između 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 mrežnu opremu i pripadajući sistemski softver, 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 tehničke podrške kompanija F5 za proizvod , CISCO, FORTINET važećom u trenutku pružanja usluga i u skladu sa ovim Ugovorom.

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu dostavi dokaze o obezbijeđenoj podršci kod kompanija Fortinet, F5, CISCO, za svu opremu i licence opisane u partiji 2: Usluge tehničke podrške, licence i podrška ažuriranja sistemskog softvera za mrežnu opremu Efi sistema Poreske uprave, 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 obezbijeđenim tipom podrške te da će aktivnosti na održavanju sprovoditi svim danima 24/7/365 u vremenskom intervalu od 00:00:00 do 23:59:59 izuzev opreme (CISCO) za koju je izvršilac u skladu sa zahtjevima naručioca obezbijedio podršku 8/5/365.

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 2: Usluge tehničke podrške, licence i podrška ažuriranja sistemskog softvera za mrežnu opremu EFI sistema Poreske uprave, cijena bez PDV-a iznosi **71.388,00 €**. PDV iznosi **14.991,48 €**, Ukupna cijena sa PDV-om iznosi **86.379,48 €**.

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 dospjeća.

III ROK

Član 6

Ugovor se zaključuje na period od 12 mjeseci od dana nabavke podrške kod vendora.

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 kompanija Fortinet, F5, CISCO važećom u trenutku pružanja usluga.

Član 8

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

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

Nivo usluge: FC-10-0500E-950-02-12 FortiGate-500E 1 Year Unified Threat Protection (UTP) (IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam Service, and FortiCare Premium)

Predmetna tehnička podrška pruža se svakim danom 24/7/365 od 00:00:00 do 23:59:59, i uključuje ažuriranje softvera, udaljinu podršku i putem mreže i putem telefona; zamjenu neispravnih uređaja

Spisak opreme:

FG-500E FortiGate-500E Hardware

FG-500E FortiGate-500E Hardware

FG-500E FortiGate-500E Hardware

2. Usluge tehničke podrške, licence i podrška ažuriranja sistemskog softvera za F5

Nivo usluge: F5-SVC-BIG-PRE-L1-3 Level 1-3 Premium Service for BIG-IP (24x7)

Održavanje funkcionalnosti predmetne mrežne infrastrukture proizvođača F5: Predmetna tehnička podrška pruža se svakim danom 24/7/365 u vremenskom intervalu od 00:00:00 do 23:59:59 i uključuje: ažuriranje softvera; udaljinu podršku putem mreže i putem telefona; proaktivnu podršku za planirano održavanje; naprednu zamjenu RMA; pomoć sa F5 i Rules skriptama. Izvršilac se obavezuje da će obezbijediti sljedeći tip i broj licenci:

F5-BIG-LTM-I2800 BIG-IP i2800 Local Traffic Manager

F5-BIG-LTM-I2800 BIG-IP i2800 Local Traffic Manager

F5-BIG-LTM-I2800 BIG-IP i2800 Local Traffic Manager

F5-ADD-BIG-ASM-I2XXX F5-SVC-BIG-PRE-L1-3

F5-ADD-BIG-ASM-I2XXX F5-SVC-BIG-PRE-L1-3

F5-ADD-BIG-ASM-I2XXX F5-SVC-BIG-PRE-L1-3

3. Usluge tehničke podrške, licence i podrška ažuriranja sistemskog softvera za Cisco hardver

Nivo usluge: Cisco SNTC 8X5XNBD

Održavanje funkcionalnosti predmetne mrežne infrastrukture proizvođača Cisco: Predmetna tehnička podrška pruža se svakim danom se pruža radnim danima u nedelji u vremenskom intervalu od 07:00:00 do 15:00:00 (8/5/365) i uključuje; ažuriranje softvera; zamjenu neispravnih uređaja; udaljinu podršku putem mreže i putem telefona

Spisak opreme:

