P/21698768

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA
CARINSKA UPRAVA
SREDIŠNJI URED

KLASA: 406-03/23-01/224
URBROJ: 513-02-1420/20-23-4

N A C R T

DOKUMENTACIJE O NABAVI

(u nastavku: Dokumentacija)

Upute ponuditeljima za izradu ponude i obrasci

u otvorenom postupku javne nabave velike vrijednosti za

predmet nabave

ODRŽAVANJE SUSTAVA RAČUNALNE
I MREŽNE INFRASTRUKTURE CARINSKE UPRAVE

Grupa 1. Održavanje poslužiteljske opreme, mrežne opreme, sistemskih i funkcijskih usluga
Grupa 2. Održavanje korisničke opreme (računala, printeri, IP telefoni, multifunkcijski uređaji i prijenosna računala) i
Grupa 3. Održavanje klima uređaja
na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji

Nacrt Dokumentacije objavljen na internetskoj stranici Republike Hrvatske, Ministarstva financija, Carinske uprave i u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske (u nastavku: Oglasnik)
dana 09. listopada 2023. godine

Evidencijski broj nabave
19-VV-23

Zagreb, listopad 2023. godine

1. OPĆI PODACI

1.1. Naziv i sjedište Naručitelja

REPUBLIKA HRVATSKA, MINISTARSTVO FINANCIJA, CARINSKA UPRAVA
Alexandera von Humboldta 4a, Zagreb
OIB: 18683136487
telefon: 01/6211-219, telefaks: 01/6211-020 ili 01/6211-002
Internet adresa: https://carina.gov.hr/

1.2. Podaci o Službi zaduženoj za kontakt

Sektor za financije, Služba za nabavu i upravljanje imovinom
Adresa elektroničke pošte: javna.nabava@carina.hr

Naručitelj i gospodarski subjekti, u ovom postupku javne nabave komuniciraju i razmjenjuju podatke elektroničkim sredstvima komunikacije.

Iznimno u skladu s člankom 63. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 120/2016 i 114/22, u nastavku: ZJN 2016), naručitelj i gospodarski subjekti mogu komunicirati usmenim putem ako se ta komunikacija ne odnosi na ključne elemente postupka javne nabave, pod uvjetom da je njezin sadržaj u zadovoljavajućoj mjeri dokumentiran. Ključni elementi postupka javne nabave uključuju dokumentaciju o nabavi i ponude. Usmena komunikacija s ponuditeljima koja bi mogla znatno utjecati na sadržaj i ocjenu ponuda mora biti u zadovoljavajućoj mjeri i na prikladan način dokumentirana, primjerice sastavljanjem pisanih bilješki ili zapisnika, audio snimki ili sažetaka glavnih elemenata komunikacije i slično.

Zainteresirani gospodarski subjekti zahtjeve za dodatne informacije, objašnjenja ili izmjene u vezi s dokumentacijom, Naručitelju dostavljaju putem Oglasnika ili elektroničkom poštom.

Upute za dostavljanje navedenih zahtjeva za dodatnim informacijama, objašnjenjem ili izmjenom u vezi s Dokumentacijom nalaze se na stranicama https://eojn.nn.hr/Oglasnik/.

1.3. Evidencijski broj nabave: 19-VV-23

1.4. Popis gospodarskih subjekata s kojima je naručitelj u sukobu interesa

Nema gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa u smislu članaka 76. i 77. ZJN 2016 (za osobe iz članka 76. stavak 2. točke 2. ZJN 2016 - članovi stručnog povjerenstva za javnu nabavu i druge osobe koje su uključene u provedbu ili koje mogu utjecati na odlučivanje naručitelja u ovom postupku javne nabave).

1.5. Predmet nabave te oznaka i naziv iz CPV-a

Predmet nabave je održavanje sustava računalne i mrežne infrastrukture Carinske uprave.

CPV oznaka: 50312000-5 Održavanje i popravak računalne opreme,
50312310-1 Održavanje opreme mreže za prijenos podataka,
50312610-4 Održavanje opreme za informacijsku tehnologiju,
50312620-7 Popravak opreme za informacijsku tehnologiju,
50324100-3 Usluge održavanja sustava,
50324200-4 Usluge preventivnog održavanja i
50730000-1 Usluge popravaka i održavanja rashladnih skupina.

1.6. Podaci o postupku javne nabave

Otvoreni postupak javne nabave velike vrijednosti, sukladno članku 86. ZJN 2016. Sukladno članku 87. ZJN 2016, otvoreni postupak započinje od dana slanja poziva na nadmetanje u Oglasnik.

Elektronička dražba se neće provoditi.

Elektronička dostava ponuda je obavezna.

Naručitelj otklanja svaku odgovornost vezanu uz mogući neispravan rad Oglasnika, zastoj u radu Oglasnika ili nemogućnost zainteresiranoga gospodarskog subjekta da ponudu u elektroničkom obliku dostavi u danome roku putem Oglasnika.

1.7. Procijenjena vrijednost nabave: 1.203.570,00 EUR bez poreza na dodanu vrijednost, od čega:

- Grupa 1. Održavanje poslužiteljske opreme, mrežne opreme, sistemskih i funkcijskih usluga – 1.029.076,00 EUR bez poreza na dodanu vrijednost,
- Grupa 2. Održavanje korisničke opreme (računala, printeri, IP telefoni, multifunkcijski uređaji i prijenosna računala) – 161.222,00 EUR bez poreza na dodanu vrijednost i
- Grupa 3. Održavanje klima uređaja na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji – 13.272,00 EUR bez poreza na dodanu vrijednost.

1.8. Vrsta ugovora o javnoj nabavi: Ugovor o javnoj nabavi usluge.

1.9. Jezik postupka

Naručitelj je cjelokupnu Dokumentaciju izradio na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu. Ponuditelji se obvezuju svoje ponude, zajedno s pripadajućom dokumentacijom, izraditi na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu. Ako su neki od dijelova ponude traženih dokumentacijom na nekom od stranih jezika ponuditelj je dužan uz navedeni dokument na stranom jeziku dostaviti i prijevod na hrvatski jezik navedenog dokumenta. U slučaju da Naručitelj posumnja u istinitost prijevoda dokumenta iz ponude, može od ponuditelja zahtijevati dostavu prijevoda ovjerenog od strane ovlaštenog sudskog tumača za predmetni jezik.

Prijevod dokumenata izvršen po ovlaštenom sudskom tumaču mora sadržavati i Potvrdu ovlaštenog sudskog tumača kojom se potvrđuje da prijevod potpuno odgovara izvorniku sastavljenom na stranom jeziku, temeljem članka 19. Pravilnika o stalnim sudskim tumačima (Narodne novine, broj 88/08 i 119/08).

1.10. Internetska stranica na kojoj se objavljuje izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranim gospodarskim subjektima: https://eojn.nn.hr/Oglasnik/ i https://carina.gov.hr/

2. PREDMET NABAVE

2.1. Opis predmeta nabave

Predmet nabave je održavanje sustava računalne i mrežne infrastrukture Carinske uprave, sukladno Troškovniku, Tehničkoj specifikaciji i Popisu lokacija iz Priloga br. 2.1./2.2./2.3., 6., 6.a., 6.b., 7. i 7.a. ove Dokumentacije.

Predmet nabave je podijeljen u tri (3) grupe:
- Grupa 1. Održavanje poslužiteljske opreme, mrežne opreme, sistemskih i funkcijskih usluga,
- Grupa 2. Održavanje korisničke opreme (računala, printeri, IP telefoni, multifunkcijski uređaji i prijenosna računala) i
- Grupa 3. Održavanje klima uređaja na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji.

Grupa 1. sastoji se od **korektivnog, preventivnog i adaptivnog održavanja**, Grupa 2. od **korektivnog i adaptivnog održavanja**, te Grupa 3. od **preventivnog i korektivnog održavanja**, sve sukladno stavkama u Troškovniku i opisu u Tehničkoj specifikaciji.

Preventivno održavanje obuhvaća kontrolu, nadzor i obilazak svih lokacija Naručitelja sukladno Tehničkoj specifikaciji iz Priloga br. 6., 6.a. i 6.b. ove Dokumentacije te prema Popisu lokacija iz Priloga br. 7. i 7.a. ove Dokumentacije.

Korektivno održavanje obuhvaća održavanje i otklanjanje kvarova na opremi Naručitelja (računala, prijenosna računala, tableti, printeri, multifunkcijski uređaji, poslužitelji, mrežna i komunikacijska oprema, pasivna infrastruktura, klima uređaji sukladno specifikaciji po grupama održavanja) u skladu sa pripadajućim režimom, a prema Tehničkoj specifikaciji iz Priloga br. 6., 6.a. i 6.b. ove Dokumentacije te prema Popisu lokacija iz Priloga br. 7. i 7.a. ove Dokumentacije.

Adaptivno održavanje uključuje uslugu provedbe promjena i nadogradnji na Informacijskom sustavu Carinske uprave, usluge nadzora i kontrole ICT sustava kao i stručne konzultantske usluge s ciljem stalnog unapređenja i proširenja funkcionalnosti ICT sustava Naručitelja.

Razdoblje korištenja usluge: jedna (1) godina od dana potpisa ugovora o javnoj nabavi.

Vrijeme korištenja usluge: ponedjeljak – nedjelja, 00:00 – 24:00 h.

Vrijeme odaziva, servisa i popravka: prema Tehničkoj specifikaciji sukladno Prilogu br. 6., 6.a., 6.b. i 7.a. ove Dokumentacije, a u ovisnosti o režimu za pojedinu opremu.

Stvarna nabavljena količina na temelju sklopljenog ugovora o javnoj nabavi može biti veća ili manja od okvirne količine, a ovisit će o stvarnoj potrebi Naručitelja tijekom važenja ugovora o javnoj nabavi usluge.

Okvirna količina predmeta nabave sukladna je Prilozima br. 2.1., 2.2. i 2.3. – Troškovniku koji je sastavni dio Dokumentacije.

2.2. Mjesto izvršenja usluge:

Na lokacijama Naručitelja, sukladno Popisu lokacija iz Priloga br. 7. i 7.a. ove Dokumentacije za Grupe 1. i 2., te Priloga br. 6.b. za Grupu 3. predmeta nabave.

2.3. Rok trajanja ugovora:

Naručitelj provodi otvoreni postupak javne nabave s ciljem sklapanja ugovora o javnoj nabavi, za razdoblje od jedne (1) godine.

2.4. Rok izvršenja usluge:

Rok izvršenja usluge je jedna (1) godina od dana početka izvršavanja predmeta nabave, uz dostavu redovitih mjesečnih izvješća.

2.5. Grupe predmeta nabave

Predmet nabave je podijeljen u tri (3) grupe:

- Grupa 1. Održavanje poslužiteljske opreme, mrežne opreme, sistemskih i funkcijskih usluga,
- Grupa 2. Održavanje korisničke opreme (računala, printeri, IP telefoni, multifunkcijski uređaji i prijenosna računala) i
- Grupa 3. Održavanje klima uređaja na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji.

Dopušteno je nuđenje predmeta nabave po grupama. Ponuditelj može dostaviti ponudu za jednu, više ili sve grupe predmeta nabave. Naručitelj će odabrati najpovoljnijeg ponuditelja za svaku grupu posebno.

2.6. Troškovnik

Ponuditelj je obvezan popuniti nestandardizirani Troškovnik koji je u **excel formatu**, zajedno s Dokumentacijom o nabavi i Obavijesti o nadmetanju, objavljen neograničeno i u cijelosti u Oglasniku. Upute za popunjavanje Troškovnika:

- Ukoliko nude jednakovrijedan proizvod, ponuditelji su obvezni to upisati u za to predviđeno mjesto u Troškovniku (ako je ono predviđeno Troškovnikom),
- Ponuditelji u Troškovnik obvezno unose jedinične cijene koje se izražavaju u eurima, a koje pomnožene s količinom daju ukupnu cijenu za svaku pojedinu stavku Troškovnika.
- Ponuditelji su, nadalje, obvezni popuniti i polja u Troškovniku: CIJENA PONUDE bez poreza na dodanu vrijednost (EUR), Porez na dodanu vrijednost (EUR), Cijena ponude bez PDV-a, te UKUPNA CIJENA PONUDE s porezom na dodanu vrijednost (EUR),
- Zbroj svih ukupnih cijena stavki Troškovnika čini cijenu ponude. Jedinične cijene svake stavke Troškovnika smiju biti iskazane s najviše dvije (2) decimale.
- Ponuditelji nisu obvezni ali mogu, popunjeni i u ponudi priloženi Troškovnik ovjeravati i/ili potpisivati na bilo koji način i od bilo koga.

3. RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA

3.1. Obvezni razlozi isključenja gospodarskog subjekta (obvezni razlozi isključenja gospodarskog subjekta, te dokumenti kojima gospodarski subjekt dokazuje da ne postoje razlozi za isključenje:

Naručitelj je obvezan isključiti gospodarskog subjekta iz predmetnog postupka javne nabave u slijedećim slučajevima:

3.1.1. Ako je gospodarski subjekt koji ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj ili osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora toga gospodarskog subjekta i koja je državljanin Republike Hrvatske **pravomoćnom presudom** osuđena za:

a) sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, na temelju
- članka 328. (zločinačko udruženje) i članka 329. (počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja) Kaznenog zakona
- članka 333. (udruživanje za počinjenje kaznenih djela), iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

b) korupciju, na temelju
- članka 252. (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 253. (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 254. (zlouporaba u postupku javne nabave), članka 291. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 292. (nezakonito pogodovanje), članka 293. (primanje mita), članka 294. (davanje mita), članka 295. (trgovanje utjecajem) i članka 296. (davanje mita za trgovanje utjecajem) Kaznenog zakona
- članka 294.a (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 294.b (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 337. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 338. (zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti), članka 343. (protuzakonito posredovanje), članka 347. (primanje mita) i članka 348. (davanje mita) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

c) prijevaru, na temelju
- članka 236. (prijevara), članka 247. (prijevara u gospodarskom poslovanju), članka 256. (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevara) Kaznenog zakona
- članka 224. (prijevara), članka 293. (prijevara u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

d) terorizam ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima, na temelju
- članka 97. (terorizam), članka 99. (javno poticanje na terorizam), članka 100. (novačenje za terorizam), članka 101. (obuka za terorizam) i članka 102. (teroristično udruženje) Kaznenog zakona
- članka 169. (terorizam), članka 169.a (javno poticanje na terorizam) i članka 169.b (novačenje i obuka za terorizam) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

e) pranje novca ili financiranje terorizma, na temelju
- članka 98. (financiranje terorizma) i članka 265. (pranje novca) Kaznenog zakona
- članka 279. (pranje novca) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

f) dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima, na temelju
– članka 106. (trgovanje ljudima) Kaznenog zakona
– članka 175. (trgovanje ljudima i ropstvo) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12),

ili ako utvrdi da

ako je gospodarski subjekt koji nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj ili osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora toga gospodarskog subjekta i koja nije državljanin Republike Hrvatske pravomoćnom presudom osuđena za kaznena djela iz točke 3.1.1. podtočaka od a) do f) i za odgovarajuća kaznena djela koja, prema nacionalnim propisima države poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno države čiji je osoba državljanin, obuhvaćaju razloge za isključenje iz članka 57. stavka 1. točaka od (a) do (f) Direktive 2014/24/EU.

3.1.2. Ako utvrdi da gospodarski subjekt nije ispunio obveze plaćanja **dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje**:
– u Republici Hrvatskoj, ako gospodarski subjekt ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, ili
– u Republici Hrvatskoj ili u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, ako gospodarski subjekt nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj

osim ako gospodarskom subjektu sukladno posebnim propisima plaćanje obveza nije dopušteno ili mu je odobrena odgoda plaćanja.

3.1.3. Ako:
1. je nad gospodarskim subjektom otvoren stečajni postupak, ako je nesposoban za plaćanje ili prezadužen, ili u postupku likvidacije, ako njegovom imovinom upravlja stečajni upravitelj ili sud, ako je u nagodbi s vjerovnicima, ako je obustavio poslovne aktivnosti ili je u bilo kakvoj istovrsnoj situaciji koja proizlazi iz sličnog postupka prema nacionalnim zakonima i propisima,
2. može dokazati odgovarajućim sredstvima da je gospodarski subjekt kriv za teški profesionalni propust koji dovodi u pitanje njegov integritet. Težak profesionalni propust u smislu ove podtočke je postupanje ponuditelja protivno propisima iz područja prava koje uređuje obavljanje njegove djelatnosti, prava okoliša, socijalnog i radnog prava, uključujući kolektivne ugovore, a osobito obvezu isplate ugovorene plaće, prava tržišnog natjecanja, prava intelektualnog vlasništva te postupanje protivno pravilima struke.
3. se sukob interesa u smislu poglavlja 8. glave III. dijela prvog Zakona ne može učinkovito ukloniti drugim, manje drastičnim mjerama,
4. je gospodarski subjekt kriv za ozbiljno pogrešno prikazivanje činjenica pri dostavljanju podataka potrebnih za provjeru odsutnosti osnova za isključenje ili za ispunjenje kriterija za odabir gospodarskog subjekta, ako je prikrio takve informacije ili nije u stanju priložiti popratne dokumente u skladu s pododjeljkom 1. odjeljka C Zakona, ili
5. je gospodarski subjekt pokušao na nepropisan način utjecati na postupak odlučivanja javnog naručitelja, doći do povjerljivih podataka koji bi mu mogli omogućiti nepoštenu prednost u postupku nabave ili je iz nemara dostavio krivu informaciju koja može imati materijalni utjecaj na odluke koje se tiču isključenja, odabira gospodarskog subjekta ili dodjele ugovora.

<u>Odredbe o „samokorigiranju“:</u>

Gospodarski subjekt kod kojeg su ostvarene osnove za isključenje iz točaka 3.1.1. i 3.1.3. ove Dokumentacije, može javnom naručitelju, kao sastavni dio ponude, dostaviti dokaze o mjerama koje je poduzeo, ukoliko takvi dokazi postoje, kako bi dokazao svoju

pouzdanost bez obzira na postojanje relevantne osnove za isključenje („samokorigiranje“). Nadalje, takav gospodarski subjekt obvezan je u ESPD obrascu u dijelu *A: OSNOVE POVEZANE S KAZNENIM PRESUDAMA opisati poduzete mjere* vezano uz „samokorigiranje“.

