

Broj: 01-426/2026-109773/1

Podgorica, ~~29. 05. 2026~~ 20. god. **UGOVOR**

Održavanje sistemskog softvera za EFI, BI/DWH ,IRMS

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: Društvo za promet roba i usluga „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 sistemskog softvera/hardwera EFI, BI/DWH ,IRMS informacionog sistema, kako bi se obezbijedila visoka dostupnost i kontinuitet u radu EFI, BI/DWH ,IRMS informacionog sistema Poreske uprave (EFI, BI/DWH ,IRMS sistem Poreske uprave);
- 2) Da Izvršilac posjeduje znanje i kadar osposobljen da održava i unapređuje pripadajući sistemski softvera/hardwer instaliran i implementiran u sklopu EFI, BI/DWH ,IRMS sistem Poreske uprave.

Član 2

Termini upotrijebljeni u ovom Ugovoru imaju sljedeće značenje:

Ugovor	Ovaj ugovor o tehničkom održavanju sistemskog Softvera/hardwera
Održavanje	Skup aktivnosti od strane tehničkog personala Izvršioca s ciljem da se obezbijedi funkcionalnost sistemskog softvera EFI, BI/DWH ,IRMS sistem 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 EFI, BI/DWH ,IRMS informacionog sistema i pripadajuća Softvera/hardwera infrastruktura Poreske uprave normalno funkcionirše
Sistemska softver	Operativni sistemi i integracijske platforme
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 održavanju	o 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 Održavanje sistemskog softvera za EFI, BI/DWH ,IRMS, saglasno uslovima i specifikacijama datim u Tenderskoj dokumentaciji broj: 01-426/2026-48162/3 od 30.03.2026.godine, šifra postupka: 111296, Odluci o izboru najpovoljnije ponude broj 01-426/2026-102014/1 od 18.05.2026.godine i prema Ponudi Izvršioca šifra 157973 od 29.4.2026. godine.

Član 4

Izvršilac se obavezuje da će pružiti usluge navedene u članu 3 ovog Ugovora, u svemu prema politici tehnicke podrške kompanije Oracle,F5 i Cisco („Technical Support Policies“) vazećom u trenutku pružanja usluga i ovom Ugovoru.

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu dostavi dokaz o obezbijeđenoj podršci kod kompanije Oracle,F5 i Cisco za svu opremu i licence/hardwer opisane u Tehničkoj specifikaciji javne nabavke u Tenderskoj dokumentaciji broj: 01-426/2026-48162/3 od 30.03.2026.godine, šifra postupka: 111296.Izvršilac se obavezuje da će usluge održavanja i servisa opreme vršiti na način i u vrijeme definisano u Tenderskoj dokumentaciji 01-426/2026-48162/3 od 30.03.2026.godine, šifra postupka: 111296, Odluci o izboru najpovoljnije ponude broj 01-426/2026-102014/1 od 18.05.2026.godine i prema Ponudi Izvršioca šifra 157973 od 29.4.2026. godine.

Izvršilac se obavezuje da će usluge održavanja pružati u skladu sa obezbijeđenim 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 180 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 nabavku , iznosi 743.400,00 € bez PDV-a. PDV iznosi 156.114,00 €, Ukupna cijena sa PDV-om iznosi 899.514,00€.

Naručilac se obavezuje da će ukupnu cijenu sa uracunatim porezom na dodatu vrijednost platiti u roku od 30 dana od dana izdavanja fakture na žiro račun 580-109-55 Adriatic banka. Faktura mora sadržavati broj ugovora po kojem se plaćanje vrši i sa obavezno navedenim datumom dospjeća.

III ROK

Član 6

Ugovor se zaključuje do 31. jula 2027. godine.

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 smještena oprema PORESKE UPRAVE CRNE GORE (Podgorica-Primarna lokacija, i Bijelo Polje-DR lokacija), na sljedeći način:

Ponuđač treba da obezbijedi uslugu održavanja funkcionalnosti predmetne serverske i mrežne infrastrukture, sa ciljem očuvanja kontinuiteta rada, visoke raspoloživosti, bezbjednosti, performansi i dostupnosti proizvođačke podrške za cjelokupni sistem tokom trajanja ugovora.