ASR1001X-2.5G-K9 Cisco ASR1001X-2.5G-K9

ASR1001X-2.5G-K9 Cisco ASR1001X-2.5G-K9

ASR1001X-2.5G-K9 Cisco ASR1001X-2.5G-K9

SX550X-52-K9-EU Cisco SX550X-52 52-Port 10GBase-T Stackable Managed Switch

SX550X-52-K9-EU Cisco SX550X-52 52-Port 10GBase-T Stackable Managed Switch

SX550X-52-K9-EU Cisco SX550X-52 52-Port 10GBase-T Stackable Managed Switch

SX550X-52-K9-EU Cisco SX550X-52 52-Port 10GBase-T Stackable Managed Switch

4. Monitoring i proaktivno nadgledanje ispravnosti instaliranih fizičkih mrežnih uređaja kao i njihovih komponenti

IP MREŽNI SISTEM (sistem za prenos podataka) Monitoring i proaktivno nadgledanje ispravnosti instaliranih fizičkih mrežnih uređaja kao i njihovih komponenti. U ove uređaje spadaju:

UTM firewall FortiGate-500E, 3 kom – izvršilac je dužan da za vrijeme trajanja ugovora radi upgrade firmware na poslednju stabilnu verziju.

Switch Cisco SX550X, 4 kom – izvršilac je dužan da za vrijeme trajanja ugovora radi upgrade firmware na poslednju stabilnu verziju .

Cisco ASR1001X-2.5G-K9 , 3 kom – izvršilac je dužan da za vrijeme trajanja ugovora radi upgrade firmware na poslednju stabilnu verziju .

F5-BIG-LTM-I2800 , 3 kom – izvršilac je dužan da za vrijeme trajanja ugovora radi upgrade firmware na poslednju stabilnu verziju.

4.1 Redovni mjesečni pregled obuhvata:

- 4.1.1 Provjera dostupnosti svih mrežnih uređaja i SSH/Web konekcije do uređaja – dostavljanje izvještaja Naručiocu u pdf ili nekom drugom formatu;
- 4.1.2 Vizuelnu provjeru stanja i signalizacije uređaja;
- 4.1.3 Backup konfiguracija svih mrežnih uređaja;
- 4.1.4 Monitoring ponašanja cjelokupnog IP mrežnog sistema za prenos podataka, praćenje mrežnih parametara (brzina, kašnjenje, gubici paketa u mreži) – izvještaj u pdf ili nekom drugom formatu.
- 4.1.5 Intervencije na zahtjeve nadležne službe Naručioca;
- 4.1.6 Odgovor na zahtjeve korisnika vezane za promjenu parametara na mrežnim uređajima (promjene na konfiguracijama svičeva, promjene na sigurnosnim polisama Fortigate firewall uređaja, promjene u konfiguraciji F5-BIG load balancera, generisanje izvještaja iz Fortianalyzer alata);

4.1.7 Otkrivanje i otklanjanje eventualnih smetnji u funkcionisanju sistema za prenos podataka.

Član 9

Naručilac se obavezuje:

1. Da Izvršiocu plati ugovorenu cijenu na nacin ugovoren ovim Ugovorom,
2. Da ispunjava svoje obaveze na temelju pravila pružanja tehničke podrške od strane vendora proizvoda (Fortinet, F5, CISCO), 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 eventaulnom 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 otklonjenog 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 Izvršilaca 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 otklanjenog incidenta, sve aktivnosti sprovedene tokom

otklanjanja incidenta proslijedi u formi obavještenja na mail adrese kontakt osoba Naručioca.

Izvršilac se obavezuje da će u ime Naručioca, sve prijave problema koji zahtijevaju podršku od strane tehničke podrške vendora opreme (Fortinet, F5, CISCO), sve zahtjeve prema tehničkoj podršci vendora 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. Veselin Jovicevic, veselin.jovicevic@tax.gov.me, +382 67 801 003
3. Nikola Savovic, nikola.savovic@tax.gov.me, +382 67 471 975
4. Zoran Dujović, danijela.damjanovic@tax.gov.me, +382 67 242 450
5. Vladimir Mugoša, vladimir.mugosa@tax.gov.me, +382 67 241 516

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
Poreska uprava
Sava Laketić



IZVRŠILAC
DIREKTOR
Saga CG doo
Ivan Bojanović