Poduzimanje mjera iz prethodne točke gospodarski subjekt dokazuje:

1. plaćanjem naknade štete ili poduzimanjem drugih odgovarajućih mjera u cilju plaćanja naknade štete prouzročene kaznenim djelom ili propustom,
2. aktivnom suradnjom s nadležnim istražnim tijelima radi potpunog razjašnjenja činjenica i okolnosti u vezi s kaznenim djelom ili propustom,
3. odgovarajućim tehničkim, organizacijskim i kadrovskim mjerama radi sprječavanja daljnjih kaznenih djela ili propusta.

U cilju dokazivanja gore navedenih poduzetih mjera, ponuditelj u ponudi dostavlja dokaze o mjerama koje je poduzeo. Mjere koje je poduzeo gospodarski subjekt, ocjenjuju se uzimajući u obzir težinu i posebne okolnosti kaznenog djela ili propusta i dostavljene dokaze ponuditelja.
Javni naručitelj neće isključiti gospodarskog subjekta iz postupka javne nabave ako ocijeni da su poduzete mjere primjerene.
Gospodarski subjekt kojem je pravomoćnom presudom određena zabrana sudjelovanja u postupcima javne nabave ili postupcima davanja koncesija na određeno vrijeme nema pravo korištenja mogućnosti dostavljanja dokaza o mjerama koje je poduzeo kako bi dokazao svoju pouzdanost bez obzira na postojanje relevantne osnove za isključenje, sve do isteka roka zabrane u državi u kojoj je presuda na snazi.

Razdoblje isključenja gospodarskog subjekta kod kojeg su ostvarene osnove za isključenje iz postupka javne nabave iz točke 3.1.1. ove Dokumentacije, je **pet godina** od dana pravomoćnosti presude, osim ako pravomoćnom presudom nije određeno drukčije.

Razdoblje isključenja gospodarskog subjekta kod kojeg su ostvarene osnove za isključenje iz postupka javne nabave iz točke 3.1.3. ove Dokumentacije je **dvije godine** od dana dotičnog događaja.

3.2. Način dokazivanja nepostojanja osnova za isključenje gospodarskog subjekta

a) Kao dostatan dokaz da ne postoje osnove za isključenje iz točke 3.1.1. ove Dokumentacije, naručitelj će prihvatiti: **izvadak iz kaznene evidencije** ili drugog odgovarajućeg registra ili, ako to nije moguće, jednakovrijedan dokument nadležne sudske ili upravne vlasti u državi poslovnog nastana ponuditelja, odnosno državi čiji je osoba državljanin.
b) Kao dostatan dokaz da ne postoje osnove za isključenje iz točke 3.1.2. ove Dokumentacije, naručitelj će prihvatiti: **potvrdu porezne uprave** ili drugog nadležnog tijela u državi poslovnog nastana ponuditelja.
c) Kao dostatan dokaz da ne postoje osnove za isključenje iz točke 3.1.3. podtočke 1. ove Dokumentacije, naručitelj će prihvatiti: **izvadak iz sudskog registra** ili potvrdu trgovačkog suda ili drugog nadležnog tijela u državi poslovnog nastana ponuditelja.
d) Ako se u državi poslovnog nastana ponuditelja, odnosno državi čiji je osoba državljanin, ne izdaju gore navedeni dokumenti ili ako ne obuhvaćaju sve okolnosti obuhvaćene točkama 3.1.1., 3.1.2. i 3.1.3. podtočke 1. ove Dokumentacije, oni mogu biti zamijenjeni izjavom pod prisegom ili, ako izjava pod prisegom prema pravu dotične države ne postoji, izjavom davatelja s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika, ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana ponuditelja, odnosno državi čiji je osoba državljanin.

Izjavu iz članka 265. stavka 2. u vezi s člankom 251. stavkom 1. Zakona može dati osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za gospodarski subjekt i za sve osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta.

NAPOMENA 1.:

Gospodarski subjekt koji ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj ili osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta i koja je državljanin Republike Hrvatske, nepostojanje osnova za isključenje iz točke 3. dokazuje:

- Uvjerenjem Ministarstva pravosuđa (o nekažnjavanju) za gospodarski subjekt i za osobu/e ovlaštenu/e za zastupanje gospodarskog subjekta i za sve osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta,
- Potvrdom Porezne uprave o stanju duga i
- Izvatkom iz sudskog registra ili potvrdom trgovačkog suda ili drugog nadležnog tijela
- i Izjavom o nepostojanju razloga za isključenje iz članka 254. stavak 1. točka 2. ZJN 2016 davatelja (ovlaštene osobe (ili osoba) po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta) **s obveznom javnobilježničkom ovjerom**, na obrascu iz Priloga br. 1.4. koji je sastavni dio ove Dokumentacije. Umjesto Izjavom s ovjerenim potpisom kod javnog bilježnika, gospodarski subjekt može dokazati nepostojanje razloga za isključenje iz ove točke i izjavom davatelja s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti ili strukovnog ili trgovinskog tijela.

NAPOMENA 2.:

Ako se u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno u državi čiji je osoba državljanin ne izdaju dokumenti iz članka 265. stavka 1. ili ako ne obuhvaćaju sve okolnosti iz članka 251. stavka 1., članka 252. stavka 1. i članka 254. stavak 1. točke 2. ZJN 2016, oni mogu biti zamijenjeni izjavom pod prisegom ili, ako izjava pod prisegom prema pravu dotične države ne postoji, izjavom davatelja s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin (sukladno članku 265. stavak 2.).

Radi lakšeg sastavljanja i ovjeravanja gore navedenih izjava od strane gospodarskog subjekta koji nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, Naručitelj je kao sastavni dio ove Dokumentacije priložio primjerke obrazaca – Prilozi od 1.1. do 1.4.

3.3. Kriteriji za odabir gospodarskog subjekta (uvjeti sposobnosti ponuditelja)

Gospodarski subjekt u ovom postupku javne nabave mora dokazati:

- sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti i
- tehničku i stručnu sposobnost.

3.3.1. Sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti

Javni naručitelj je u ovoj Dokumentaciji odredio uvjete za obavljanje profesionalne djelatnosti kojima se osigurava da gospodarski subjekti imaju sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti potrebnu za izvršenje ugovora o javnoj nabavi. Svi uvjeti za obavljanje profesionalne djelatnosti vezani su uz predmet nabave i

razmjerni predmetu nabave. U nastavku se navode uvjeti sposobnosti za obavljanje profesionalne djelatnosti:

3.3.1.1. Za sve Grupe predmeta nabave: Ponuditelj mora dokazati: **upis u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar u državi njegova poslovnog nastana.**

Upis u registar dokazuje se **odgovarajućim izvatkom** iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra u državi članici njegovog poslovnog nastana. Gospodarski subjekt ovim dokazom, kao ažuriranim popratnim dokumentom, dokazuje da su podaci koji su sadržani u dokumentu važeći, odnosno da odgovaraju činjeničnom stanju u trenutku dostave naručitelju te dokazuju ono što je gospodarski subjekt naveo u ESPD-u.

3.3.2. Tehnička i stručna sposobnost

Javni naručitelj je odredio uvjete tehničke i stručne sposobnosti kojima se osigurava da gospodarski subjekt ima dovoljnu razinu iskustva. Svi uvjeti tehničke i stručne sposobnosti vezani su uz predmet nabave i razmjerni predmetu nabave. U nastavku se navode uvjeti tehničke i stručne sposobnosti:

3.3.2.1. Popis značajnih ugovora o izvršenju istog ili sličnog predmeta nabave u godini u kojoj je započet postupak javne nabave i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini. Popis ugovora sadrži vrijednost ugovora, datum i naziv druge ugovorne strane, javnog naručitelja u smislu Zakona o javnoj nabavi ili privatnog subjekta.
Gospodarski subjekt mora, sukladno točki 1.7. Dokumentacije o nabavi i sukladno članku 268. ZJN 2016, dokazati da je u ovoj godini (u kojoj je započet predmetni postupak javne nabave) i tijekom tri (3) godine koje prethode ovoj godini uredno izvršio jedan ili više ugovora o izvršenju istog ili sličnog predmeta nabave, na način da je vrijednost izvršenih ugovora jednaka ili veća od iznosa procijenjene vrijednosti grupe nabave za koju se podnosi ponuda. Popis ugovora potpisuje osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta.

3.3.2.2. Izjavu da ponuditelj ima organiziran servis u Republici Hrvatskoj na minimalno četiri (4) lokacije (Zagreb, Rijeka, Split i Osijek) koje mogu pokriti cijeli teritorij Republike Hrvatske, te popis lokacija servisa.

U regijama **Split, Osijek i Rijeka** ponuditelj mora imati **minimalno dva (2) zaposlena djelatnika po lokaciji.**

Iz Izjave mora biti vidljiv opis organizacijske strukture (shema) službe za održavanje na području Republike Hrvatske s brojem djelatnika za Grupu 1. i 2. predmeta nabave.

3.3.2.3. Potvrda originalnog proizvođača opreme ili njegovog zastupnika u Republici Hrvatskoj da Ponuditelj ima status ovlaštenog servisa za opremu proizvođača računala Lenovo i HP za Grupu 2. predmeta nabave.

3.3.2.4. Potvrda Ponuditelja o mjerama za upravljanje okolišem koje će biti u mogućnosti primijeniti tijekom izvršavanja ugovorenih aktivnosti za Grupu 3. predmeta nabave.

4. NORME OSIGURANJA KVALITETE

Javni naručitelj je odredio uvjet normi osiguranja kvalitete i normi upravljanja okolišem, vezane uz predmet nabave i razmjeran predmetu nabave. U nastavku se navodi uvjet normi osiguranja kvalitete i normi upravljanja okolišem:

4.1. Gospodarski subjekt treba biti certificiran po normi osiguranja kvalitete HRN EN ISO 9001:2009 i po normi za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću HRN ISO/IEC 27001:2013, ili njima odgovarajućim ili novijim, minimalno za djelatnost održavanja strojne i programske opreme za Grupu 1. i 2. predmeta nabave, te isto dokazati dokumentom izdanim od strane certifikacijske kuće.

5. NAČIN DOKAZIVANJA KRITERIJA ZA KVALITATIVNI ODABIR GOSPODARSKOG SUBJEKTA U ELEKTRONIČKOJ PONUDI

5.1. Uvodne napomene

U cilju dokazivanja da ponuditelj nije u jednoj od situacija zbog koje se isključuje iz ovog postupka javne nabave, te u cilju dokazivanja ispunjavanja traženih kriterija za odabir gospodarskog subjekta, **ponuditelj obvezno u svojoj ponudi, kao njen sastavni dio prilaže popunjenu Europsku jedinstvenu dokumentaciju o nabavi (European Single Procurement Document – ESPD – dalje u tekstu).**

ESPD je ažurirana formalna izjava gospodarskog subjekta, koja služi kao preliminarni dokaz umjesto potvrda koje izdaju tijela javne vlasti ili treće strane, a kojima se potvrđuje da taj gospodarski subjekt:

a) nije u jednoj od situacija zbog koje se gospodarski subjekt isključuje iz postupka javne nabave (osnove za isključenje)
b) ispunjava tražene kriterije za odabir gospodarskog subjekta.

Naručitelj je izradio i kao sastavni dio ove Dokumentacije priložio obrazac ESPD-a u Oglasniku.

Ponuditelj obvezno dostavlja popunjeni ESPD na priloženom obrascu iz Oglasnika. Popunjeni ESPD obrazac ne mora biti potpisan niti ovjeren. Popunjen i u elektroničkoj ponudi priložen ESPD predstavlja izjavu ponuditelja da zadovoljava sve uvjete i zahtjeve iz točke 3. ove Dokumentacije.

Ako se gospodarski subjekt oslanja na sposobnost drugog subjekta (vrijedi i za podugovaratelja ako se oslanja na njegovu sposobnost) u dokazivanju tehničke i stručne sposobnosti, ponuditelj je obvezan u ponudi dostaviti zasebni ESPD kojim se potvrđuje da taj gospodarski subjekt:

a) nije u jednoj od situacija zbog koje se gospodarski subjekt isključuje iz postupka javne nabave (osnove za isključenje) sukladno ovoj Dokumentaciji i da
b) ispunjava tražene kriterije za odabir gospodarskog subjekta.

Ako gospodarski subjekt za izvršenje dijela ugovora angažira jednog ili više podugovaratelja na čiju se sposobnost ne oslanja, obvezan je za svakog podugovaratelja u ponudi dostaviti zasebni ESPD kojim potvrđuje da svaki podugovaratelj:

a) nije u jednoj od situacija zbog koje se gospodarski subjekt isključuje ili može isključiti iz postupka javne nabave sukladno točki 3.1.2. ove Dokumentacije (ako nije ispunio obveze plaćanja dospjelih poreznih obveza).

U ESPD-u se navode izdavatelji popratnih dokumenata te ESPD sadržava izjavu da će gospodarski subjekt moći, na zahtjev i bez odgode, javnom naručitelju dostaviti te dokumente.

Ako javni naručitelj može dobiti popratne dokumente izravno, pristupanjem bazi podataka, gospodarski subjekt u ESPD-u navodi podatke koji su potrebni u tu svrhu, npr. internetska adresa baza podataka, svi identifikacijski podaci i izjava o pristanku, ako je potrebno.

Gospodarski subjekt može ponovno koristiti ESPD koji je već koristio u nekom prethodnom postupku nabave, ako potvrdi da su u njoj sadržani podaci ispravni i ako isti obrazac ima sve podatke koji su traženi ovom Dokumentacijom.

NAPOMENA: Gospodarski subjekti prilikom popunjavanja ESPD-a ne popunjavaju podatke za *Dio III: Osnove za isključenje* i to podatke pod *D. OSTALE OSNOVE ZA ISKLJUČENJE KOJE MOGU BITI PREDVIĐENE U NACIONALNOM ZAKONDAVSTVU DRŽAVE ČLANICE JAVNOG NARUČITELJA ILI NARUČITELJA*.

5.2. Provjera podataka u ESPD obrascu priloženom uz ponudu

Javni naručitelj može u bilo kojem trenutku tijekom postupka javne nabave, ako je to potrebno za pravilno provođenje postupka, provjeriti informacije navedene u ESPD-u kod nadležnog tijela za vođenje službene evidencije o tim podacima (npr. kaznena evidencija) sukladno posebnom propisu i zatražiti izdavanje potvrde o tome, uvidom u popratne dokumente ili dokaze koje već posjeduje, ili izravnim pristupom elektroničkim sredstvima komunikacije besplatnoj nacionalnoj bazi podataka na jeziku iz članka 280. stavka 2. Zakona.

Ako se ne može obaviti provjera ili ishoditi potvrda sukladno prethodnoj točki, javni naručitelj može zahtijevati od gospodarskog subjekta da u primjerenom roku, ne kraćem od pet (5) dana dostavi sve ili dio popratnih dokumenata ili dokaza.

5.3. Dostava ažuriranih popratnih dokumenata

Javni naručitelj će prije donošenja odluke, od ponuditelja koji je podnio najpovoljniju ponudu zatražiti da u primjerenom roku, ne kraćem od pet (5) dana, dostavi ažurirane popratne dokumente tražene u točki 3. ove Dokumentacije, osim ako već ne posjeduje te dokumente i ne zahtijeva ih preko Oglasnika od nadležnih institucija.

Javni naručitelj može pozvati ponuditelja da nadopuni ili objasni dokumente zaprimljene sukladno točki 3. Dokumentacije, ukoliko su ispunjeni uvjeti iz članka 293. ZJN 2016.

Ako ponuditelj koji je podnio najpovoljniju ponudu ne dostavi ažurirane popratne dokumente u ostavljenom roku ili njima ne dokaže da ispunjava uvjete iz točke 3. ove Dokumentacije, javni naručitelj će odbiti ponudu tog ponuditelja te će, prije donošenja odluke, od ponuditelja koji je podnio sljedeću najpovoljniju ponudu zatražiti da u primjerenom roku ne kraćem od pet (5) dana, dostavi ažurirane popratne dokumente tražene u točki 3. ove Dokumentacije, osim ako već posjeduje te dokumente.

Javni naručitelj može ponuditelja koji je podnio sljedeću najpovoljniju ponudu pozvati da nadopuni ili objasni dokumente zaprimljene sukladno točki 3., ukoliko su ispunjeni uvjeti iz članka 293. ZJN 2016.

5.4. Način dokazivanja kriterija za kvalitativni odabir članova Zajednice ponuditelja i podugovaratelja

U slučaju zajednice gospodarskih subjekata svaki pojedini član zajednice pojedinačno dokazuje:

- da nije u jednoj od situacija zbog koje se gospodarski subjekt isključuje iz postupka javne nabave (osnove za isključenje) – sukladno ovoj Dokumentaciji, i
- da ispunjavaju tražene kriterije za odabir gospodarskog subjekta iz točke 3.3.1. ove Dokumentacije.

Članovi zajednice **skupno (zajednički) dokazuju da** ispunjavaju tražene kriterije za kvalitativni odabir gospodarskog subjekta – tehnička i stručna sposobnost.

Ukoliko ponuditelj namjerava dati dio ugovora o javnoj nabavi u podugovor jednom ili više podugovaratelja, **za svakog podugovaratelja se pojedinačno dokazuje da:**

- nije u jednoj od situacija zbog koje se gospodarski subjekt isključuje ili može isključiti iz postupka javne nabave iz točke 3.1.2. – sukladno ovoj Dokumentaciji.

Ukoliko ponudu podnosi zajednica gospodarskih subjekata, ESPD obrazac se dostavlja za svakog pojedinog člana Zajednice ponuditelja. Ukoliko se ponuditelj ili zajednica gospodarskih subjekata oslanja na sposobnost drugog subjekta, u ponudi dostavlja ESPD pojedinačno za svakog pojedinog drugog subjekta na čiju se sposobnost oslanja. Ukoliko su ponuditelj ili zajednica gospodarskih subjekata angažirali podugovaratelja, u ponudi dostavlja ESPD za svakog pojedinog podugovaratelja pojedinačno.