Usluga održavanja obuhvata preventivno, korektivno i adaptivno održavanje, tehničku i savjetodavnu podršku, koordinaciju sa proizvođačima i ovlaštenim servisima, kao i sprovođenje aktivnosti potrebnih za stabilan rad svih obuhvaćenih platformi na primarnom sajtu (Podgorica) i DR (Bijelo Polje) sajtu.

Održavanje se sprovodi nad infrastrukturom koja uključuje Oracle Exadata sisteme, Oracle x86 serverske platforme, Oracle storage sisteme, Cisco mrežnu opremu, F5 sistem za isporuku aplikacija i zaštitne komponente, kao i Oracle sistemski i aplikativni softver naveden u dostavljenoj specifikaciji koja je sastavni dio ove dokumentacije.

Ponuđač treba da organizuje pružanje usluge održavanja u režimu koji obuhvata prijem i obradu incidenata, servisnih zahtjeva i planiranih izmjena, uz mogućnost udaljene intervencije isključivo putem VPN-a, telefonske podrške i izlaska na lokaciju kada priroda problema to zahtijeva.

Za Oracle komponente i sistemski softver ponuđač treba da obezbijedi podršku u skladu sa važećim pravima iz Oracle Premier Support modela, odnosno ekvivalentnim ugovorenim pravima za konkretne proizvode, uključujući pristup zakrpama, novim verzijama, sigurnosnim ažuriranjima, tehničkoj dokumentaciji i otvaranju servisnih zahtjeva kod proizvođača.

Za Cisco, Fortigate i F5 komponente ponuđač treba da obezbijedi ekspertsku tehničku podršku, dijagnostiku, konfiguracione intervencije, koordinaciju sa vendor TAC / ovlaštenim servisom i preporuke za otklanjanje kvarova, nadogradnje i stabilizaciju rada sistema.

Usluga treba da bude zasnovana na principu očuvanja funkcionalnosti postojećeg sistema, uz minimalan prekid rada, kontrolisano sprovođenje izmjena i prethodnu procjenu rizika za sve aktivnosti koje mogu uticati na produkciono okruženje.

1.Opšti paket preventivnih, korektivnih i adaptivnih aktivnosti

Preventivno održavanje

- redovan pregled stanja hardverskih komponenti, aktivnih alarma, logova i sistemskih upozorenja;
- praćenje kapaciteta, zauzeća resursa i trendova rasta storage, CPU, memorijskih i mrežnih resursa;

- pregled statusa firmware-a, operativnog sistema, hipervizorskog i sistemskog softvera i identifikacija preporučenih ažuriranja;
- kontrolu konzistentnosti konfiguracija, backup-a konfiguracija i reviziju kritičnih parametara sistema;
- planiranje i pripremu proaktivnih mjera radi smanjenja rizika od prekida rada ili degradacije performansi.

Korektivno održavanje

- analizu i otklanjanje incidenata, kvarova i funkcionalnih poremećaja;
- zamjenu neispravnih komponenti i koordinaciju sa vendorom / ovlaštenim servisom radi ostvarivanja garancijskih i prava na podršku;
- prikupljanje dijagnostičkih podataka, logova i support bundle-ova potrebnih za detaljnu analizu problema;
- ponovno uspostavljanje servisa, validaciju ispravnosti rada nakon intervencije i praćenje stabilnosti sistema poslije otklanjanja kvara.

Adaptivno i operativno održavanje

- izmjene konfiguracije u skladu sa potrebama naručioca, uključujući izmjene mrežnih parametara, prezentaciju storage resursa, systemske servise i aplikativne konekcije;
- Podršku pri kreiranju, izmjeni i optimizaciji virtuelnih mašina, serverskih profila, LUN-ova, dijeljenih skladišnih resursa (share-ova), VLAN-ova, resursnih pool-ova, monitoring komponenti i drugih infrastrukturnih objekata;
- planiranje i sprovođenje nadogradnji, migracija, relokacija servisa i pripremnih aktivnosti za nove funkcionalnosti ili proširenja sistema;
- usklađivanje infrastrukture sa preporukama proizvođača, sigurnosnim zahtjevima i internim procedurama naručioca.

2. Detaljan opis usluga po tehnološkim cjelinama

2.1 Oracle Exadata platforme, DB i storage čvorovi

Za Exadata sisteme (X8M-2 i X9M-2) ponuđač treba da obezbijedi kontinuirano praćenje i održavanje kompletne rack arhitekture, uključujući database servere, storage servere, internu mrežnu infrastrukturu, administrativne i RoCE/Nexus komponente, ILOM/BMC pristup, kao i pripadajući sistemski i storage softver.

Usluga obuhvata redovnu provjeru operativnog statusa compute i storage čvorova, sprovođenje health-check procedura nad storage ćelijama, analizu celldisk, grid disk, flash i persistent memory resursa, nadzor RAID konfiguracija i disk grupa, mrežnih linkova i interconnect komunikacije, kao i kontinuiranu analizu performansi i raspoloživosti kritičnih Exadata servisa.

Ponuđač treba da obezbijedi pripremu, planiranje i sprovođenje firmware i softverskih nadogradnji u skladu sa Oracle preporukama, provjeru kompatibilnosti verzija, pripremu rollback scenarija, kao i post-implementacionu validaciju funkcionalnosti sistema.

Usluga obuhvata i ekspertsku tehničku podršku pri dijagnostici i otklanjanju problema u radu RAC/cluster okruženja, ASM storage sloja, Active Data Guard scenarija, komunikacije između čvorova, storage performansi, problema sa nadogradnjom, alarmima na ILOM-u i kvarovima fizičkih komponenti.

- proaktivno praćenje statusa rack komponenata, napajanja, ventilacije i internih mrežnih veza;
- pregled Oracle logova, support bundle-ova, ExaCHK / HealthCheck nalaza i preporuka proizvođača;
- koordinaciju sa Oracle Support timom, otvaranje i praćenje SR-ova do konačnog rješenja;
- savjetovanje u vezi kapaciteta, rasporeda workload-a, DR scenarija, switchover/failover procedura i planova održavanja.

2.2 Oracle x86 serveri i sistemski / virtuelizacioni nivo

Za Oracle Server X8-2 i X9-2 platforme ponuđač treba da obezbijedi monitoring i održavanje hardverske ispravnosti, statusa diskova, napajanja, ventilatora, memorijskih modula, mrežnih interfejsa, BIOS/ILOM parametara i sistemskih logova.

Za servere koji su angažovani kao hipervizorski čvorovi ili hostovi za virtuelizaciju, usluga obuhvata i održavanje hipervizorskog sloja i pripadajućeg operativnog sistema, uključujući kreiranje i izmjenu virtuelnih mašina, upravljanje dodjelom resursa, mrežnim konfiguracijama, storage domenima i pristupnim politikama, kao i dijagnostiku i otklanjanje smetnji u radu virtuelizacione platforme.

Ponuđač treba da obezbijedi planiranje i izvođenje redovnih sistemskih provjera, verifikaciju raspoloživosti hostova, analizu zauzeća CPU, RAM i storage resursa, kao i preporuke za balansiranje opterećenja i optimizaciju performansi.

- provjeru stanja LED indikatora i fizičkih komponenti na lokaciji, kada je potreban fizički uvid;
- provjeru sistemskih alarma putem SSH/Web/ILOM interfejsa;
- koordinaciju zamjene neispravnih FRU komponenti i verifikaciju rada nakon zamjene;
- podršku pri pripremi i sprovođenju OS i hipervizorskih nadogradnji, uz procjenu rizika i plan prekida rada.

2.3 Oracle ZFS storage, disk enclosure i storage servisni nivo

Za Oracle ZFS Storage Appliance ZS7-2 i prateće disk enclosure / expansion komponente ponuđač treba da obezbijedi održavanje kontrolera, disk grupa, storage pool-ova, cache/log uređaja, mrežnih interfejsa i svih prezentovanih blokovskih ili fajl sistemskih servisa koji se koriste u okruženju naručioca.

Usluga uključuje nadzor statusa hardvera storage sistema, alarmnog sistema, performansi I/O operacija, raspoloživosti kontrolera, statusa diskova, pool degradacije, snapshot / replication mehanizama i kapaciteta prostora.