Temeljem navedenog:

- U slučaju da ponudu podnosi samostalno ponuditelj, ESPD u ponudi prilaže Ponuditelj, a ESPD izrađuje sam Ponuditelj, sukladno uputama Naručitelja iz ove Dokumentacije;
- U slučaju da ponudu podnosi zajednica gospodarskih subjekata, ESPD za svakog člana zajednice u ponudi prilaže zajednica gospodarskih subjekata a ESPD izrađuje samostalno svaki član zajednice, sukladno uputama Naručitelja iz ove Dokumentacije;
- U slučaju da se ponuditelj odnosno zajednica gospodarskih subjekata oslanjaju na sposobnost drugog subjekta ili podugovaratelja, ESPD za svaki gospodarski subjekt (na čiju se sposobnost oslanjaju) u ponudi prilaže ponuditelj odnosno zajednica gospodarskih subjekata, a ESPD izrađuje samostalno svaki drugi subjekt ili podugovaratelj na kojeg se ponuditelj, odnosno zajednica oslanja, sukladno uputama Naručitelja iz ove Dokumentacije;
- U slučaju da ponuditelj odnosno zajednica gospodarskih subjekata za izvršenja dijela ugovora angažiraju jednog ili više podugovaratelja na čiju se sposobnost ne oslanjaju, ESPD za svakog podugovaratelja u ponudi prilaže ponuditelj odnosno zajednica, a ESPD izrađuje samostalno svaki podugovaratelj zasebno, sukladno uputama Naručitelja iz Dokumentacije.

6. PONUDA

6.1. Način izrade i dostave

Ponuda je izjava volje ponuditelja u pisanom obliku da će isporučiti robu, pružiti usluge ili izvesti radove u skladu s uvjetima i zahtjevima iz ove Dokumentacije.

Pri izradi ponude ponuditelj se mora pridržavati zahtjeva i uvjeta iz ove Dokumentacije te u njoj ne smije mijenjati ni nadopunjavati tekst.

Ponuda se u ovom postupku javne nabave dostavlja elektroničkim sredstvima komunikacije.

U roku za dostavu ponude ponuditelj može izmijeniti svoju ponudu ili od nje odustati.

Ako ponuditelj tijekom roka za dostavu ponuda mijenja ponudu, smatra se da je ponuda dostavljena u trenutku dostave posljednje izmjene ponude.

Procesom predaje ponude smatra se prilaganje (upload/učitavanje) dokumenata ponude i troškovnika. Sve priložene dokumente Oglasnik uvezuje u cjelovitu ponudu, pod nazivom „Uvez ponude“. Uvez ponude stoga sadrži podatke o Naručitelju, Ponuditelju ili Zajednici ponuditelja, po potrebi Podugovarateljima, ponudi te u Oglasniku generirani Ponudbeni list (npr. obrasci, troškovnici i sl.) Uvez ponude se digitalno potpisuje.

Smatra se da ponuda dostavljena elektroničkim sredstvima komunikacije putem Oglasnika obvezuje ponuditelja u roku valjanosti ponude neovisno o tome je li potpisana ili nije te naručitelj ne smije odbiti takvu ponudu samo iz toga razloga.

Ako tijekom razdoblja od četiri (4) sata prije isteka roka za dostavu ponuda zbog tehničkih ili drugih razloga na strani Oglasnika isti nije dostupan, rok za dostavu ne teče dok traje nedostupnost, odnosno dok javni naručitelj produlji rok za dostavu sukladno članku 240. Zakona.

U slučaju nedostupnosti Oglasnika Narodne novine d.d. su obvezne o tome bez odgode obavijestiti tijelo državne uprave nadležno za politiku javne nabave i objaviti obavijest o nedostupnosti na internetskim stranicama.

Nakon što Oglasnik postane ponovno dostupan, Narodne novine d.d. obvezne su o tome bez odgode obavijestiti tijelo državne uprave nadležno za politiku javne nabave, obavijestiti sve javne naručitelje putem sustava Oglasnika te objaviti obavijest o dostupnosti na internetskim stranicama.

Javni naručitelj obvezan je produžiti rok za dostavu ponuda u ovom postupku javne nabave ako Oglasnik nije bio dostupan u slučaju iz članka 239. ZJN 2016, i to najmanje četiri (4) dana od dana slanja ispravka poziva na nadmetanje.

Ponuda se izrađuje na način da čini cjelinu.

U slučaju da Naručitelj zaustavi postupak javne nabave povodom izjavljene žalbe na dokumentaciju ili poništi postupak javne nabave prije isteka roka za dostavu ponuda, za sve ponude koje su u međuvremenu dostavljene elektronički, Oglasnik će trajno onemogućiti pristup tim ponudama čime će se osigurati da nitko nema uvid u sadržaj dostavljenih ponuda. U slučaju da se postupak nastavi, ponuditelj će morati ponovno dostaviti svoje ponude.

Trenutak zaprimanja elektronički dostavljene ponude dokumentira se potvrdom o zaprimanju elektroničke ponude te se bez odgode ponuditelju dostavlja potvrda o zaprimanju elektroničke ponude s podacima o datumu i vremenu zaprimanja te rednim brojem ponude prema redoslijedu zaprimanja elektronički dostavljenih ponuda.

Ključni koraci koje gospodarski subjekt mora poduzeti, odnosno tehnički uvjeti koje mora ispuniti kako bi uspješno predao elektroničku ponudu su sljedeći:

- Gospodarski subjekt se u roku za dostavu ponuda, u ovom postupku javne nabave, prijavio u Oglasnik kao zainteresirani gospodarski subjekt pri čemu je upisao važeću adresu e-pošte za razmjenu informacija s Naručiteljem putem Oglasnika,
- Gospodarski subjekt je putem Oglasnika javne nabave dostavio ponudu u roku za dostavu ponuda.

6.1.1. Dostava dijela/dijelova ponude u zatvorenoj omotnici

Ukoliko pri elektroničkoj dostavi ponuda iz tehničkih razloga nije moguće sigurno povezivanje svih dijelova ponude, Naručitelj prihvaća dostavu u papirnatom obliku onih dijelova ponude koji se zbog svog oblika ne mogu dostaviti elektronički (npr. uzorci) ili dijelova za čiju se izradu nužni posebni formati dokumenata koji nisu podržani kroz opće dostupne aplikacije ili dijelova za čiju su obradu nužni posebni formati dokumenata obuhvaćeni shemama licenciranih prava zbog kojih nisu dostupni za izravnu uporabu.

Također, ponuditelji u papirnatom obliku, u roku za dostavu ponuda, dostavljaju dokumente drugih tijela ili subjekata koji su važeći samo u izvorniku, poput traženih sredstava jamstva, odnosno jamstva za ozbiljnost ponude u obliku zadužnice ili bjanko zadužnice (ako se uplaćuje novčani polog kao jamstvo za ozbiljnost ponude, potvrda o uplati dostavlja se kao sastavni dio elektroničke ponude kroz Oglasnik).

U slučaju kada ponuditelj uz elektroničku dostavu ponuda u papirnatom obliku dostavlja određene dokumente koji ne postoje u elektroničkom obliku, ponuditelj ih dostavlja u zatvorenoj omotnici na kojoj mora biti naznačeno: naziv i grupa predmeta nabave i evidencijski broj postupka, s istaknutom napomenom „dio/dijelovi ponude koji se dostavlja/ju odvojeno“. Zatvorenu omotnicu ponuditelj, bez obzira na način slanja obvezno mora dostaviti prije isteka roka za dostavu ponuda na adresu Naručitelja iz ove Dokumentacije.

Ukoliko se dostavljaju dokumenti u papirnatom obliku (katalozi, uzorci i sl.) isti ne moraju imati numerirane stranice niti biti uvezani u cjelinu.

Zatvorenu omotnicu s dijelom/dijelovima ponude ponuditelj predaje neposredno ili preporučenom poštanskom pošiljkom na adresu Naručitelja, u zatvorenoj omotnici na kojoj mora biti naznačeno:

- <u>na prednjoj strani:</u>

REPUBLIKA HRVATSKA, MINISTARSTVO FINANCIJA, CARINSKA UPRAVA
Alexandera von Humboldta 4a, 10000 Zagreb
s naznakom:
ODRŽAVANJE SUSTAVA RAČUNALNE
I MREŽNE INFRASTRUKTURE CARINSKE UPRAVE
Grupa br. ___ - _____ (upisati broj i naziv grupe)
EVIDENCIJSKI BROJ NABAVE: 19-VV-23
„Dio/dijelovi ponude koji se dostavljaju odvojeno od ponude“
„<u>NE OTVARATI</u>“

- <u>na poleđini ili u gornjem lijevom kutu omotnice:</u>

Naziv i adresa ponuditelja

Ponuditelj na poleđini ili u gornjem lijevom kutu omotnice obvezno navodi puni naziv i adresu ponuditelja, a u slučaju zajednice ponuditelja naznaku da se radi o zajednici ponuditelja i puni naziv i adresu svih članova zajednice ponuditelja.
Ponuda sadrži najmanje sljedeće:

1. Jamstvo za ozbiljnost ponude (dostavlja se odvojeno u papirnatom obliku),
2. ESPD za ponuditelja, a u slučaju zajednice gospodarskih subjekata za svakog pojedinog člana zajednice,
3. ESPD za svakog podugovaratelja i za svaki gospodarski subjekt na čiju se sposobnost oslanja ponuditelj ili zajednica gospodarskih subjekata sukladno ovoj Dokumentaciji,
4. Ispravno popunjeni Troškovnik za Grupu predmeta nabave za koju se podnosi ponuda,
5. Dokazi traženi u Prilogu br. 3. - Razrada kriterija odabira ENP za Grupu predmeta nabave za koju se podnosi ponuda,
6. Popunjena i potpisana Izjava o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora iz Priloga br. 4. ove Dokumentacije,
7. Potpisani i ovjereni prijedlog Ugovora iz Priloga br. 5.1. ili 5.2. ili 5.3. ove Dokumentacije za Grupu predmeta nabave za koju se podnosi ponuda,
8. Ostalo traženo u ovoj Dokumentaciji.

Smatra se da ponuda dostavljena elektroničkim sredstvima komunikacije putem EOJN RH obvezuje ponuditelja u roku valjanosti ponude neovisno o tome je li potpisana ili nije, te naručitelj ne smije odbiti takvu ponudu samo zbog toga razloga.

6.1.2. Izmjena, dopuna i povlačenje elektronički dostavljenih ponuda

U roku za dostavu ponude ponuditelj može izmijeniti svoju ponudu, nadopuniti je ili od nje odustati. Prilikom izmjene ili dopune ponude automatski se poništava prethodno predana ponuda što znači da se učitavanjem („uploadanjem“) nove izmijenjene ili dopunjene ponude predaje nova ponuda koja sadržava izmijenjene ili dopunjene podatke.

Učitavanjem i spremanjem novog uveza ponude u Oglasnik, Naručitelju se šalje nova izmijenjena/dopunjena ponuda.

Odustajanje od ponude ponuditelj vrši na isti način kao i predaju ponude, u Oglasniku, odabirom mogućnosti – „Odustajanje“.

Ponuda se ne može mijenjati ili povući nakon isteka roka za dostavu ponuda.

Ako ponuditelj tijekom roka za dostavu ponuda mijenja ponudu, smatra se da je ponuda dostavljena u trenutku dostave posljednje izmjene ponude.

6.2. Način određivanja cijene ponude

Cijena ponude piše se brojkama u apsolutnom iznosu i izražava se u eurima.

Jedinična cijena je nepromjenjiva. U cijenu ponude bez poreza na dodanu vrijednost moraju biti uračunati svi popusti i troškovi isporuke.

Ponuditelj je dužan ponuditi, tj. upisati jediničnu cijenu i ukupnu cijenu (zaokružene na dvije decimale) za svaku stavku Troškovnika, te cijenu ponude bez poreza na dodanu vrijednost, na način kako je to određeno Troškovnikom, kao i upisati cijenu ponude

bez poreza na dodanu vrijednost, iznos poreza na dodanu vrijednost i cijenu ponude s porezom na dodanu vrijednost.

Kada cijena ponude bez poreza na dodanu vrijednost izražena u Troškovniku ne odgovara cijeni ponude bez poreza na dodanu vrijednost izraženoj u Uvezu ponude, vrijedi cijena ponude bez poreza na dodanu vrijednost izražena u Troškovniku.

Ako gospodarski subjekt nije u sustavu poreza na dodanu vrijednost ili je predmet nabave oslobođen poreza na dodanu vrijednost, u Ponudbenom listu, na mjesto predviđeno za upis cijene ponude s porezom na dodanu vrijednost, upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjesto predviđenom za upis cijene ponude bez poreza na dodanu vrijednost, a mjesto predviđeno za upis iznosa poreza na dodanu vrijednost ostavlja se prazno.

Ponuditelji su obvezni popuniti Troškovnik (Prilog br. 2. ove Dokumentacije) sa jediničnim cijenama bez poreza na dodanu vrijednost za sve režime interventnog održavanja računalne (I.A), serverske (I.B) i mrežne opreme (I.C) (stupci 3-16), bez obzira u kojem se režimu nalazi oprema za koju se traži predmetna usluga.

Cijena održavanja/mjesečno (EUR bez PDV-a) (stupac 31) – sadrži zbroj umnožaka jediničnih cijena opreme u jamstvenom roku i izvan jamstvenog roka i navedenih oprema prema trenutnom režimu u kojem se oprema nalazi (stupci 17-30).

Cijena održavanja/mjesečno (EUR bez PDV-a) (stupac 31) se izračunava na način da se umnožak jedinične cijene za održavanje opreme u jamstvenog roku za pojedini režim (stupci 3-9) i navedene količine opreme u jamstvenom roku (stupci 17-23) zbroji sa umnoškom jedinične cijena za održavanje opreme izvan jamstvenog roka (stupci 10-16) i navedene količine opreme izvan jamstvenog roka (stupci 24-30).

Npr.: Cijena održavanja/mjesečno (EUR bez PDV-a) (stupac 31) za interventno održavanje računalne opreme pod red. br. 1. Poslužitelji u Troškovniku za Grupu 1. izračunava se kako slijedi:
Stupac 31 = (stupac 3 x stupac 17) + (stupac 10 x stupac 24) + (stupac 11 x stupac 25) + (stupac 12 x stupac 26) + (stupac 13 x stupac 27)

Cijena za uslugu preventivnog i proaktivnog održavanja opreme pod oznakom II. i III. u Troškovniku) sadrži cijenu za mjesečno i cijenu za godišnje održavanje cjelokupne opreme u jamstvenom roku i izvan jamstvenog roka.

6.3. Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude je tri (3) mjeseca od isteka roka za dostavu ponuda. Na zahtjev Naručitelja, ponuditelj može produžiti rok valjanosti svoje ponude.

Ako tijekom postupka javne nabave istekne rok valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude, Naručitelj je obvezan, prije odabira, zatražiti produženje roka valjanosti ponude i jamstva od ponuditelja koji je podnio najpovoljniju ponudu, u primjerenom roku ne kraćem od pet (5) dana.

6.4. Tajnost podataka

Gospodarski subjekt u postupku javne nabave smije na temelju zakona, drugog propisa ili općeg akta određene podatke označiti tajnom, uključujući tehničke ili trgovinske tajne te povjerljive značajke ponuda.

Ako je gospodarski subjekt neke podatke označio tajnima, obvezan je navesti pravnu osnovu na temelju koje su ti podaci označeni tajnima.

Gospodarski subjekt ne smije označiti tajnom: cijenu ponude, troškovnik, katalog, podatke u vezi s kriterijima za odabir ponude, javne isprave, izvatke iz javnih registara te druge podatke koji se prema posebnom zakonu ili podzakonskom propisu moraju javno objaviti ili se ne smiju označiti tajnom.

Naručitelj ne smije otkriti podatke dobivene od gospodarskih subjekata koje su oni na temelju zakona, drugog propisa ili općeg akta označili tajnom, uključujući tehničke ili trgovinske tajne te povjerljive značajke ponuda i zahtjeva za sudjelovanje.

Ukoliko ponuditelj tajnim označi sljedeće podatke iz članka 52. stavak 3. Zakona: cijenu ponude, troškovnik, katalog, podatke u vezi s kriterijima za odabir ponude, javne isprave, izvatke iz javnih registara te druge podatke koji se prema posebnom zakonu ili podzakonskom propisu moraju javno objaviti ili se ne smiju označiti tajnom, Naručitelj smije otkriti podatke iz članka 52. stavka 3. ZJN 2016 dobivene od navedenog ponuditelja koje je on označio tajnom.

6.5. Varijante ponude

Nije dopušteno podnošenje varijanti ponuda.

7. ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA

Predujam je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja.

Naručitelj će izvršenu uslugu platiti mjesečno, temeljem ispostavljenog eRačuna za stvarno izvršenu uslugu u prethodnom mjesecu, prema cijenama iz Troškovnika, u roku do trideset (30) dana od dana primitka urednog ponuditeljevog eRačuna.

eRačun se dostavlja Naručitelju sukladno odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju eRačuna u javnoj nabavi (Narodne novine, broj 94/18).

eRačun se dostavlja Naručitelju sukladno odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi. Šifra za dostavu elektroničkih računa putem Financijske agencije kao centralnog informacijskog posrednika ili drugih informacijskih posrednika koji su povezani s Financijskom agencijom, je za Središnji ured – 11002.

8. OSTALE ODREDBE

8.1. Oslanjanje na sposobnost drugih subjekata

Radi dokazivanja ispunjavanja kriterija ekonomske i financijske, te tehničke i stručne sposobnosti ponuditelj ili Zajednica ponuditelja se može, sukladno članku 273. Zakona, osloniti na sposobnost drugih subjekata, bez obzira na pravnu prirodu njihova međusobnog odnosa.

Ako se ponuditelj oslanja na sposobnost drugih subjekata mora dokazati Naručitelju da će imati na raspolaganju potrebne resurse nužne za izvršenje ugovora u obliku:

- Izjave drugog subjekta da će svoje resurse staviti na raspolaganje ponuditelju za izvršenje predmeta nabave ili

- Ugovora o poslovnoj suradnji između ponuditelja/zajednice ponuditelja i drugog subjekta na čiju se sposobnost oslanja za izvršenje predmeta nabave.

Ponuditelj u ponudi mora dokazati za gospodarske subjekte na čiju se sposobnost oslanja da:
- ne postoje osnove za njihovo isključenje,
- ispunjavaju relevantne kriterije za odabir gospodarskog subjekta,
- ispunjavaju uvjete ekonomske i financijske i/ili tehničke i stručne sposobnosti, ovisno na koju se sposobnost ponuditelj oslanja (za one uvjete radi čijeg se ispunjenja na gospodarski subjekt oslonio ponuditelj ili zajednica ponuditelja)

Javni naručitelj će od ponuditelja zahtijevati da zamijeni subjekt na čiju se sposobnost oslonio radi dokazivanja kriterija za odabir ako, na temelju provjere, utvrdi da kod tog subjekta postoje osnove za isključenje ili da ne udovoljava relevantnim kriterijima za odabir gospodarskog subjekta.