Ponudjač treba da obezbijedi kreiranje i izmjenu LUN-ova, share-ova, datastorea i pripadajućih prava pristupa na zahtjev ovlašćenih predstavnika naručioca, kao i savjetodavnu podršku za pravilno dimenzionisanje storage resursa, retenciju snapshot-a i planiranje replikacije između lokacija.

- pregled aktivnih upozorenja i hardverskih događaja putem administrativnog interfejsa;
- analizu latencije, iskorišćenja pool-a i preporuke za preraspodjelu ili proširenje kapaciteta;
- podršku pri firmware i software update-ima storage sistema i verifikaciju kompatibilnosti sa povezanim hostovima;
- podršku pri recovery aktivnostima i validaciji integriteta storage prezentacije nakon incidenta.

2.4 Cisco Nexus, Cisco SX i Cisco ASR mrežna infrastruktura

Za Cisco data center, switching i routing opremu ponudjač treba da obezbijedi stručnu podršku za održavanje konfiguracije i funkcionalnosti mrežnog sloja koji povezuje serverske, storage i aplikativne komponente predmetnog sistema.

Usluga obuhvata pregled statusa interfejsa, port-channel i vPC veza, VLAN/VRF konfiguracija, ruting sesija, ACL pravila, QoS parametara, transivera i kablovskih veza, kao i analizu alarmnih stanja, flapping događaja, grešaka na portovima i zagušenja.

Ponudjač treba da obezbijedi backup i verzionisanje konfiguracija, kontrolisano sprovođenje mrežnih izmjena, verifikaciju dostupnosti servisa nakon izmjene, kao i preporuke za segmentaciju, redundantnost i smanjenje rizika od prekida rada.

- otklanjanje problema sa pristupom, rutiranjem, L2/L3 konektivnošću, MTU, duplex/speed parametrima i optičkim/bakarnim linkovima;
- analizu i usklađivanje firmware verzija, kompatibilnosti modula i interfejs kartica;
- koordinaciju sa vendor TAC timom i pripremu tehničkih podataka potrebnih za eskalaciju slučaja;
- podršku pri planiranim migracijama, proširenjima VLAN-ova, novim rutama, izmjenama uplink-a i redundantnih putanja.

2.5 F5 BIG-IP LTM / ASM platforma

Za F5 BIG-IP uređaje i pripadajuće LTM/ASM funkcionalnosti ponudjač treba da obezbijedi održavanje aplikativno-dostavnog i zaštitnog sloja, uključujući HA status uređaja, virtual servere, pool-ove, health monitor-e, SSL/TLS konfiguracije, certifikate, profile, politike i, ukoliko se koriste, iRules i napredne L7 mehanizme.

Obuhvat uključuje pregled raspoloživosti servisa koji se objavljuju preko F5 platforme, analizu health monitor stanja, session persistence mehanizama, balansiranja opterećenja, performansi i događaja relevantnih za web application firewall zaštitu.

Ponuđač treba da obezbijedi podršku pri nadogradnji signatura i zaštitnih politika, prilagođavanju aplikativnih pravila, zamjeni ili obnovi certifikata, izvozu i zaštiti konfiguracija, kao i validaciji ispravnosti rada nakon svake izmjene.

- analizu i otklanjanje problema sa objavom aplikacija, SSL offload-om, health monitor-ima i failover mehanizmom;
- pripremu preporuka za hardening, optimizaciju performansi i smanjenje false positive događaja na ASM sloju;
- podršku u planiranju aplikativnih promjena koje utiču na load balancing i sigurnosne politike.

2.6 Oracle softver, licence i vendor podrška

Ponuđač treba da obezbijedi tehničku i savjetodavnu podršku za Oracle sistemski i aplikativni softver definisan specifikacijom, uključujući Oracle Database Enterprise Edition, Real Application Clusters, Active Data Guard, Advanced Security, Advanced Compression, Partitioning, Diagnostics Pack, Tuning Pack, Oracle Data Integrator, Oracle Analytics / BI, Oracle WebLogic i Oracle Secure Backup.