Ako se ponuditelj ili zajednica gospodarskih subjekata oslanja na sposobnost drugih subjekata radi dokazivanja ispunjavanja kriterija ekonomske i financijske sposobnosti, drugi subjekti su solidarno odgovorni za izvršenje ugovora. Navedena odredba će biti sastavni dio ugovora o javnoj nabavi koji će sklopiti naručitelj s odabranim ponuditeljem.

Zajednica gospodarskih subjekata može se osloniti na sposobnost članova zajednice ili drugih subjekata pod uvjetima određenim Zakonom.

8.1.1. Odredbe o zajednici ponuditelja (zajednici gospodarskih subjekata)

Više gospodarskih subjekata može se udružiti i dostaviti zajedničku ponudu, neovisno o uređenju njihova međusobnog odnosa.

U slučaju zajednice ponuditelja, Uvez ponude digitalno potpisuju svi članovi zajednice ponuditelja. Uvez ponude može iznimno potpisati i ovjeriti samo jedan član zajednice ponuditelja – član zajednice ponuditelja ovlašten za komunikaciju s Naručiteljem, ukoliko svi članovi zajednice ponuditelja ovlaste odnosno opunomoće jednog svog člana za potpisivanje Uveza ponude. U tom slučaju ovlaštenje ili punomoć (koje ne mora nužno biti ovjereno kod javnog bilježnika zbog troškova), ali mora biti potpisano i ovjereno od strane svih članova zajednice ponuditelja, mora biti priloženo ponudi kao njen sastavni dio.
Ponuda zajednice ponuditelja mora sadržavati podatke o svakom članu zajednice ponuditelja, kako je određeno obrascem Oglasnika, uz obveznu naznaku člana zajednice ponuditelja koji je ovlašten za komunikaciju s Naručiteljem.

Članovi zajednice ponuditelja obvezni su u ponudi dostaviti određeni pravni akt u mjeri u kojoj je to potrebno za zadovoljavajuće izvršenje ugovora (npr. međusobni sporazum, ugovor o poslovnoj suradnji ili slično). Navedeni akt mora biti potpisan i ovjeren (samo ukoliko se u zemlji poslovnog nastana koristi pečat) od svih članova zajednice ponuditelja. Navedenim pravnim aktom se trebaju riješiti međusobni odnosi članova zajednice ponuditelja vezani uz izvršavanje ugovora o javnoj nabavi, primjerice – dostava jamstva za uredno izvršenje ugovora o javnoj nabavi, dijelovi ugovora koje će izvršavati svaki član zajednice ponuditelja, obveze svakog člana zajednice ponuditelja u ispunjenju ugovora o javnoj nabavi, obavještavanje Naručitelja o promjenama vezanim uz potpisnike ugovora o javnoj nabavi, način odvijanja komunikacije (koji član zajednice na koji e-mail, fax i slično), način sklapanja ugovora i potpisnik ugovora, izdavanje jamstava na temelju ugovora, komunikacija

vezana uz izvršavanje ugovora, izdavanje računa, plaćanje računa, potpisivanje primopredajnog zapisnika i ostala bitna pitanja.

Odgovornost ponuditelja iz zajednice ponuditelja je solidarna. Ukoliko se zajednica ponuditelja oslanja na sposobnost drugih subjekata radi dokazivanja ispunjavanja kriterija ekonomske i financijske sposobnosti, drugi subjekti su solidarno odgovorni za izvršenje ugovora. Navedena odredba će biti sastavni dio ugovora o javnoj nabavi koji će sklopiti naručitelj s odabranim ponuditeljem.

8.1.2. Odredbe o podugovarateljima

Javni naručitelj ne smije zahtijevati od gospodarskih subjekata da dio ugovora o javnoj nabavi daju u podugovor ili da angažiraju određene podugovaratelje niti ih u tome ograničavati, osim ako posebnim propisom ili međunarodnim sporazumom nije drukčije određeno.

Ponuditelj je obvezan za svakog podugovaratelja dokazati da ne postoji osnova za isključenje iz točke 3.1.2. Dokumentacije.

Ako javni naručitelj utvrdi da postoji osnova za isključenje podugovaratelja iz točke 3.1.2. Dokumentacije, obvezan je od gospodarskog subjekta zatražiti zamjenu tog podugovaratelja u primjerenom roku, ne kraćem od pet (5) dana.
Ponuditelj koji namjerava dati dio ugovora o javnoj nabavi u podugovor obvezan je u ponudi:

a) navesti koji dio ugovora namjerava dati u podugovor (predmet ili količina, vrijednost ili postotni udio),
b) navesti podatke o podugovarateljima (naziv ili tvrtka, sjedište, OIB ili nacionalni identifikacijski broj, broj računa, zakonski zastupnici podugovaratelja),
c) dostaviti ESPD - za svakog podugovaratelja.

Ako ponuditelj dio ugovora o javnoj nabavi daje u podugovor, podaci o podugovarateljima će biti navedeni u ugovoru o javnoj nabavi.

Naručitelj će neposredno plaćati podugovaratelju za dio ugovora koji je isti izvršio.

Ugovaratelj mora svom računu ili situaciji priložiti račune ili situacije svojih podugovaratelja koje je prethodno potvrdio.

Ugovaratelj može tijekom izvršenja ugovora o javnoj nabavi od Naručitelja zahtijevati:

a) promjenu podugovaratelja za onaj dio ugovora o javnoj nabavi koji je prethodno dao u podugovor,
b) uvođenje jednog ili više novih podugovaratelja čiji ukupni udio ne smije prijeći 30% vrijednosti ugovora o javnoj nabavi bez poreza na dodanu vrijednost, neovisno o tome je li prethodno dao dio ugovora o javnoj nabavi u podugovor ili ne,
c) preuzimanje izvršenja dijela ugovora o javnoj nabavi koji je prethodno dao u podugovor.

Uz zahtjev za promjenom podugovaratelja, ugovaratelj Naručitelju dostavlja podatke o novom podugovaratelju i ESPD obrazac za podugovaratelja.

Javni naručitelj neće i ne smije odobriti zahtjev ugovaratelja:

1. u slučaju zahtjeva za promjenom podugovaratelja za onaj dio ugovora koji je prethodno dao u podugovor i u slučaju zahtjeva za uvođenje jednog ili više novih podugovaratelja čiji ukupni udio ne smije prijeći 30% vrijednosti ugovora o javnoj

nabavi bez PDV-a, neovisno o tome je li prethodno dao dio ugovora o javnoj nabavi u podugovor ili ne, ako se ugovaratelj u postupku javne nabave radi dokazivanja ispunjenja kriterija za odabir gospodarskog subjekta oslonio na sposobnost podugovaratelja kojeg sada mijenja, a novi podugovaratelj ne ispunjava iste uvjete, ili postoje osnove za isključenje,

2. u slučaju preuzimanja izvršenja dijela ugovora o javnoj nabavi koji je prethodno dao u podugovor, ako se ugovaratelj u postupku javne nabave radi dokazivanja ispunjenja kriterija za odabir gospodarskog subjekta oslonio na sposobnost podugovaratelja za izvršenje tog dijela, a ugovaratelj samostalno ne posjeduje takvu sposobnost, ili ako je taj dio ugovora već izvršen.

Sudjelovanje podugovaratelja ne utječe na odgovornost ugovaratelja za izvršenje ugovora o javnoj nabavi. Ako se ponuditelj oslanja na sposobnost podugovaratelja radi dokazivanja ispunjavanja kriterija ekonomske i financijske sposobnosti, tehničke i stručne sposobnosti, podugovaratelji su solidarno odgovorni za izvršenje ugovora. Navedena odredba će biti sastavni dio ugovora o javnoj nabavi koji će sklopiti naručitelj s odabranim ponuditeljem.

8.2. Datum, vrijeme i mjesto javnog otvaranja ponuda

Ponuditelj svoju elektroničku ponudu mora dostaviti, predajom u Oglasnik najkasnije do _____ 2023. godine do 10:00 sati.

Dio/dijelovi ponude koji se dostavljaju odvojeno od elektronički dostavljene ponude, također moraju biti predani do roka za dostavu ponuda navedeno u ovoj točki.
U otvorenom postupku javne nabave provesti će se javno otvaranje ponuda, te će se iz Oglasnika generirati zapisnik. Ponude se otvaraju na adresi Naručitelja: Republika Hrvatska, Ministarstvo financija, Carinska uprava, Središnji ured, Alexandera von Humboldta 4a, 10000 Zagreb, 1. kat, dvorana 101, istodobno s istekom roka za dostavu ponuda.

Javnom otvaranju ponuda mogu biti nazočni ovlašteni predstavnici ponuditelja i osobe sa statusom ili bez statusa zainteresirane osobe. Pravo aktivnog sudjelovanja u postupku javnog otvaranja ponuda imaju samo članovi stručnog povjerenstva za javnu nabavu i ovlašteni predstavnici ponuditelja (uz predočenje pisane i ovjerene punomoći – pisanog dokaza o ovlasti).

8.3. Izuzetno niske ponude

Naručitelj će zahtijevati od gospodarskog subjekta da, u primjerenom roku ne kraćem od pet (5) dana, objasni cijenu ili trošak naveden u ponudi ako se čini da je ponuda izuzetno niska u odnosu na predmet nabave.

Objašnjenja ponuditelja mogu se posebice odnositi na:
- ekonomičnost proizvodnog procesa,
- izabrana tehnička rješenja ili iznimno povoljne uvjete dostupne ponuditelju za isporuku proizvoda,
- originalnost robe ili usluga koju nudi ponuditelj,
- usklađenost s primjenjivim obvezama u području prava okoliša, socijalnog i radnog prava, uključujući kolektivne ugovore, a osobito obvezu isplate ugovorene plaće, ili odredbama međunarodnog prava okoliša, socijalnog i radnog prava navedenim u Prilogu XI. ZJN 2016,
- usklađenost s obvezama iz odjeljka G poglavlja 2. glave III. ovoga dijela ZJN 2016,
- mogućnost da ponuditelj dobije državnu potporu.

Ako tijekom ocjene dostavljenih podataka postoje određene nejasnoće, Naručitelj može od ponuditelja zatražiti dodatno pojašnjenje.

8.4. Pravna zaštita

Za rješavanje o žalbama nadležna je Državna komisija za kontrolu postupaka javne nabave. Žalbeni postupak vodi se prema odredbama ZJN 2016 i Zakona o općem upravnom postupku. Žalbeni postupak temelji se na načelima javne nabave i upravnog postupka.

Pravo na žalbu ima svaki gospodarski subjekt koji ima ili je imao pravni interes za dobivanje ugovora o javnoj nabavi i koji je pretrpio ili bi mogao pretrpjeti štetu od navodnoga kršenja subjektivnih prava.

Žalba se izjavljuje Državnoj komisiji u pisanom obliku. Žalba se dostavlja elektroničkim sredstvima komunikacije putem međusobno povezanih informacijskih sustava Državne komisije i Oglasnika (sustav e-Žalba), sukladno članku 405. ZJN 2016.

U otvorenom postupku žalba se izjavljuje u roku deset (10) dana, i to od dana:

1. objave poziva na nadmetanje, u odnosu na sadržaj poziva ili dokumentacije o nabavi,
2. objave obavijesti o ispravku, u odnosu na sadržaj ispravka,
3. objave izmjene dokumentacije o nabavi, u odnosu na sadržaj izmjene dokumentacije,
4. otvaranja ponuda u odnosu na propuštanje naručitelja da valjano odgovori na pravodobno dostavljen zahtjev dodatne informacije, objašnjenja ili izmjene dokumentacije o nabavi te na postupak otvaranja ponuda,
5. primitka odluke o odabiru ili poništenju, u odnosu na postupak pregleda, ocjene i odabira ponuda, ili razloge poništenja.

9. VRSTA, SREDSTVO JAMSTVA I UVJETI JAMSTVA

9.1. Naručitelj zahtijeva dostavu sljedećih jamstava

- Jamstvo za ozbiljnost ponude u iznosu od tri posto (3%) procijenjene vrijednosti ovog postupka, u roku za dostavu ponude,
- Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora u iznosu od deset posto (10%) vrijednosti ugovora o javnoj nabavi bez poreza na dodanu vrijednost, u roku do dvadeset (20) dana od dana potpisa ugovora o javnoj nabavi.

Ponuditelj jamstvo za ozbiljnost ponude dostavlja u obliku **bjanko zadužnice** ili **zadužnice** ili **dokaza o uplati pologa** na račun Naručitelja u iznosu koji odredi Naručitelj, a koje iznosi tri posto (3%) procijenjene vrijednosti ovog postupka, sukladno tabeli u nastavku:

Grupa predmeta nabave	Jamstvo za ozbiljnost ponude u obliku			
	bjanko zadužnice na iznos do	zadužnice na iznos	dokaza o uplati pologa na račun Naručitelja u iznosu od	svrha uplate
Grupa 1.	75.000,00 EUR	30.872,28 EUR	30.872,28 EUR	Jamstvo za ozbiljnost

Grupa 2.	10.000,00 EUR	4.836,66 EUR	4.836,66 EUR	ponude, ev. br.: 19-VV-23, Grupa __ (upisati broj grupe)
Grupa 3.	1.000,00 EUR	398,16 EUR	398,16 EUR	

9.1.1. Kao jamstvo za ozbiljnost ponude **ponuditelj može dostaviti bjanko zadužnicu ili zadužnicu**, sa sadržanom javnobilježničkom ovjerom te sljedećim podacima:

- podatke o dužniku (naziv tvrtke ili skraćena tvrtka, naziv za pravne osobe, odnosno ime i prezime za fizičke osobe; sjedište, odnosno mjesto i adresa i osobni identifikacijski broj (OIB),
- mjesto i datum izdavanja,
- upisan iznos sukladno prethodno navedenoj tabeli

Zadužnicom odnosno bjanko zadužnicom, dužnik (ponuditelj) daje suglasnost da se radi naplate tražbine u iznosu od najviše **30.872,28 EUR za Grupu 1., 4.836,66 EUR za Grupu 2. i 398,16 EUR za Grupu 3.,** za ovaj predmet nabave, zapljene svi računi kod banaka dužnika te da se novčana sredstva s tih računa, u skladu s izjavom sadržanom u istoj bjanko zadužnici, odnosno zadužnici, izravno s računa dužnika (ponuditelja) isplate vjerovniku.

9.1.2. Ukoliko ponuditelj uplaćuje novčani polog na račun Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu i prema svrsi u prethodnoj tabeli, isto uplaćuje sa sljedećim podacima:

- IBAN: HR1210010051863000160
- model: HR64
- poziv na broj: 9725-20165-**OIB uplatitelja**
- svrha uplate: jamstvo za ozbiljnost ponude - evidencijskog broja nabave: 19-VV-23,

a u ponudi će dostaviti potvrdu o izvršenoj uplati na navedeni račun.

Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret ponuditelja.

Naručitelj će naplatiti jamstvo za ozbiljnost ponude u sljedećim slučajevima:

- odustajanja gospodarskog subjekta od dostavljene ponude u roku njezine valjanosti,
- nedostavljanja ažuriranih popratnih dokumenata sukladno članku 263. Zakona,
- neprihvaćanja ispravka računske greške,
- odbijanja potpisivanja okvirnog sporazuma ili ugovora o javnoj nabavi,
- nedostavljanja jamstva za uredno ispunjenje ugovora o javnoj nabavi u roku do dvadeset (20) dana od sklapanja ugovora o javnoj nabavi.

Sukladno navedenome i uzimajući u obzir da je svrha dostavljanja jamstva za ozbiljnost ponude osiguranje Naručitelja od eventualne štete koja mu može nastati ukoliko gospodarski subjekt ne ispuni uvjete iz priloženog jamstva za ozbiljnost ponude, dužnik naveden u zadužnici/bjanko zadužnici koja se prilaže kao jamstvo za ozbiljnost ponude može biti i subjekt različit od ponuditelja (npr. član zajednice gospodarskih subjekata, podugovaratelj ili treća pravna ili fizička osoba).

Ako je dužnik u jamstvu za ozbiljnost ponude subjekt različit od ponuditelja, ponuditelj mora dostaviti Izjavu u kojoj dužnik izjavljuje da se navedeno jamstvo za ozbiljnost ponude odnosi na ovaj postupak nabave.

Trajanje jamstva za ozbiljnost ponude ne smije biti kraće od roka valjanosti ponude. Ako istekne rok valjanosti ponude, Naručitelj će obavezno tražiti od gospodarskog subjekta produženje roka valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude sukladno produženom roku.

Ako jamstvo za ozbiljnost ponude ne bude naplaćeno, Naručitelj se obvezuje vratiti gospodarskim subjektima izvornik jamstva za ozbiljnost ponude u roku do deset (10) dana od dana potpisa ugovora o javnoj nabavi, odnosno dostave jamstva za uredno izvršenje ugovora o javnoj nabavi.

Ako tijekom postupka javne nabave istekne rok valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude, Naručitelj će prije odabira zatražiti produženje roka valjanosti ponude i jamstva od ponuditelja koji je podnio najpovoljniju ponudu u primjerenom roku ne kraćem od pet (5) dana.

9.1.3. Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora

Ponuditelji su obavezni Naručitelju s ponudom dostaviti **Izjavu o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora** (sukladno Prilogu br. 4. ove Dokumentacije o nabavi).

Odabrani ponuditelj će u roku do dvadeset (20) dana od dana zaključenja ugovora o nabavi dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovornih obveza u obliku bankovne garancije ili dokaza o uplati pologa na račun Naručitelja. Bankovna garancija mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom valjanosti trideset (30) dana od isteka trajanja ugovora. Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora mora biti u iznosu od deset posto (10%) od vrijednosti ugovora o javnoj nabavi bez pripadajućeg PDV-a.

Ako odabrani ponuditelj kao jamstvo za uredno izvršenje ugovora dostavlja bankovnu garanciju, prilikom potpisa istoga treba zatražiti rezervaciju u banci. Nakon potpisa ugovora o javnoj nabavi od strane Naručitelja, odabranom ponuditelju se e-mailom dostavlja potpisani ugovor, kako bi mogao u banci dobiti traženo jamstvo, te isto dostaviti Naručitelju u roku do dvadeset (20) dana od dana obostranog potpisa, nakon čega Naručitelj odabranom ponuditelju dostavlja dva (2) primjerka potpisanih ugovora.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora vraća se odabranom ponuditelju nakon trideset (30) dana od dana proteka ugovornog razdoblja, ako je odabrani ponuditelj uredno izvršio sve svoje ugovorne obveze. Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret Ugovaratelja.
Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuditelja. Ako jamstvo za uredno ispunjenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti odabranom ponuditelju.

Naplata jamstva za ozbiljnost ponude će se izvršiti u slučaju odbijanja potpisivanja ugovora o javnoj nabavi, odnosno nedostavljanja jamstva za uredno izvršenje ugovora u roku do dvadeset (20) dana od dana sklapanja ugovora o javnoj nabavi.

Na zahtjev Naručitelja, odabrani ponuditelj će produžiti rok jamstva za uredno ispunjenje ugovora.

10. KRITERIJ ZA ODABIR PONUDE

Kriterij za odabir ponude je ekonomski najpovoljnija ponuda po apsolutnom modelu izračuna ekonomski najpovoljnije ponude (u nastavku: ENP).

Kriteriji ENP su:
1. Cijena ponude (CP),
2. Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja koji posjeduju certifikate (TS).

Razrada kriterija odabira dana je u Prilogu br. 3. ove Dokumentacije.

11. JEZIK NA KOJEM SE IZRAĐUJE PONUDA

Ponuda se izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu. Potvrde, izjave, ovlaštenja ili certifikati traženi kao dokaz tehničke i stručne sposobnosti mogu biti dostavljeni i na stranom jeziku, uz obvezan prijevod na hrvatski jezik. U slučaju da Naručitelj posumnja u istinitost prijevoda dokumenta iz ponude, može od ponuditelja zahtijevati dostavu prevedenog dokumenta ovjerenog od strane ovlaštenog sudskog prevoditelja/tumača za predmetni jezik.

Ponuditelju je dozvoljeno u tehničkom dijelu ponude upotrijebiti pojedine izraze koji se smatraju internacionalnima.

12. IZMJENE ILI ISPRAVCI U DOKUMENTACIJI O NABAVI

Naručitelj može u svako doba, do isteka roka za dostavu ponuda, iz bilo kojeg razloga, bilo na vlastitu inicijativu, bilo kao odgovor na zahtjev gospodarskog subjekta za dodatnim objašnjenjem, izmijeniti Dokumentaciju u obliku ispravka/izmjene ili dodatka.

Naručitelj je obvezan produžiti rok za dostavu ponuda u sljedećim slučajevima:
1. ako dodatne informacije, objašnjenja ili izmjene u vezi s dokumentacijom o nabavi, iako pravodobno zatražene od strane gospodarskog subjekta, nisu stavljene na raspolaganje najkasnije tijekom šestog (6.) dana prije roka određenog za dostavu, a u slučaju ubrzanog postupka iz članka 234. ZJN 2016 te postupka javne nabave male vrijednosti nisu stavljene na raspolaganje najkasnije tijekom četvrtog (4.) dana prije roka određenog za dostavu,
2. ako je dokumentacija značajno izmijenjena,
3. ako Oglasnik nije bio dostupan u slučaju iz članka 239. ZJN 2016.

Ako Naručitelj za vrijeme roka za dostavu ponuda značajno mijenja Dokumentaciju, obvezan je osigurati dostupnost izmjena svim zainteresiranim gospodarskim subjektima na isti način i na istim internetskim stranicama kao i osnovnu Dokumentaciju, te produljiti rok za dostavu ponuda razmjerno važnosti dodatne informacije, objašnjenja ili izmjene, a najmanje za deset (10) dana od dana slanja ispravka poziva za nadmetanje u slučajevima iz točke 1. i 2. prethodnog stavka, tj. za najmanje četiri (4) dana u slučaju iz točke 3. prethodnog stavka. Ako je potrebno, Naručitelj je obvezan izmijeniti ili ispraviti poziv na nadmetanje. Obavijest o produženju roka za dostavu ponuda Naručitelj će pravovremeno staviti na raspolaganje svim gospodarskim subjektima koji su preuzeli Dokumentaciju.

Ako tijekom razdoblja od četiri (4) sata prije isteka roka za dostavu ponuda zbog tehničkih ili drugih razloga na strani Oglasnika isti nije dostupan, rok za dostavu ne teče dok traje nedostupnost, odnosno dok Naručitelj produlji rok za dostavu sukladno

članku 240. ZJN 2016. U ovom slučaju, Naručitelj produljuje rok za dostavu za najmanje četiri (4) dana od dana slanja ispravka poziva na nadmetanje.

13. IZMJENE UGOVORA O JAVNOJ NABAVI

13.1. Naručitelj smije izmijeniti ugovor o javnoj nabavi tijekom njegova trajanja bez provođenja novog postupka javne nabave radi nabave dodatnih usluga od prvotnog ugovaratelja koji su se pokazali potrebnim, a nisu bili uključeni u prvotnu nabavu, ako promjena ugovaratelja:

1. nije moguća zbog ekonomskih ili tehničkih razloga, kao što su zahtjevi za međuzamjenjivošću i interoperabilnošću s postojećim uslugama koje su nabavljene u okviru prvotne nabave, i
2. uzrokuje značajne poteškoće ili znatno povećavanje troškova za javnog naručitelja.

Svako povećanje cijene ne smije biti veće od 30 % vrijednosti prvotnog ugovora. Ako je učinjeno nekoliko uzastopnih izmjena, ograničenje od 30 % procjenjuje se na temelju neto kumulativne vrijednosti svih uzastopnih izmjena.

13.2. Naručitelj smije izmijeniti ugovor o javnoj nabavi tijekom njegova trajanja bez provođenja novog postupka javne nabave ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. do potrebe za izmjenom došlo je zbog okolnosti koje pažljiv javni naručitelj nije mogao predvidjeti,
2. izmjenom se ne mijenja cjelokupna priroda ugovora,
3. svako povećanje cijene nije veće od 50 % vrijednosti prvotnog ugovora.

Ako je učinjeno nekoliko uzastopnih izmjena, ograničenje od 50 % procjenjuje se na temelju neto kumulativne vrijednosti svih uzastopnih izmjena.

13.3. Naručitelj smije izmijeniti ugovor o javnoj nabavi tijekom njegova trajanja bez provođenja novog postupka javne nabave s ciljem zamjene prvotnog ugovaratelja s novim ugovarateljem koje je posljedica:

1. primjene članka 315. ZJN 2016,
2. općeg ili djelomičnog pravnog sljedništva prvotnog ugovaratelja, nakon restrukturiranja, uključujući preuzimanje, spajanje, stjecanje ili insolventnost, od strane drugog gospodarskog subjekta koji ispunjava prvotno utvrđene kriterije za kvalitativni odabir gospodarskog subjekta, pod uvjetom da to ne predstavlja drugu značajnu izmjenu ugovora te da nema za cilj izbjegavanje primjene ovoga ZJN 2016,
3. obveze neposrednog plaćanja podugovarateljima.

13.4. Naručitelj smije izmijeniti ugovor o javnoj nabavi tijekom njegova trajanja bez provođenja novog postupka javne nabave ako izmjene, neovisno o njihovoj vrijednosti, nisu značajne u smislu članka 321. ZJN 2016.

Izmjena ugovora o javnoj nabavi tijekom njegova trajanja smatra se značajnom ako njome ugovor postaje značajno različit po svojoj naravi od prvotno zaključenog.

Izmjena se u svakom slučaju smatra značajnom ako je ispunjen jedan ili više sljedećih uvjeta:

1. izmjenom se unose uvjeti koji bi, da su bili dio prvotnog postupka nabave, dopustili prihvaćanje drugih natjecatelja od onih koji su prvotno odabrani ili prihvaćanje ponude različite od ponude koja je izvorno prihvaćena ili privlačenje dodatnih sudionika u postupak javne nabave,
2. izmjenom se mijenja ekonomska ravnoteža ugovora u korist ugovaratelja na način koji nije predviđen prvotnim ugovorom,

3. izmjenom se značajno povećava opseg ugovora,
4. ako novi ugovaratelj zamijeni onoga kojemu je prvotno javni naručitelj dodijelio ugovor, osim u slučajevima iz članka 318. ZJN 2016.

13.5. Naručitelj smije izmijeniti ugovor o javnoj nabavi tijekom njegova trajanja bez provođenja novog postupka javne nabave ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. vrijednost izmjene manja je od europskih pragova iz članka 13. ZJN 2016,
2. vrijednost izmjene manja je od 10 % prvotne vrijednosti ugovora o javnoj nabavi robe ili usluga, odnosno manja je od 15 % prvotne vrijednosti ugovora o javnoj nabavi radova,
3. izmjena ne mijenja cjelokupnu prirodu ugovora.

Naručitelj za primjenu gornje odredbe ne provjerava jesu li ispunjeni uvjeti iz članka 321. Zakona.

Ako je učinjeno nekoliko uzastopnih izmjena, ograničenje vrijednosti iz točke 2. ove odredbe procjenjuje se na temelju neto kumulativne vrijednosti svih uzastopnih izmjena.

Sve eventualne izmjene i dopune ugovora o javnoj nabavi vršit će se na način i u skladu s pozitivnim zakonskim propisima i odredbama Zakona, koji reguliraju predmetno područje, te ovom Dokumentacijom.

13.6. Posebni uvjeti za izvršenje ugovora

Okvirni sporazum/ugovor će biti sačinjen sukladno uvjetima iz ove Dokumentacije i ponude odabranog ponuditelja, a sklopit će se nakon isteka roka mirovanja koji sukladno članku 306. stavak 1. i članku 312. ZJN 2016.

Ukoliko Ugovaratelj ne izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora o ovoj nabavi u ugovorenim rokovima ili naknadno ostavljenim rokovima kada je mogućnost istih predviđena ugovorom, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj neuredno izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora sa zakašnjenjem, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu od 0,1% od ukupne vrijednosti ugovora s porezom na dodanu vrijednost za svaki dan neopravdanog kašnjenja, ali najviše do pet posto (5%) od ukupne vrijednosti ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko bi Naručitelj po toj osnovi pretrpio veću štetu od iznosa iz stavaka 2., 3. i 4. iz ove točke, ima pravo zahtijevati razliku do potpune naknade štete.

Pravo na naplatu ugovorne kazne ne isključuje naplatu jamstva za uredno ispunjenje ugovora.

Ugovorne kazne iz stavaka 3. i 4. iz ove točke mogu se kumulirati.
Naručitelj će za iznos ugovorne kazne umanjiti plaćanje po računu Ugovaratelja, pod uvjetom da Ugovor ne bude raskinut.

Ugovara se jamstvo za uredno ispunjenje ugovornih obveza.

Sastavni dio ove Dokumentacije su prijedlozi Ugovora (dani kao Prilog br. 5.1. - 5.3. ove Dokumentacije) koje ponuditelj dostavlja potpisane od strane ovlaštene osobe i ovjerenog pečatom. Svojim potpisom i pečatom ponuditelj daje suglasnost na prijedlog Ugovora.

13.7. Raskid ugovora

Naručitelj obvezan je raskinuti ugovor o javnoj nabavi tijekom njegova trajanja ako:

1. je ugovor značajno izmijenjen, što bi zahtijevalo novi postupak nabave na temelju članka 321. ZJN 2016,
2. je ugovaratelj morao biti isključen iz postupka javne nabave zbog postojanja osnova za isključenje iz članka 251. stavka 1. ZJN 2016,
3. se ugovor nije trebao dodijeliti ugovaratelju zbog ozbiljne povrede obveza iz osnivačkih Ugovora i Direktive 2014/24/EU, a koja je utvrđena presudom Suda Europske unije u postupku iz članka 258. Ugovora o funkcioniranju Europske unije,
4. se ugovor nije trebao dodijeliti ugovaratelju zbog ozbiljne povrede odredaba ZJN 2016, a koja je utvrđena pravomoćnom presudom nadležnog upravnog suda.

14. OBRASCI

U prilogu ovoj Dokumentaciji nalaze se obrasci ažuriranih popratnih dokumenata koje, na zahtjev Naručitelja, ispunjava i dostavlja **samo odabrani ponuditelj koji dostavi najpovoljniju ponudu,** sukladno članku 263. ZJN 2016.

Napominje se da su navedeni obrasci samo primjer, a da najpovoljniji ponuditelj može dostaviti ažurirane popratne dokumente i na drugom obrascu, kojeg je izradio, uz uvjet da isti udovoljavaju potrebnim uvjetima iz Dokumentacije i ZJN 2016.

15. DOKUMENTI KOJI ĆE SE NAKON ZAVRŠETKA POSTUPKA JAVNE NABAVE VRATITI PONUDITELJIMA

Neposredno nakon završetka postupka javne nabave Naručitelj će svim ponuditeljima vratiti dokumente za koje je u Dokumentaciji predvidio povrat.

Jamstvo za ozbiljnost ponude obvezno se vraća gospodarskim subjektima u roku od **deset (10) dana** od dana potpisivanja ugovora, odnosno dostave jamstva za uredno izvršenje ugovora o javnoj nabavi.

16. DODATNE INFORMACIJE I OBJAŠNJENJA

Ako je potrebno, gospodarski subjekti mogu tijekom roka za dostavu ponuda zahtijevati dodatne informacije, objašnjenja ili izmjene vezane uz Dokumentaciju o nabavi i pripadajuće dokumente.
Naručitelj će dodatne informacije i objašnjenja bez odgađanja staviti na raspolaganje na isti način i na istim internetskim stranicama kao i osnovnu Dokumentaciju o nabavi, bez navođenja podataka o podnositelju zahtjeva.

Pod uvjetom da je zahtjev dostavljen pravodobno, obvezan je odgovor, dodatne informacije i objašnjenja bez odgode, a najkasnije tijekom četvrtog (4.) dana prije roka

određenog za dostavu ponuda. Zahtjev je pravodoban ako je dostavljen Naručitelju najkasnije tijekom šestog (6.) dana prije roka određenog za dostavu ponuda.

17. TROŠAK PONUDE I PREUZIMANJE DOKUMENTACIJE O NABAVI

Trošak izrade i podnošenja ponude u cijelosti snosi gospodarski subjekt. Dokumentacija o nabavi sa svim prilozima može se besplatno preuzeti u elektroničkom obliku na internetskoj stranici Elektroničkog oglasnika javne nabave: https://eojn.nn.hr/Oglasnik/.
Prilikom preuzimanja Dokumentacije i Troškovnika, zainteresirani gospodarski subjekti moraju proći postupak registracije i prijave kako bi bili evidentirani kao zainteresirani gospodarski subjekti u ovom postupku javne nabave, kako bi im sustav slao sve dodatne obavijesti o predmetnom postupku javne nabave, te kako bi mogli dostaviti svoju ponudu putem Elektroničkog oglasnika javne nabave. Upute za korištenje Elektroničkog oglasnika dostupne su na internetskoj stranici: https://eojn.nn.hr/Oglasnik/.

18. ROK DONOŠENJA ODLUKE O ODABIRU

Odlukom o odabiru odabire se ekonomski najpovoljnija ponuda.

Naručitelj se obvezuje donijeti Odluku o odabiru za predmetni postupak javne nabave u roku do devedeset (90) dana od dana isteka roka za dostavu ponuda i objaviti je u Oglasniku, pri čemu se objava u Oglasniku smatra dostavom. Dostava se smatra obavljenom istekom dana javne objave u Oglasniku.

Rok od devedeset (90) dana određuje se zbog mogućih zahtjeva Naručitelja za pojašnjenjem ili upotpunjavanjem dokumentacije ponuditelja, prihvat ispravka računske pogreške, objašnjenjem izuzetno niske ponude, dostavom ažuriranih popratnih dokumenata i slično.

19. ROK DONOŠENJA ODLUKE O PONIŠTENJU

Naručitelj može u roku od devedeset (90) dana poništiti postupak javne nabave, sukladno članku 298. ZJN 2016 od nastanka razloga za poništenje, ako:

1. postanu poznate okolnosti zbog kojih ne bi došlo do pokretanja postupka javne nabave, da su bile poznate prije,
2. postanu poznate okolnosti zbog kojih bi došlo do sadržajno bitno drukčije obavijesti o nadmetanju ili dokumentacije o nabavi, da su bile poznate prije,
3. nije dostavljen nijedan zahtjev za sudjelovanje,
4. nema niti jednog sposobnog natjecatelja,
5. je cijena svih ponuda u postupku javne nabave male vrijednosti jednaka ili veća od pragova za nabavu velike vrijednosti, osim ako su u postupku javne nabave primijenjena pravila koja vrijede za nabavu velike vrijednosti,
6. nije dobio unaprijed određen broj sposobnih gospodarskih subjekata ili valjanih ponuda za sklapanje okvirnog sporazuma, osim u slučaju članka 152. stavka 1. Zakona,
7. nije pristigla nijedna ponuda,
8. nakon isključenja ponuditelja ili odbijanja ponuda ne preostane nijedna valjana ponuda,
9. je cijena najpovoljnije ponude veća od procijenjene vrijednosti nabave, osim ako javni naručitelj ima ili će imati osigurana sredstva.

Ako postoje razlozi za poništenje postupka iz ove točke, Naručitelj poništava postupak javne nabave za cjelokupan predmet nabave.

U slučaju poništenja postupka javne nabave prije isteka roka za dostavu ponuda ili zahtjeva za sudjelovanje, Oglasnik trajno onemogućava pristup ponudama ili zahtjevima za sudjelovanje koji su dostavljeni elektroničkim sredstvima komunikacije, a javni naručitelj vraća gospodarskim subjektima neotvorene ponude, zahtjeve za sudjelovanje, druge dokumente ili dijelove ponude ili zahtjeva za sudjelovanje koji su dostavljeni sredstvima komunikacije koja nisu elektronička.

20. OBRADA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Osobni podaci za potrebe ovog postupka nabave se prikupljaju, obrađuju, koriste i dostavljaju trećim za to ovlaštenim osobama, samo u svezi s potrebom provedbe postupka nabave i provedbe ugovora, sve sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka Europske unije 2016/679 (GDPR), te s istom usklađenih i primjenjivih propisa Republike Hrvatske.