Podrška uključuje pristup novim verzijama, update-ima, nadogradnjama i sigurnosnim zakrpama, provjeru kompatibilnosti između softverskih komponenti i hardverske/osnovne infrastrukture, kao i preporuke za redosljed i način ugradnje zakrpa u kontrolisanim servisnim prozorima.

Ponuđač treba da obezbijedi otvaranje i praćenje servisnih zahtjeva prema Oracle Support-u, analizu bug-ova, primjenu preporučenih workaround rješenja, procjenu potrebe za interim patch-evima i podršku pri planiranju migracija na novije podržane verzije.

- praćenje Oracle Critical Patch Update ciklusa i procjenu uticaja zakrpa na postojeće okruženje;
- savjete u vezi licencno-funkcionalne upotrebe podržanih opcija i modula u okviru postojećih prava naručioca;
- pripremu tehničkih podataka, logova i dijagnostike potrebne za vendor analizu i eskalaciju.

2.7 ALATI ZA NADZOR, SIGURNOST I UPRAVLJANJE INFRASTRUKTUROM

Ponuđač je dužan da obezbijedi korišćenje, administraciju, održavanje i punu funkcionalnost alata za nadzor, sigurnost i upravljanje infrastrukturom, i to: **Oracle Advanced Services Gateway (OASG), Oracle Enterprise Manager (OEM) i Zabbix**, kao integralnih komponenti sistema za proaktivni nadzor, pravovremeno otkrivanje incidenata, analizu performansi, dijagnostiku problema i podršku u upravljanju predmetnom serverskom, mrežnom i aplikativnom infrastrukturom.

Navedeni alati moraju biti održavani u stanju pune operative ispravnosti tokom trajanja ugovora, uz redovnu provjeru njihove dostupnosti, ispravnosti komunikacije prema

nadziranim sistemima, ažurnosti konfiguracije, tačnosti prikupljenih podataka i ispravnosti mehanizama za alarmiranje i izvještavanje. Ponuđač je dužan da, kroz korišćenje ovih alata, obezbijedi kontinuiran uvid u stanje kritičnih infrastrukturnih komponenti i blagovremeno reagovanje u slučaju pojave kvarova, zastoja, degradacije performansi ili odstupanja od definisanih operativnih parametara.

Oracle Advanced Services Gateway (OASG)

Oracle Advanced Services Gateway (OASG), kao već implementirana komponenta predmetnog sistema, koristi se za bezbjedno i kontrolisano povezivanje Oracle infrastrukture sa Oracle servisima podrške, radi omogućavanja napredne dijagnostike, proaktivnog nadzora i efikasnijeg rješavanja incidenata. Ponuđač je dužan da obezbijedi održavanje njegove funkcionalne ispravnosti, provjeru komunikacionih kanala, kontrolu bezbjednosnih parametara, validaciju povezivosti sa Oracle servisima i podršku pri korišćenju OASG-a u postupcima eskalacije i rješavanja problema.

U okviru održavanja OASG platforme, ponuđač treba da vrši periodičnu provjeru statusa servisa, mrežne dostupnosti, pravilnosti razmjene podataka i usklađenosti konfiguracije sa infrastrukturnim i bezbjednosnim zahtjevima Naručioca. Takođe, ponuđač obezbjeđuje stručnu podršku u slučajevima potrebe za analizom komunikacionih problema, promjenom konfiguracije ili saradnjom sa vendor podrškom.

Oracle Enterprise Manager (OEM)

Oracle Enterprise Manager (OEM) predstavlja centralnu platformu za nadzor i upravljanje Oracle okruženjem, pri čemu u predmetnom sistemu služi za nadzor Exadata sistema i baza podataka koje su na njima pokrenute. Ponuđač je dužan da obezbijedi održavanje OEM platforme u operativnom stanju, uključujući provjeru dostupnosti OEM servisa, ispravnosti konekcija prema nadziranim sistemima, validnosti prikupljenih metrika i pravilnog funkcionisanja alarmnih i izvještajnih mehanizama.