Naručitelj će u slučaju da zainteresirani gospodarski subjekt, pravna ili fizička osoba u postupku provedbe ove konkretne nabave ne postupi suprotno, smatrati da je isti dao svoju privolu za obradu traženih osobnih podataka, te će s istima postupati u skladu i na način opisan prethodno u ovoj točki Dokumentacije.

21. OSTALO

Sve što nije izrijekom navedeno u ovoj Dokumentaciji, provodit će se sukladno odredbama ZJN 2016, Pravilniku o dokumentaciji o nabavi te ponudi u postupcima javne nabave (Narodne novine, broj 65/17 i 75/20), odnosno općim propisima o obveznim odnosima.

U slučaju da se Dokumentaciji o nabavi (troškovniku, prilozima, tehničkoj specifikaciji) na bilo kojem mjestu traži od ponuditelja određeni brend ima se smatrati da će Naručitelj jednako tako prihvatiti jednakovrijedne proizvode koji u svemu odgovaraju predmetnoj Dokumentaciji o nabavi (troškovniku, prilozima, tehničkoj specifikaciji). Ova odredba stavlja se kao salvatorna kako ne bi došlo do kršenja odredaba Zakona o javnoj nabavi.

IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU ZA GOSPODARSKI SUBJEKT POSLOVNI NASTAN IZVAN REPUBLIKE HRVATSKE

Temeljem članka 251 stavka 1. točka 2. i članka 265. stavka 2. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, br. 120/16 i 114/22), kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta dajem sljedeću:

I Z J A V U O N E K A Ž N J A V A N J U

kojom ja _____ iz _____
(ime i prezime) *(adresa stanovanja)*
broj osobne iskaznice _____ izdane od_____,
kao osoba iz članka 251. stavka 1. točke 2. Zakona o javnoj nabavi za sebe i za gospodarski subjekt:
_____
(naziv i sjedište gospodarskog subjekta, OIB ili identifikacijski broj zemlje poslovnog nastana)

Izjavljujem da ja ni gore navedeni gospodarski subjekt nismo pravomoćnom presudom osuđeni za:

a) sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, na temelju:
   - članka 328. (zločinačko udruženje) i članka 329. (počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja) Kaznenog zakona i
   - članka 333. (udruživanje za počinjenje kaznenih djela), iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12);
b) korupciju, na temelju:
   - članka 252. (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 253. (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 254. (zlouporaba u postupku javne nabave), članka 291. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 292. (nezakonito pogodovanje), članka 293. (primanje mita), članka 294. (davanje mita), članka 295. (trgovanje utjecajem) i članka 296. (davanje mita za trgovanje utjecajem) Kaznenog zakona i
   - članka 294.a (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 294.b (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 337. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 338. (zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti), članka 343. (protuzakonito posredovanje), članka 347. (primanje mita) i članka 348. (davanje mita) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12);
c) prijevaru, na temelju:
   - članka 236. (prijevara), članka 247. (prijevara u gospodarskom poslovanju), članka 256. (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevara) Kaznenog zakona i
   - članka 224. (prijevara), članka 293. (prijevara u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)
d) terorizam ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima, na temelju:
   - članka 97. (terorizam), članka 99. (javno poticanje na terorizam), članka 100. (novačenje za terorizam), članka 101. (obuka za terorizam) i članka 102. (teroristično udruženje) Kaznenog zakona
   - članka 169. (terorizam), članka 169.a (javno poticanje na terorizam) i članka 169.b (novačenje i obuka za terorizam) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)
e) pranje novca ili financiranje terorizma, na temelju:

- članka 98. (financiranje terorizma) i članka 265. (pranje novca) Kaznenog zakona i
- članka 279. (pranje novca) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

f) dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima, na temelju:
- članka 106. (trgovanje ljudima) Kaznenog zakona
- članka 175. (trgovanje ljudima i ropstvo) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12),

kao ni za odgovarajuća kaznena djela koja, prema nacionalnim propisima države poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno države čiji sam državljanin, obuhvaćaju razloge za isključenje iz članka 57. stavka 1. točaka od (a) do (f) Direktive 2014/24/EU.

NAPOMENA: Gospodarski subjekt i davatelj ove Izjave o nekažnjavanju, ovom Izjavom, kao ažuriranim popratnim dokumentom dokazuju da podaci koji su sadržani u dokumentu odgovaraju činjeničnom stanju u trenutku dostave naručitelju te dokazuju ono što je gospodarski subjekt naveo u ESPD-u.

M.P.

_____
(ime i prezime osobe iz članka 251. stavak 1.točka 2.)

_____
(potpis osobe iz članka 251. stavak 1.točka 2.)

Ovaj obrazac potpisuje osoba ovlaštena za samostalno i pojedinačno zastupanje gospodarskog subjekta (ili osobe koje su ovlaštene za skupno zastupanje gospodarskog subjekta). Izjava o nekažnjavanju mora biti s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin.

NAPOMENA: Prihvaća se i Izjava o nekažnjavanju s ovjerenim potpisom kod javnog bilježnika iz Republike Hrvatske.

Izjavu može dati osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za gospodarski subjekt i za sve osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta.

IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU ZA OSOBE KOJE NISU DRŽAVLJANI REPUBLIKE HRVATSKE

Temeljem članka 265. stavka 2. ZJN 2016. (Narodne novine, br. 120/16 i 114/22), kao osoba iz članka 251 stavka 1. točka 2. Istoga Zakona - _____

(na gornju crtu upisati svojstvo osobe: član upravnog ili upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti za zastupanje, donošenje odluka ili nadzora gospodarskog subjekta)

u gospodarskom subjektu:

_____,
(naziv i sjedište gospodarskog subjekta, OIB)

dajem sljedeću:

I Z J A V U O N E K A Ž N J A V A N J U

kojom ja _____ iz _____
(ime i prezime) *(adresa stanovanja)*

broj osobne iskaznice _____ izdane od_____,

Izjavljujem da nisam pravomoćnom presudom osuđen za:

a) sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, na temelju:
   - članka 328. (zločinačko udruženje) i članka 329. (počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja) Kaznenog zakona i
   - članka 333. (udruživanje za počinjenje kaznenih djela), iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12);
b) korupciju, na temelju:
   - članka 252. (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 253. (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 254. (zlouporaba u postupku javne nabave), članka 291. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 292. (nezakonito pogodovanje), članka 293. (primanje mita), članka 294. (davanje mita), članka 295. (trgovanje utjecajem) i članka 296. (davanje mita za trgovanje utjecajem) Kaznenog zakona i
   - članka 294.a (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 294.b (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 337. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 338. (zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti), članka 343. (protuzakonito posredovanje), članka 347. (primanje mita) i članka 348. (davanje mita) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12);
c) prijevaru, na temelju:
   - članka 236. (prijevara), članka 247. (prijevara u gospodarskom poslovanju), članka 256. (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevara) Kaznenog zakona i
   - članka 224. (prijevara), članka 293. (prijevara u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)
d) terorizam ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima, na temelju:
   - članka 97. (terorizam), članka 99. (javno poticanje na terorizam), članka 100. (novačenje za terorizam), članka 101. (obuka za terorizam) i članka 102. (teroristička udruženje) Kaznenog zakona

- članka 169. (terorizam), članka 169.a (javno poticanje na terorizam) i članka 169.b (novačenje i obuka za terorizam) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

e) pranje novca ili financiranje terorizma, na temelju:
   - članka 98. (financiranje terorizma) i članka 265. (pranje novca) Kaznenog zakona i
   - članka 279. (pranje novca) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12)

f) dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima, na temelju:
   - članka 106. (trgovanje ljudima) Kaznenog zakona
   - članka 175. (trgovanje ljudima i ropstvo) iz Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12),

kao ni za odgovarajuća kaznena djela koja, prema nacionalnim propisima države poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno države čiji sam državljanin, obuhvaćaju razloge za isključenje iz članka 57. stavka 1. točaka od (a) do (f) Direktive 2014/24/EU.

NAPOMENA: Davatelj ove Izjave, ovom Izjavom kao ažuriranim popratnim dokumentom dokazuje da podaci koji su sadržani u dokumentu odgovaraju činjeničnom stanju u trenutku dostave naručitelju te dokazuju ono što je gospodarski subjekt naveo u ESPD-u.

_____
(ime i prezime osobe iz članka 251. stavak 1. točka 2.)

_____
(potpis osobe iz članka 251. stavak 1. točka 2.)

Ovaj obrazac potpisuje osoba (osim ovlaštene/ih osobe/a za zastupanje gospodarskog subjekta koja/e je/su za gospodarski subjekt i za sebe dao/dale Izjavu o nekažnjavanju), koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili koje imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora toga gospodarskog subjekta, a koja nije državljanin Republike Hrvatske. Izjava o nekažnjavanju mora biti s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin.

NAPOMENA: Prihvaća se i Izjava o nekažnjavanju s ovjerenim potpisom kod javnog bilježnika iz Republike Hrvatske.

Izjavu može dati osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za gospodarski subjekt i za sve osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta.

IZJAVA O NEPOSTOJANJU OKOLNOSTI IZ ČLANKA 252. STAVAK 1. TOČKA 2. POSLOVNI NASTAN IZVAN REPUBLIKE HRVATSKE

Temeljem članka 252 stavka 1. točka 2. i članka 265. stavka 2. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, br. 120/16 i 114/22), kao osoba koja je ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta dajem sljedeću:

I Z J A V U O N E P O S T O J A N J U R A Z L O G A Z A I S K L J U Č E N J E I Z Č L A N K A 252. S T A V A K 1. T O Č K A 2.

kojom ja _____ iz _____
(ime i prezime) *(adresa stanovanja)*

broj osobne iskaznice _____ izdane od_____,

kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje za gospodarski subjekt kojeg zastupam:
_____
(naziv i adresa gospodarskog subjekta, OIB zemlje poslovnog nastana)

Izjavljujem da je gospodarski subjekt kojeg zastupam ispunio sve obveze plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje u Republici Hrvatskoj ili u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, budući da gospodarski subjekt nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj.

NAPOMENA: Ovom Izjavom kao ažuriranim popratnim dokumentom Gospodarski subjekt dokazuje da podaci koji su sadržani u dokumentu odgovaraju činjeničnom stanju u trenutku dostave naručitelju te dokazuju ono što je gospodarski subjekt naveo u ESPD-u.

M.P.

_____
(ime, prezime ovlaštene osobe po zakonu za zastupanje ponuditelja)

_____
(potpis ovlaštene osobe po zakonu za zastupanje ponuditelja)

Ovaj obrazac potpisuje/u osoba/e ovlaštena/e po zakonu za zastupanja gospodarskog subjekta u skladu s ovlastima navedenim u Izvodu iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta gospodarskog subjekta. Ovaj obrazac Izjave mora biti s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin.

NAPOMENA: Prihvaća se i Izjava s ovjerenim potpisom kod javnog bilježnika iz Republike Hrvatske.

IZJAVA O NEPOSTOJANJU OKOLNOSTI IZ ČLANKA 254. STAVAK 1. TOČKA 2. POSLOVNI NASTAN U HRVATSKOJ ILI U DRŽAVI POSLOVNOG NASTANA GOSPODARSKOG SUBJEKTA

Temeljem članka 254 stavka 1. točka 2. i članka 265. stavka 2. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, br. 120/16 i 114/22), kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta dajem sljedeću:

I Z J A V U O N E P O S T O J A N J U R A Z L O G A Z A I S K L J U Č E N J E I Z Č L A N K A 254. S T A V A K 1. T O Č K A 2.

kojom ja _____ iz _____
(ime i prezime) *(adresa stanovanja)*

broj osobne iskaznice _____ izdane od_____,

kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta kojeg zastupam:
_____
(naziv i adresa gospodarskog subjekta, OIB ili identifikacijski broj države poslovnog nastana)

Izjavljujem da nad gospodarskim subjektom kojeg zastupam nije otvoren stečajni postupak, da nije nesposoban za plaćanje ili prezadužen, da nije u postupku likvidacije, da njegovom imovinom ne upravlja stečajni upravitelj ili sud, da nije u nagodbi s vjerovnicima, da nije obustavio poslovne aktivnosti ili nije u bilo kakvoj istovrsnoj situaciji koja proizlazi iz sličnog postupka prema nacionalnim zakonima i propisima.

NAPOMENA: Gospodarski subjekt ovom Izjavom, kao ažuriranim popratnim dokumentom dokazuje da podaci koji su sadržani u dokumentu odgovaraju činjeničnom stanju u trenutku dostave naručitelju te dokazuju ono što je gospodarski subjekt naveo u ESPD-u.

M.P.

_____
(ime, prezime ovlaštene osobe po zakonu za zastupanje ponuditelja)

_____
(potpis ovlaštene osobe po zakonu za zastupanje ponuditelja)

UPUTA: Ovaj obrazac Izjave potpisuje/u osoba/e ovlaštena/e po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta u skladu s ovlastima navedenim u Izvodu iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta gospodarskog subjekta. Ova Izjava mora biti s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin.

NAPOMENA: Prihvaća se i Izjava s ovjerenim potpisom kod javnog bilježnika iz Republike Hrvatske.

Naručitelj objavljuje nestandardizirani troškovnik u excel formatu,

kao Prilog br. 2.1. – Troškovnik za Grupu 1.,
Prilog br. 2.2. – Troškovnik za Grupu 2. i
Prilog br. 2.3. – Troškovnik za Grupu 3.,

koji je ponuditelj obvezan popuniti sukladno opisanom u točki 2.6. i 6.2. ove Dokumentacije

Kriteriji ENP su:

1. Cijena ponude (CP) i
2. Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja koji posjeduju certifikate (TS).

Temeljem iskazane ponuđene ukupne cijene ponude i svih kriterija ENP u troškovniku Naručitelja provođenjem apsolutnog modela izračuna, Naručitelj primjenjuje slijedeću formulu izračuna pri čemu je formula za izračun usklađene cijene ponude (UCP):

$$UCP = CP - TS$$

Naručitelj napominje da je bolje rangirana ponuda ona čija je usklađena cijena (UCP) manja.

Ponude ostvaruju umanjenja ponuđene cijene ovisno o ponuđenim vrijednostima kriterija na slijedeći način:

2. Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja koji posjeduju certifikate (TS) - koji će biti uključeni u ugovor, neovisno o tome pripadaju li oni gospodarskom subjektu i bez obzira na pravnu prirodu njihovog međusobnog odnosa.

Za Grupu 1. potrebno je minimalno:
1) Certifikat IBM Certified Advanced Tehnical Expert - Power Systems with AIX V3 - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
2) Certifikat IBM Certified System Administrator - AIX 7 - minimalno dva (2) tehnička stručnjaka
3) Certifikat IBM Certified Specialist - Midrange Storage Technical Support V3 - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
4) Certifikat IBM Certified Specialist - Enterprise Storage Technical Support V3 - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
5) Certifikat IBM Certified Specialist - Storage Technical v1 - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
6) Certifikat IBM Certified Deployment Professional - Security Directory Integrator - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
7) Certifikat VMware Certified Professional 5 - Data Center Virtualization (ili napredniji) - minimalno dva (2) tehnička stručnjaka
8) Certifikat Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert - minimalno jedan (1) tehnička stručnjaka
9) Certifikat Microsoft Certified Solutions Expert Productivity - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
10) Certifikat Microsoft Certified Solutions Expert Core Infrastructure - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
11) Certifikat ITIL Expert Certificate in IT Service Management - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
12) Certifikat ITIL Foundation Certificate in IT Service Management - minimalno jedan (1) tehnički
stručnjak
13) Certifikat Citrix Certified Administrator for Citrix XenDesktop 5 (ili napredniji) - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
14) Certifikat Citrix Certified Administrator for Citrix XenApp 6 (ili napredniji) - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
15) Certifikat Citrix Certified Administrator for Citrix XenServer 6 (ili napredniji) - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak

16) Certifikat Citrix Certified Administrator for Citrix NetScaler 9 (ili napredniji) - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
17) Certifikat Citrix Certified Associate - Virtualization (CCA-V) - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
18) Citrix Virtualization Specialist Practicum - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
19) Certifikat CompTIA Server+ ili jednakovrijedan - minimalno pet (5) tehničkih stručnjaka
20) Certifikat Servicing Lenovo Enterprise Products - minimalno četiri (4) tehnička stručnjaka
21) Certifikat Symantec Certified Specialist - Blue Coat ProxySG 6.6 Administrator - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
22) Trend Micro Certified Professional Deep Security - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
23) Trend Micro Apex One as a service Certified Professional - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak

24) Certifikat Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) - minimalno ukupno četiri (4) tehnička stručnjaka, od kojih:
- CCIE Collaboration - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
- CCIE Security - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
- CCIE Routing and Switching - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
- CCIE Data Center - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak

25) Certifikat Cisco Certified Network Professional (CCNP) – minimalno ukupno dva (2) tehnička stručnjaka, od kojih:
- CCNP Security - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
- CCNP Enterprise - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak

26) Certifikat Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer (CNSE) - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
27) Certifikat F5 Certified Administrator, BIG-IP (F5 CA) - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
28) Certifikat Oracle Communications Session Border Controller Certified Implementation Specialist - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak
29) Certifikat RedHat Certified Engineer (RHCE) - minimalno jedan (1) tehnički stručnjak

Za Grupu 2. potrebno je minimalno:
1) Certifikat CompTIA A+ ili jednakovrijedan – minimalno deset (10) tehničkih stručnjaka
2) Certifikat za održavanje Lenovo i HP računala – minimalno deset (10) tehničkih stručnjaka
3) Certifikat za održavanje Lexmark pisača – minimalno pet (5) tehničkih stručnjaka

Za Grupu 3. potrebno je minimalno:
1) Uvjerenje ili potvrda o završenom stručnom programu usavršavanja za obavljanje djelatnosti prikupljanja, provjere propuštanja, ugradnju i održavanje ili servisiranje rashladnih i klimatizacijskih uređaja te dizalica topline za minimalno jednog (1) tehničkog stručnjaka.

Naručitelj će usporedbom ponuda dodatno bodovati kao umanjenje u odnosu na ponuđenu cijenu za iznose sukladno karakteristikama iz priložene podjele kako slijedi:

Grupa predmeta nabave	Podjela
1	45 tehničkih stručnjaka = 0,00 EUR 46-62 tehničkih stručnjaka = 35.000,00 EUR 63-71 tehničkih stručnjaka = 70.000,00 EUR 72-89 tehnička stručnjaka = 100.000,00 EUR
2	25 tehničkih stručnjaka = 0,00 EUR 26-28 tehničkih stručnjaka = 4.250,00 EUR 29-31 tehničkih stručnjaka = 9.000,00 EUR

	32-34 tehnička stručnjaka = 15.000,00 EUR
3	1 tehnički stručnjak = 0,00 EUR 2-3 tehnička stručnjaka = 1.000,00 EUR 4 tehnička stručnjaka = 2.000,00 EUR

Ponuditelj u svrhu dokazivanja broja tehničkih stručnjaka ponuditelja koji posjeduju certifikate (TS) u ponudi mora dostaviti izjavu ponuditelja o tehničkim stručnjacima koji će biti uključeni u ugovor, neovisno o tome pripadaju li oni gospodarskom subjektu i bez obzira na pravnu prirodu njihovog međusobnog odnosa. Izjava treba sadržavati dokaz da tehnički stručnjaci koji će biti uključeni u ugovor posjeduju odgovarajuće stručne kvalifikacije (certifikate) za poslove izvršenja predmeta nabave. Izjavu sastavlja, potpisuje i ovjerava odgovorna osoba. Izjava se nalazi u Prilozima br. 2.1., 2.2. i 2.3. ove Dokumentacije.

Maksimalan broj dodatnih tehničkih stručnjaka iznad minimalnog broja određenog pojedinačno za svaki od traženih certifikata u točkama 1 – 29 u Prilogu br. 3.1., točkama 1 - 3 u Prilogu br. 3.2., te točki 1. u Prilogu br. 3.3. ove Dokumentacije, koji posjeduju isti certifikat, a koje će Naručitelj bodovati, naveden je u stupcu broj tehničkih stručnjaka - maksimalno.

Dokazi (uvjerenja ili certifikati) se mogu dostaviti na hrvatskom ili bilo kojem drugom jeziku s ovjerenim prijevodom na hrvatski jezik.

Prilog br. 3.1. – Izjava o tehničkim stručnjacima ponuditelja za **Grupu 1.** predmeta nabave

Sukladno kriterijima odabira ekonomski najpovoljnije ponude u postupku javne nabave velike vrijednosti, predmeta nabave Održavanje sustava računalne i mrežne infrastrukture Carinske uprave, Grupa 1. Održavanje poslužiteljske opreme, mrežne opreme, sistemskih i funkcijskih usluga, ev. br. 19-VV-23, a u svrhu dokazivanja broja tehničkih stručnjaka ponuditelja koji posjeduju certifikate, dajem/o sljedeću:

IZJAVU O TEHNIČKIM STRUČNJACIMA PONUDITELJA[1]

_____

_____

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta, OIB)

Izjavljujem/o da gospodarski subjekt raspolaže sljedećim tehničkim stručnjacima koji posjeduju certifikate, a koji će biti uključeni u ugovor, neovisno o tome pripadaju li oni gospodarskom subjektu i bez obzira na pravnu prirodu njihovog međusobnog odnosa:

Red. broj	Certifikat	broj tehničkih stručnjaka			ime i prezime tehničkih stručnjaka
		minimalno	maksimalno	ponuditelja	
1)	Certifikat IBM Certified Advanced Tehnical Expert - Power Systems with AIX V3	1	2		
2)	Certifikat IBM Certified System Administrator - AIX 7	2	4		
3)	Certifikat IBM Certified Specialist - Midrange Storage Technical Support V3	1	2		
4)	Certifikat IBM Certified Specialist - Enterprise Storage Technical Support V3	1	2		
5)	Certifikat IBM Certified Specialist - Storage Technical V1	1	2		
6)	Certifikat IBM Certified Deployment Professional - Security Directory Integrator	1	2		
7)	Certifikat VMware Certified Professional 5 - Data Center Virtualization ili napredniji	2	4		
8)	Certifikat Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert	1	2		
9)	Certifikat Microsoft Certified Solutions Expert Productivity	1	2		
10)	Certifikat Microsoft Certified Solutions Expert Core Infrastructure	1	2		
11)	Certifikat ITIL Expert Certificate in IT Service Management	1	2		
12)	Certifikat ITIL Foundation Certificate in IT Service Management	1	2		
13)	Certifikat Citrix Certified Administrator for Citrix XenDesktop 5 ili napredniji	1	2		
14)	Certifikat Citrix Certified Administrator for Citrix XenApp 6 ili napredniji	1	2		

[1]

15)	Certifikat Citrix Certified Administrator for Citrix XenServer 6 ili napredniji	1	2		
16)	Certifikat Citrix Certified Administrator for Citrix NetScaler 9 ili napredniji	1	2		
17)	Certifikat Citrix Certified Associate - Virtualization (CCA-V)	1	2		
18)	Citrix Virtualization Specialist Practicum	1	2		
19)	Certifikat CompTIA Server+ ili jednakovrijedan	5	8		
20)	Certifikat Servicing Lenovo Enterprise Products	4	6		
21)	Certifikat Symantec Certified Specialist - Blue Coat ProxySG 6.6 Administrator	1	2		
22)	Trend Micro Deep Security 20 Certified Professional	1	2		
23)	Trend Micro Apex One as a service Certified Professional	1	2		
24)	Certifikat Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) - minimalno ukupno četiri (4) tehnička stručnjaka, od kojih:				
	25 a) CCIE Collaboration	1	2		
	25 c) CCIE Routing and Switching	1	2		
	25 d) CCIE Data Center	1	2		
25)	Certifikat Cisco Certified Network Professional (CCNP) - minimalno ukupno dva (2) tehnička stručnjaka, od kojih:				
	26 a) CCNP Security	1	2		
	26 b) CCNP Enterprise	1	2		
26)	Certifikat Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer (CNSE)	1	2		
27)	Certifikat F5 Certified Administrator, BIG-IP (F5 CA)	1	2		
28)	Certifikat Oracle Communications Session Border Controller Certified Implementation Specialist	1	2		
29)	Certifikat RedHat Certified Engineer (RHCE)	1	2		
	UKUPNO	42	80		

Izjavi[1] se prilažu dokazi[2] da tehnički stručnjaci koji će biti uključeni u ugovor posjeduju odgovarajuće stručne kvalifikacije (certifikate) za poslove izvršenja predmeta nabave.

ZA PONUDITELJA

M.P.

_____

(ime, prezime i potpis ovlaštene/ih osobe/a)

[1] Izjavu nije potrebno ovjeriti kod javnog bilježnika

[2] Dokazi (uvjerenja ili certifikati) se mogu dostaviti na hrvatskom ili bilo kojem drugom jeziku s ovjerenim prijevodom ovlaštenog Sudskog tumača na hrvatski jezik.

Prilog br. 3.2. – Izjava o tehničkim stručnjacima ponuditelja za **Grupu 2.** predmeta nabave

Sukladno kriterijima odabira ekonomski najpovoljnije ponude u postupku javne nabave velike vrijednosti, predmeta nabave Održavanje sustava računalne i mrežne infrastrukture Carinske uprave, Grupa 2. Održavanje korisničke opreme (računala, printeri, IP telefoni, multifunkcijski uređaji i prijenosna računala), ev. br. 19-VV-23, a u svrhu dokazivanja broja tehničkih stručnjaka ponuditelja koji posjeduju certifikate, dajem/o sljedeću:

IZJAVU O TEHNIČKIM STRUČNJACIMA PONUDITELJA[3]

_____

_____

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta, OIB)

Izjavljujem/o da gospodarski subjekt raspolaže sljedećim tehničkim stručnjacima koji posjeduju certifikate, a koji će biti uključeni u ugovor, neovisno o tome pripadaju li oni gospodarskom subjektu i bez obzira na pravnu prirodu njihovog međusobnog odnosa:

Red. broj	Certifikat	broj tehničkih stručnjaka			ime i prezime tehničkih stručnjaka
		minimalno	maksimalno	ponuditelja	
1)	Certifikat CompTIA A+ ili jednakovrijedan	10	13		
2)	Certifikat za održavanje Lenovo i HP računala	10	13		
3)	Certifikat za održavanje Lexmark pisača	5	8		
	UKUPNO	**25**	**34**		

Izjavi se prilažu dokazi[4] da tehnički stručnjaci koji će biti uključeni u ugovor posjeduju odgovarajuće stručne kvalifikacije (certifikate) za poslove izvršenja predmeta nabave.

ZA PONUDITELJA

M.P.

_____

(ime, prezime i potpis ovlaštene/ih osobe/a)

3

Sukladno kriterijima odabira ekonomski najpovoljnije ponude u postupku javne nabave velike vrijednosti, predmeta nabave Održavanje sustava računalne i mrežne infrastrukture Carinske uprave, Grupa 3. Održavanje klima uređaja na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji, ev. br. 19-VV-23, a u svrhu dokazivanja broja tehničkih stručnjaka ponuditelja koji posjeduju certifikate, dajem/o sljedeću:

IZJAVU O TEHNIČKIM STRUČNJACIMA PONUDITELJA[5]

_____

_____

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta, OIB)

Izjavljujem/o da gospodarski subjekt raspolaže sljedećim tehničkim stručnjacima koji posjeduju certifikate, a koji će biti uključeni u ugovor, neovisno o tome pripadaju li oni gospodarskom subjektu i bez obzira na pravnu prirodu njihovog međusobnog odnosa:

Red. broj	Certifikat	broj tehničkih stručnjaka			ime i prezime tehničkih stručnjaka
		minimalno	maksimalno	ponuditelja	
1)	Uvjerenje ili potvrda o završenom stručnom programu usavršavanja za obavljanje djelatnosti prikupljanja, provjere propuštanja, ugradnju i održavanje ili servisiranje rashladnih i klimatizacijski uređaja te dizalica topline	1	4		

Izjavi se prilažu dokazi[6] da tehnički stručnjaci koji će biti uključeni u ugovor posjeduju odgovarajuće stručne kvalifikacije (certifikate) za poslove izvršenja predmeta nabave.

ZA PONUDITELJA

M.P.

_____

(ime, prezime i potpis ovlaštene/ih osobe/a)

[5] Izjavu nije potrebno ovjeriti kod javnog bilježnika

[6] Dokazi (uvjerenja ili certifikati) se mogu dostaviti na hrvatskom ili bilo kojem drugom jeziku s ovjerenim prijevodom ovlaštenog Sudskog tumača na hrvatski jezik.

Izjava o dostavi jamstva za uredno izvršenje ugovora[7]

Ja,_____ iz _____
(ime i prezime) (adresa stanovanja)

broj osobne iskaznice _____ izdane od _____

kao odgovorna osoba _____ (naziv i adresa ponuditelja) ponuditelja izjavljujem da ćemo u roku od dvadeset (20) dana od dana sklapanja ugovora s Republikom Hrvatskom, Ministarstvom financija, Carinskom upravom kao Naručiteljem, za nabavu

ODRŽAVANJA SUSTAVA RAČUNALNE I MREŽNE INFRASTRUKTURE CARINSKE UPRAVE, ev. br. 19-VV-23

GRUPA br. _____ - _____

_____

dostaviti bankovnu garanciju ili dokaz o uplati pologa na račun Naručitelja kao jamstvo za uredno izvršenje ugovora. Jamstvo za uredno izvršenje ugovora mora biti na iznos od deset posto (10%) od vrijednosti ugovora bez PDV-a.

Bankovna garancija mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom valjanosti trideset (30) dana od isteka važenja ugovora.

Ako odabrani ponuditelj kao jamstvo za uredno izvršenje ugovora dostavlja bankovnu garanciju, prilikom potpisa istoga treba zatražiti rezervaciju u banci. Nakon potpisa ugovora o javnoj nabavi od strane Naručitelja, odabranom ponuditelju se e-mailom dostavlja potpisani ugovor, kako bi mogao u banci dobiti traženo jamstvo, te isto dostaviti Naručitelju u roku do dvadeset (20) dana od dana obostranog potpisa, nakon čega Naručitelj odabranom ponuditelju dostavlja dva (2) primjerka potpisanih ugovora.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora vraća se odabranom ponuditelju nakon trideset (30) dana od dana proteka ugovornog razdoblja, ako je odabrani ponuditelj uredno izvršio sve svoje ugovorne obveze.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuditelja. Ako jamstvo za uredno izvršenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti odabranom ponuditelju. Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret Ugovaratelja.

Naplata jamstva za ozbiljnost ponude će se izvršiti u slučaju odbijanja potpisivanja ugovora o javnoj nabavi, odnosno nedostavljanja jamstva za uredno izvršenje ugovora roku do dvadeset (20) dana od dana sklapanja ugovora o javnoj nabavi.

Na zahtjev Naručitelja, odabrani ponuditelj će produžiti rok jamstva za uredno izvršenje ugovora.

U _____, _____ 2023. godine

ZA PONUDITELJA

M.P. _____
(ime, prezime i potpis ovlaštene osobe)

[7] Izjavu nije potrebno ovjeriti kod javnog bilježnika

REPUBLIKA HRVATSKA, MINISTARSTVO FINANCIJA, CARINSKA UPRAVA, Zagreb, Alexandera von Humboldta 4a (OIB: 18683136487), koju zastupa ravnatelj Carinske uprave Mario Demirović (u nastavku: Naručitelj)
i
_____ (OIB: _____),
koju/kojeg zastupa _____ (u nastavku: Ugovaratelj)

IBAN Ugovaratelja: _____
Poslovna banka Ugovaratelja: _____

sklapaju

UGOVOR
O NABAVI USLUGE ODRŽAVANJA SUSTAVA RAČUNALNE I MREŽNE INFRASTRUKTURE CARINSKE UPRAVE
Grupa 1. Održavanje poslužiteljske opreme, mrežne opreme, sistemskih i funkcijskih usluga
evidencijski broj nabave: 19-VV-23
(u nastavku: Ugovor)

Članak I.

Ovaj Ugovor zaključuje se temeljem suglasnih volja ugovornih strana i odredbi Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 120/16 i 114/22), nakon provedenog otvorenog postupka javne nabave velike vrijednosti, objavljenog u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske, dana _____ 2023. godine pod brojem: _____, u Službenom listu Europske unije, dana _____ 2023. godine pod brojem: _____ i Ponude broj _____, od _____ 2023. godine, gdje je kao ekonomski najpovoljnija ponuda,_____odabrana_____ponuda_____ponuditelja _____.

Predmet ovog Ugovora je nabava Održavanja sustava računalne i mrežne infrastrukture Carinske uprave, Grupa 1. Održavanje poslužiteljske opreme, mrežne opreme, sistemskih i funkcijskih usluga (u nastavku: Usluga), sukladno Troškovniku, Tehničkoj specifikaciji i Popisu sistemskih i funkcijskih usluga iz Priloga br. 1., 2. i 2.a. ovog Ugovora, koji su njegov sastavni dio, a sastoji se od korektivnog, preventivnog i adaptivnog održavanja.

Korektivno održavanje obuhvaća održavanje i otklanjanje kvarova na opremi Naručitelja (računala, prijenosna računala, tableti, printeri, multifunkcijski uređaji, poslužitelji, mrežna i komunikacijska oprema, pasivna infrastruktura, klima uređaji sukladno specifikaciji po grupama održavanja) u skladu sa pripadajućim režimom, a prema Tehničkoj specifikaciji te prema Popisu lokacija iz Priloga br. 3. i Popisu hardverske opreme sa SLA i razinama utjecaja, iz Priloga br. 3.a. ovog Ugovora koji su njegov sastavni dio.

Preventivno održavanje obuhvaća kontrolu, nadzor i obilazak svih lokacija Naručitelja sukladno Tehničkoj specifikaciji i Popisu lokacija, te pregled i adaptivno održavanje opreme prema grupi.

Adaptivno održavanje uključuje uslugu provedbe promjena i nadogradnji na Informacijskom sustavu Carinske uprave, usluge nadzora i kontrole ICT sustava kao i stručne konzultantske usluge s ciljem stalnog unapređenja i proširenja funkcionalnosti ICT sustava Naručitelja, a sukladno zahtjevima i Tehničkoj specifikaciji.

Razdoblje korištenja usluge: jedna (1) godina od dana početka primjene ovog Ugovora. Vrijeme korištenja usluge: ponedjeljak – nedjelja, 00:00 – 24:00 h. Vrijeme odaziva, servisa i popravka: prema Tehničkoj specifikaciji, a u ovisnosti o režimu za pojedinu opremu.
Popis opreme iz Troškovnika i Popis lokacija podložni su promjenama, prema potrebama i zahtjevima Naručitelja. Lokacije sa Popisa lokacija se mogu zatvarati, a nove lokacije otvarati. Oprema sa popisa opreme se može skidati sa popisa opreme, a nova oprema dodavati. U slučaju promjene, Naručitelj će o istom pisanim putem izvijestiti Ugovaratelja.

Članak II.

Ugovara se ukupna vrijednost nabave Usluge iz članka I. stavka 2. ovog Ugovora, u iznosu _____ **EUR bez poreza na dodanu vrijednost**, odnosno _____ **EUR s porezom na dodanu vrijednost**.

Jedinične cijene iz Troškovnika nepromjenjive su za cijelo vrijeme trajanja ovog Ugovora.

U navedenu cijenu uključeni su svi troškovi, pristojbe, takse i ostala davanja koja je Ugovaratelj dužan platiti iz bilo kojeg razloga.

Detaljna razrada cijene nalazi se u Troškovniku. Količine i režimi održavanja su promjenjivi u skladu s priloženim Troškovnikom. Izmjene se vrše na zahtjev Naručitelja. U slučaju promjene režima, Naručitelj će o istom pisanim putem unaprijed obavijestiti Ugovaratelja, a novi režim održavanja i obračun izvršene Usluge prema novom režimu održavanja opreme primjenjuje se u sljedećem kalendarskom mjesecu nakon mjeseca u kojem Ugovaratelj primi pisanu obavijest o promjeni režima održavanja. Naručitelj će dostaviti pisanu obavijest o promjeni režima Ugovaratelju najkasnije deset (10) dana prije isteka mjeseca.

Stvarna nabavljena količina na temelju sklopljenog ovog Ugovora može biti veća ili manja od okvirne količine, a ovisit će o stvarnoj potrebi Naručitelja tijekom važenja ovog Ugovora. Okvirna količina predmeta nabave sukladna je Troškovniku.

Članak III.