Održavanje OEM-a podrazumijeva i redovnu reviziju nadzornih pravila, pragova upozorenja, performansnih indikatora i događaja koji se odnose na rad Exadata infrastrukture i baza podataka, kako bi se omogućilo pravovremeno uočavanje hardverskih, sistemskih i baznih problema. Ponuđač će, po potrebi, vršiti prilagođavanje konfiguracije nadzora, analizu evidentiranih alarma, korelaciju događaja i davanje preporuka za optimizaciju rada, raspoloživosti i stabilnosti Oracle sistema.

Zabbix

Zabbix se koristi kao alat za centralizovani nadzor mrežnih uređaja, kritičnih servisa i odabranih infrastrukturnih komponenti, pri čemu se u predmetnom okruženju koristi za praćenje Cisco switch-eva i F5 uređaja putem SNMP-a, kao i za nadzor ostalih servisa po potrebi, primjenom odgovarajućih template-a. U zavisnosti od vrste sistema i poslovne potrebe, nadzor može

obuhvatiti osnovnu provjeru dostupnosti putem ICMP-a, kao i detaljno praćenje hardverskih i sistemskih parametara, uključujući opterećenje procesora, zauzeće memorije, stanje diskovnog prostora, rad mrežnih interfejsa i druge relevantne operativne pokazatelje.

Ponuđač je dužan da obezbijedi administraciju i održavanje Zabbix platforme, uključujući ispravnost Zabbix servera/proxy komponenti, ažurnost template-a, pravilnost SNMP i ICMP nadzora, definisanje i prilagođavanje pragova za alarmiranje, kao i podešavanje notifikacija i izvještaja. U okviru ove usluge, ponuđač vrši analizu generisanih događaja i performansnih trendova, optimizaciju nadzornih parametara radi smanjenja lažno pozitivnih alarma i davanje preporuka za unapređenje raspoloživosti, performansi i sigurnosti predmetne infrastrukture.

3. Periodični pregledi i planirani servisni ciklusi

Radi obezbjeđenja sistematičnog održavanja, ponuđač treba da sprovodi najmanje sljedeće periodične aktivnosti:

Minimalne aktivnosti

- Mjesečno: pregled alarma, zapisa (logova), kapaciteta, dostupnosti servisa, statusa sigurnosnih kopija konfiguracija i osnovnih pokazatelja performansi za serversku infrastrukturu, storage, zaštitne sisteme (firewall), mrežu i F5 sloj.
- Kvartalno: pregled statusa zakrpa i firmware statusa, pregled sigurnosnih preporuka proizvođača, verifikacija dokumentacije, sigurnosnih kopija konfiguracija i ključnih mehanizama redundanse.
- Po potrebi / po zahtjevu: obrada incidenata, realizacija servisnih zahtjeva, sprovođenje konfiguracionih izmjena, aktivnosti oporavka sistema, eskalacija prema proizvođaču i intervencije na lokaciji.
- Godišnje ili u skladu sa ugovorom: sveobuhvatna provjera stanja sistema, analiza kapaciteta, pregled životnog ciklusa opreme i preporuke za modernizaciju ili zamjenu.

4. Tehnička i savjetodavna podrška

Pored operativnog održavanja, ponuđač je dužan da obezbijedi kontinuiranu tehničku i savjetodavnu podršku koja je relevantna za predmetnu infrastrukturu, naročito za sisteme visoke kritičnosti i složena višeslojna okruženja kakva su Exadata, ZFS sistemi, data center mrežna infrastruktura i servisi za isporuku aplikacija.

Savjetodavna podrška obuhvata procjenu rizika prije sprovođenja izmjena, davanje preporuka za sigurnosno unapređenje sistema (hardening), planiranje servisnih prozora, analizu uzroka ponavljajućih incidenata, optimizaciju performansi, validaciju kompatibilnosti verzija, planiranje procedura za oporavak u slučaju katastrofe (DR) i podršku pri pripremi tehničkih priloga za revizije, inspekcije i internu dokumentaciju naručioca.

U okviru savjetodavne podrške, ponuđač je dužan da obezbijedi:

- izradu preporuka za proširenje kapaciteta, zamjenu zastarjelih komponenti i planiranje životnog ciklusa opreme;
- podršku pri planiranju novih servisa, migracija i uključivanja dodatnih aplikacija na postojeću infrastrukturu;
- savjete u vezi segmentacije mreže, redundanse, alternativnih komunikacioni puteva, scenarija visoke raspoloživosti (HA) i procedura oporavka (DR);
- preporuke za unapređenje strategije sigurnosnih kopija i oporavka podataka, uključujući testiranje povrata i zaštitu ključnih konfiguracija;
- znanjem zasnovana podrška internom timu naručioca kroz konsultacije, radne sastanke i prenos operativnih preporuka;
- podršku pri pripremi tehničkih obrazloženja za nabavku rezervnih djelova, produženje proizvođačke podrške ili nabavku zamjenske opreme.

5. Izvještavanje, evidencija i koordinacija sa naručiocem

Ponuđač treba da vodi urednu evidenciju o svim zahtjevima, incidentima, intervencijama, promjenama konfiguracije, otvorenim vendor slučajevima, izvršenim pregledima i preporučenim narednim koracima.

Po završetku redovnog periodičnog pregleda ponuđač treba da dostavi kratak pisani izvještaj koji najmanje sadrži: pregled stanja ključnih sistema, uočene alarme i rizike, sprovedene aktivnosti, otvorena pitanja za naručioca, preporuke za naredni period i evidenciju zahtjeva koji su u toku.

Prilog - Spisak opreme i licenci - datumi važenja supporta

Product Description	Qty	Start Date	End Date
Oracle Active Data Guard Processor Perpetual	12	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Advanced Security Processor Perpetual	12	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Analytics Server Administrator or Oracle Business Intelligence Server Administrator - Named User Plus Perpetual	4	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Analytics Server or Oracle Business Intelligence Suite Extended Edition – Named User Plus Perpetual	150	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	12	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Data Integrator Enterprise Edition - Processor Perpetua	12	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Diagnostics Pack Processor Perpetual	12	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Partitioning – Processor Perpetual	12	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	8	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Secure Backup – Stream Perpetual	2	2.sept.26	31.jul.27
Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual	12	2.sept.26	31.jul.27
Oracle WebLogic Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	150	2.sept.26	31.jul.27
Product Description	Qty	Start Date	End Date
X9-2L,HC SERVER FOR 1/8 RACK (w/PMEM,CX5) ED X9M-2	3	17.maj.26	31.jul.27
X9-2L,HC SERVER FOR 1/8 RACK (w/PMEM,CX5) ED X9M-2	2	17.maj.26	31.jul.27
Exadata Storage Server X9M-2 Eighth Rack High Capacity (HC) with 768 GB persistent memory with rail kit (for field installation)	2	17.maj.26	31.jul.27

Memory upgrade 768 GB (twelve 64 GB) DIMM (for field installation)	4	17.maj.26	31.jul.27
Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	30	3.jun.26	31.jul.27
ORACLE STORAGE DRIVE ENCLOSURE DE3-24C FOR FIELD INSTALLATION MODEL FAMILY	2	17.maj.26	31.jul.27
Product Description	Qty	Start Date	End Date
Oracle Server X9-2: model family	4	30-Aug-26	31.jul.27
X9-2L,HC SERVER w/A271 PSU FOR 1/8 RACK (w/PMEM,CX5) EXADATA X9M-2	5	30-Aug-26	31.jul.27
X9-2, DB SERVER w/A271 PSU FOR 1/8 RACK (w/1TB,2x DUAL 25GBE) ED X9M-2	2	30-Aug-26	31.jul.27
X9-2L,STORAGE SERVER EXTENDED w/A271 PSU (w/CX5) ED X9M-2	3	30-Aug-26	31.jul.27
SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	2	30-Aug-26	31.jul.27
SWITCH,CISCO NEXUS 9348,2PSU,3FAN	1	30-Aug-26	31.jul.27
Oracle Storage Drive Enclosure DE3-24C, for field installation: model family	2	20-Aug-26	31.jul.27
Exadata Database Machine X9M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack with 1 TB memory and 2 dual 25 G network cards (for factory installation)	1	20-Aug-26	31.jul.27
Exadata Storage Server X9M-2 Eighth Rack High Capacity (HC) with 768 GB persistent memory with rail kit (for field installation)	1	30-Aug-26	31.jul.27
PTO, SWITCH, CISCO NEXUS 9336C, ZS7-2 RACK SYSTEM	4	27.sept.26	31.jul.27
Copper splitter cable assembly: 5 meters, QSFP28 to 4 SFP28	24	30.nov.26	31.jul.27
Optical splitter cable assembly: 20 meters, MT ferrule terminated, 12-fiber to 4x2-fiber, multimode, MPO to 4 LC connectors, extended breakout, 50/125 diameter, OM4, LSZH, riser	8	23.sept.26	31.jul.27
QSFP parallel fiber optics short wave transceiver	8	23.sept.26	31.jul.27
Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	30	06-Aug-26	31.jul.27
Product Description	Qty	Start Date	End Date
Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	16	25-Aug-26	31.jul.27
Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	16	25-Aug-26	31.jul.27
Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	16	25-Aug-26	31.jul.27
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16	25-Aug-26	31.jul.27
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	16	25-Aug-26	31.jul.27
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	16	25-Aug-26	31.jul.27
Oracle Secure Backup - Stream Perpetual	4	25-Aug-26	31.jul.27
Oracle WebLogic Server Standard Edition - Processor Perpetual	14	25-Aug-26	31.jul.27
Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	36	25-Aug-26	31.jul.27
Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack	1	27-Aug-26	31.jul.27
SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	2	27-Aug-26	31.jul.27
SWITCH,CISCO NEXUS 9348,2PSU,3FAN	1	27-Aug-26	31.jul.27
X8-2,1U DATABASE SERVER, REDUCED HDWR, (384GB) w/CX5,ED X8M-2	2	27-Aug-26	31.jul.27
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	3	27-Aug-26	31.jul.27
Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack	1	27-Aug-26	31.jul.27

SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	2	27-Aug-26	31.jul.27
SWITCH,CISCO NEXUS 9348,2PSU,3FAN	1	27-Aug-26	31.jul.27
X8-2,1U DATABASE SERVER, REDUCED HDWR, (384GB) w/CX5,ED X8M-2	2	27-Aug-26	31.jul.27
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	3	27-Aug-26	31.jul.27
Oracle Server X8-2: model family	11	27-Aug-26	31.jul.27
Oracle ZFS Storage Appliance Racked System ZS7-2: ATO model family	1	27-Aug-26	31.jul.27
ZFS RACK SYSTEM STORAGE, ZS7-2, MID-RANGE BASE ASSY, 14TB (FOR BULK PKGING)	4	27-Aug-26	31.jul.27
Oracle ZFS Storage Appliance Racked System ZS7-2: ATO model family	1	27-Aug-26	31.jul.27
F5-ADD-BIG-ASM-I2XXX	3	27-Aug-26	31.jul.27
F5-BIG-LTM-I2800	3	27-Aug-26	31.jul.27
SX550X-52-K9-EU	4	27-Aug-26	31.jul.27
ASR1001X-2.5G-K9	3	27-Aug-26	31.jul.27
SLASR1-AES	3	27-Aug-26	31.jul.27
FLSA1-BIN-1X10GE	3	27-Aug-26	31.jul.27

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 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 prosljedi 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 obavještenja na mail adresu 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 adresu 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 vaznosti 30 (trideset) dana dužim od ugovorenog roka iz člana 6 ovog 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. Snežana Drobnjak, snezana.drobnjak@tax.gov.me; +382 67 211 815
2. Robert Rajković, robert.rajkovic@tax.gov.me, +382 67 544 815
3. Veselin Jovičević, veselin.jovicevic@tax.gov.me; +382 67 801 003
4. Nikola Savović, nikola.savovic@tax.gov.me; +382 67 471 975
5. Boris Đinović, boris.djinovic@tax.gov.me; +382 67 155 099

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 ništav je (antikorupcijska klauzula) u skladu sa odredbama člana 38 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG“, br. 074/19, 03/23, 11/23 i 84/24).

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
DIREKTOR
Poreska uprava

Sava Laketić



IZVRŠILAC
DIREKTOR
Društvo za promet roba i usluga
„Saga CG“ doo Podgorica

Ivan Bojanović