Ugovaratelj se obvezuje izvršavati Uslugu na lokacijama Naručitelja, sukladno Popisu lokacija.

Rok izvršenja Usluge je jedna (1) godina od dana početka izvršenja Usluge, uz dostavu redovitih mjesečnih izvješća.

Članak IV.

U slučaju da djelatnici Ugovaratelja svoje obveze obavljaju na lokaciji Naručitelja, obveza je Naručitelja:

1. osigurati pristup radnom okruženju na lokaciji na kojoj rade djelatnici Ugovaratelja uz uvjet da navedena lokacija i radno okruženje zadovoljavaju sve zdravstvene i sigurnosne zakone i propise Republike Hrvatske;
2. osigurati odgovarajući uredski prostor i opremu (uključujući pisač i fotokopirni uređaj), pristup e-mail sustavu, pristup potrebnim serverima i mrežnim resursima, Internetu, VPN pristup, te ostale potrebne preduvjete za nesmetano ispunjavanje ugovornih obveza od strane Ugovaratelja;
3. osigurati sve neophodne dozvole za ulazak zaposlenika Ugovaratelja i njihov rad u poslovnim prostorima i uredima Naručitelja tijekom njihovog redovnog radnog vremena kao i izvan radnog vremena kada je to potrebno za Ugovarateljevo uredno obavljanje ugovorenih poslova;
4. Naručitelj se obvezuje osigurati točne, kompletne i na vrijeme dostavljene informacije o procedurama i poslovnim procesima, organizaciji, informacijskom sustavu i svim ostalim sustavima koji utječu ili bi mogle utjecati na uredno izvršenje obveza Ugovaratelja utvrđenih ovim Ugovorom;

5. osigurati svu potrebnu dokumentaciju prema zahtjevu Ugovaratelja.

Članak V.

Ugovaratelj se obvezuje za svu Cisco opremu koja je predmet održavanja ovog Ugovora, dostaviti potvrdu proizvođača o uredno otkupljenim jamstvima za cjelokupni period trajanja Ugovora, i istu mora dostaviti u roku od mjesec dana od dana sklapanja ovog Ugovora.

Članak VI.

Ugovorne strane obvezuju se odrediti i/ili osigurati odgovorne osobe za prijavu incidenata i zahtjeva te nedostataka za vrijeme pružanja Održavanje.

Ugovaratelj nije odgovoran za sustav, sistemski softver, baze podataka i sve ostale komponente sustava Naručitelja koje nisu dio ovog Ugovora.

Ugovaratelj nije odgovoran za pravilno funkcioniranje mreže Naručitelja, napajanja, klima uređaja te svih ostalih komponenti okruženja u kojima je oprema instalirana.

Članak VII.

Osobe Naručitelja za kontakt i provedbu ovog Ugovora su:
- Dragutin Kosmat, e-mail: dragutin.kosmat@carina.hr, telefon: 01/6211-263 ili
- Filip Luter, e-mail: filip.luter@carina.hr, telefon: 01/6211-282.

Osoba Ugovaratelja za kontakt i provedbu ovog Ugovora je: _____,
e-mail: _____, telefon: _____.

Članak VIII.

Predujam je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja.

Naručitelj će izvršenu Uslugu platiti mjesečno, temeljem ispostavljenog eRačuna za prethodni mjesec, prema cijenama iz Troškovnika, u roku do trideset (30) dana od dana primitka urednog eRačuna za stvarno izvršenu Uslugu sa dokazom o izvršenoj Usluzi.

eRačun se dostavlja uz dokaz o izvršenju Naručitelju sukladno odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi. Dokaz o izvršenju mora biti ovjeren i potpisan od odgovorne osobe Naručitelja na lokaciji gdje je Usluga izvršena.

Šifra za dostavu elektroničkih računa putem Financijske agencije kao centralnog informacijskog posrednika ili drugih informacijskih posrednika koji su povezani s Financijskom agencijom, je za Središnji ured – 11002 .

Članak IX.

Ugovaratelj odgovara Naručitelju za sve izravne i neizravne štete uzrokovan njegovom namjerom ili nepažnjom do iznosa stvarne štete. Odgovornost za štetu utvrđuje se u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Članak X.

Ugovorne strane neće biti odgovorne za neizvršavanje bilo koje obveze iz ovog Ugovora, ako je neizvršenje rezultat događaja više sile – događaja izvan kontrole ugovornih strana i neovisnog od njihove volje, koji izravno utječe na izvršavanje obveza iz ovog Ugovora i čija pojava nije posljedica nepažnje ugovorne strane, a koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti.

Događaj više sile uključuje, ali nije ograničen samo na elementarne nepogode, ratno stanje i embargo.

U slučaju da je bilo koja od ugovornih strana u ispunjenju ovog Ugovora ometena događajem više sile, dužna je o tome obavijestiti drugu ugovornu stranu bez odgađanja na dokaziv način, a najkasnije u roku od četrdeset i osam (48) sati, s naznakom uzroka, i mogućem trajanju događaja više sile. Isti postupak biti će primijenjen radi obavijesti o prestanku događaja više sile.

U slučaju da dođe do događaja više sile, pogođena ugovorna strana će uložiti sve svoje napore kako bi ispunila svoje obveze u skladu s ovim Ugovorom. U slučaju da viša sila spriječi izvršenje jednog dijela ovog Ugovora, i da taj dio nije kritičan za ostvarenje ovog Ugovora u cjelini, pogođena ugovorna strana će nastaviti izvršavati svoje obveze na dijelu koji nije pogođen događajem više sile.

Ukoliko bi nastupili događaji ocijenjeni kao viša sila, rokovi određeni ovim Ugovorom će se nastojati prilagoditi obostranim dogovorom, ali u slučaju da događaji više sile traju duže od trideset (30) kalendarskih dana, svaka ugovorna strana zadržava pravo raskida ovog Ugovora s trenutnim učinkom, nakon što pisanim putem obavijesti drugu ugovornu stranu o tome.

Članak XI.

Ugovaratelj će u roku do dvadeset (20) dana od dana zaključenja ugovora o nabavi, dostaviti jamstvo za uredno izvršenje ugovornih obveza u obliku bankovne garancije (ili uplatiti novčani polog na račun Naručitelja), koja mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom valjanosti za cijelo razdoblje važenja ugovora, u iznosu od deset posto (10%) od vrijednosti ovog Ugovora bez pripadajućeg PDV-a, odnosno _____ EUR.

Bankovna garancija mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom valjanosti trideset (30) dana od isteka važenja ugovora.

Ako odabrani ponuditelj kao jamstvo za uredno izvršenje ugovora dostavlja bankovnu garanciju, prilikom potpisa istoga treba zatražiti rezervaciju u banci. Nakon potpisa ugovora o javnoj nabavi od strane Naručitelja, odabranom ponuditelju se e-mailom dostavlja potpisani ugovor, kako bi mogao u banci dobiti traženo jamstvo, te isto dostaviti Naručitelju u roku do dvadeset (20) dana od dana obostranog potpisa, nakon čega Naručitelj odabranom ponuditelju dostavlja dva (2) primjerka potpisanih ugovora.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora vraća se odabranom ponuditelju nakon trideset (30) dana od dana proteka ugovornog razdoblja, ako je odabrani ponuditelj uredno izvršio sve svoje ugovorne obveze.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuditelja. Ako jamstvo za uredno izvršenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti odabranom ponuditelju. Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret Ugovaratelja.

Naplata jamstva za ozbiljnost ponude će se izvršiti u slučaju odbijanja potpisivanja ugovora o javnoj nabavi, odnosno nedostavljanja jamstva za uredno izvršenje ugovora roku do dvadeset (20) dana od dana sklapanja ugovora o javnoj nabavi.

Na zahtjev Naručitelja, odabrani ponuditelj će produžiti rok jamstva za uredno izvršenje ugovora.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane Ugovaratelja. Ako jamstvo za uredno izvršenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti Ugovaratelju.

U slučaju povrede ugovornih obveza, Naručitelj će Ugovaratelju uputiti opomenu kojom zahtijeva da se učinjeni propust ispravi u danom roku.

U slučaju da Ugovaratelj ne ispravi učinjeni propust u roku danom u opomeni, Naručitelj će naplatiti jamstvo za uredno izvršenje ugovora i raskinuti ovaj Ugovor.

Članak XII.

Ukoliko Ugovaratelj ne izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora u ugovorenim rokovima ili naknadno ostavljenim rokovima kada je mogućnost istih predviđena ovim Ugovorom, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ovog Ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj neuredno izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ovog Ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora sa zakašnjenjem, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu od 0,1% od ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost za svaki dan neopravdanog kašnjenja, ali najviše do pet posto (5%) od ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko bi Naručitelj po toj osnovi pretrpio veću štetu od iznosa iz stavaka 1., 2. i 3. iz ovog članka, ima pravo zahtijevati razliku do potpune naknade štete. Pravo na naplatu ugovorne kazne ne isključuje naplatu jamstva za uredno izvršenje ugovora. Ugovorne kazne iz stavaka 2. i 3. iz ovog članka mogu se kumulirati.

Naručitelj će za iznos ugovorne kazne umanjiti plaćanje po računu Ugovaratelja, pod uvjetom da ovaj Ugovor ne bude raskinut.

Odredbe stavaka 1., 2. i 3. ovog članka primjenjuju se na sve obveze Ugovaratelja, osim onih definiranih Tehničkom specifikacijom, 4.6. Penali.

Članak XIII.

Svaka ugovorna strana može otkazati ovaj Ugovor pisanim putem, u skladu s pozitivnim pravnim propisima Republike Hrvatske, ne narušavajući već dogovoreni termin izvršenja i plaćanja predmetne Usluge.

Ovaj se Ugovor može raskinuti i sporazumom ugovornih strana.
Otkazni rok iznosi trideset (30) dana, a teče od primitka pisane obavijesti o raskidu odnosno otkazu Ugovora.

Članak XIV.

Svi poslovni, financijski i drugi povjerljivi podaci, znanje i iskustvo, te svi podaci koji su prikupljeni i obrađeni u vezi s provedbom ovog Ugovora predstavljaju poslovnu tajnu i ne mogu se odavati niti nakon isteka ovog Ugovora.

Ugovaratelj se obvezuje da će takve podatke koristiti isključivo u svrhu izvršenja Usluge, da ih neće prenositi trećim osobama bez izričitog pristanka Naručitelja, te se obvezuje naknaditi svu štetu koja nastane zbog povrede takve tajnosti.

Osobni podaci se prikupljaju, obrađuju, koriste i istima se raspolaže na način predviđen Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka Europske unije 2016/679 (GDPR), te s istom usklađenih i primjenjivih propisa Republike Hrvatske.

Priroda obrade osobnih podataka je određena u cijelosti ovim Ugovorom i u skladu je s opisom usluge, te se ujedno čini nespornim da će obrada osobnih podataka temeljem ovog Ugovora trajati kao i sam Ugovor.

Ugovorne strane čine nespornim da potpisom ovog Ugovora ujedno daju i privolu za obradu osobnih podataka potrebnih za provedbu istoga, sve sukladno odredbama prethodno navedene Uredbe EU 2016/679.

Članak XV.

Za sva pitanja koja nisu regulirana odredbama ovog Ugovora, a imaju utjecaja na njegovu provedbu, Ugovorne su strane sporazumne da će primjenjivati odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Članak XVI.

Sve eventualne sporove proizašle iz ovoga Ugovora ugovorne strane će pokušati riješiti sporazumno. Ako u tome ne uspiju sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora i u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, konačno će se riješiti arbitražom u skladu sa važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima).

Članak XVII.

Ugovor stupa na snagu danom potpisa obiju ugovornih strana, a primjenjuje se za razdoblje od jedne (1) godine, odnosno od _____ 2023. godine do _____ 2024. godine.

Članak XVIII.

Ugovor je sastavljen u četiri (4) istovjetna jednako važeća primjerka, od kojih svaka strana zadržava po dva (2) primjerka.

KLASA: 406-03/23-01/224
URBROJ: 513-02-1420/_-23-__

U _____, _____ 2023. godine

ZA UGOVARATELJA

_____

_____

U Zagrebu, _____ 2023. godine

ZA NARUČITELJA
RAVNATELJ CARINSKE UPRAVE

Mario Demirović

Prilozi:

1. Troškovnik,
2. Tehnička specifikacija,

2.a. Popis sistemskih i funkcijskih usluga,

3. Popis lokacija i

3.a. Popis hardverske opreme sa SLA i razinama utjecaja.

REPUBLIKA HRVATSKA, MINISTARSTVO FINANCIJA, CARINSKA UPRAVA, Zagreb, Alexandera von Humboldta 4a (OIB: 18683136487), koju zastupa ravnatelj Carinske uprave Mario Demirović (u nastavku: Naručitelj)

i

_____ (OIB: _____), koju/kojeg zastupa _____ (u nastavku: Ugovaratelj)

IBAN Ugovaratelja: _____
Poslovna banka Ugovaratelja: _____

sklapaju

UGOVOR
O NABAVI ODRŽAVANJA SUSTAVA RAČUNALNE
I MREŽNE INFRASTRUKTURE CARINSKE UPRAVE
Grupa 2. Održavanje korisničke opreme
(računala, printeri, IP telefoni, multifunkcijski uređaji i prijenosna računala)
evidencijski broj nabave: 19-VV-23
(u nastavku: Ugovor)

Članak I.

Ovaj Ugovor zaključuje se temeljem suglasnih volja ugovornih strana i odredbi Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 120/16 i 114/22), nakon provedenog otvorenog postupka javne nabave velike vrijednosti, objavljenog u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske, dana _____2023. godine pod brojem: _____, u Službenom listu Europske unije, dana _____2023. godine pod brojem: _____ i Ponude broj _____, od _____ 2023. godine, gdje je kao ekonomski najpovoljnija ponuda,_____odabrana_____ponuda_____ponuditelja _____.

Predmet ovog Ugovora je nabava Održavanja sustava računalne i mrežne infrastrukture Carinske uprave, Grupa 2. Održavanje korisničke opreme (računala, printeri, IP telefoni, multifunkcijski uređaji i prijenosna računala - u nastavku: Usluga), sukladno Troškovniku i Tehničkoj specifikaciji iz Priloga br. 1. i 2. ovog Ugovora, koji su njegov sastavni dio, a sastoji se od korektivnog i adaptivnog održavanja.

Korektivno održavanje obuhvaća održavanje i otklanjanje kvarova na opremi Naručitelja (računala, prijenosna računala, tableti, printeri, multifunkcijski uređaji, poslužitelji, mrežna i komunikacijska oprema, pasivna infrastruktura, klima uređaji sukladno specifikaciji po grupama održavanja) u skladu sa pripadajućim režimom, a prema Tehničkoj specifikaciji te prema Popisu lokacija iz Priloga br. 3. i Popisu hardverske opreme sa SLA i razinama utjecaja, iz Priloga br. 3.a. ovog Ugovora koji su njegov sastavni dio.

Adaptivno održavanje uključuje uslugu provedbe promjena i nadogradnji na Informacijskom sustavu Carinske uprave, usluge nadzora i kontrole ICT sustava kao i stručne konzultantske usluge s ciljem stalnog unapređenja i proširenja funkcionalnosti ICT sustava Naručitelja, a sukladno zahtjevima i Tehničkoj specifikaciji.

Razdoblje korištenja usluge: jedna (1) godina od dana početka primjene ovog Ugovora. Vrijeme korištenja usluge: ponedjeljak – nedjelja, 00:00 – 24:00 h. Vrijeme odaziva, servisa i popravka: prema Tehničkoj specifikaciji, a u ovisnosti o režimu za pojedinu opremu.

Popis opreme iz Troškovnika i Popis lokacija podložni su promjenama, prema potrebama i zahtjevima Naručitelja. Lokacije sa Popisa lokacija se mogu zatvarati, a nove lokacije otvarati. Oprema sa popisa opreme se može skidati sa popisa opreme, a nova oprema dodavati. U slučaju promjene, Naručitelj će o istom pisanim putem izvijestiti Ugovaratelja.

Članak II.

Ugovara se ukupna vrijednost nabave Usluge iz članka I. stavka 2. ovog Ugovora, u iznosu _____ **EUR bez poreza na dodanu vrijednost**, odnosno _____ **EUR s porezom na dodanu vrijednost**.

Jedinične cijene iz Troškovnika nepromjenjive su za cijelo vrijeme trajanja ovog Ugovora.

U navedenu cijenu uključeni su svi troškovi, pristojbe, takse i ostala davanja koja je Ugovaratelj dužan platiti iz bilo kojeg razloga.

Detaljna razrada cijene nalazi se u Troškovniku. Količine i režimi održavanja su promjenjivi u skladu s priloženim Troškovnikom. Izmjene se vrše na zahtjev Naručitelja. U slučaju promjene režima, Naručitelj će o istom pisanim putem unaprijed obavijestiti Ugovaratelja, a novi režim održavanja i obračun izvršene Usluge prema novom režimu održavanja opreme primjenjuje se u sljedećem kalendarskom mjesecu nakon mjeseca u kojem Ugovaratelj primi pisanu obavijest o promjeni režima održavanja. Naručitelj će dostaviti pisanu obavijest o promjeni režima Ugovaratelju najkasnije deset (10) dana prije isteka mjeseca.

Stvarna nabavljena količina na temelju sklopljenog ovog Ugovora može biti veća ili manja od okvirne količine, a ovisit će o stvarnoj potrebi Naručitelja tijekom važenja ovog Ugovora. Okvirna količina predmeta nabave sukladna je Troškovniku.

Članak III.

Ugovaratelj se obvezuje izvršavati Uslugu na lokacijama Naručitelja, sukladno Popisu lokacija.

Rok izvršenja Usluge je jedna (1) godina od dana početka izvršenja Usluge, uz dostavu redovitih mjesečnih izvješća.

Članak IV.

U slučaju da djelatnici Ugovaratelja svoje obveze obavljaju na lokaciji Naručitelja, obveza je Naručitelja:

1. osigurati pristup radnom okruženju na lokaciji na kojoj rade djelatnici Ugovaratelja uz uvjet da navedena lokacija i radno okruženje zadovoljavaju sve zdravstvene i sigurnosne zakone i propise Republike Hrvatske;
2. osigurati odgovarajući uredski prostor i opremu (uključujući pisač i fotokopirni uređaj), pristup e-mail sustavu, pristup potrebnim serverima i mrežnim resursima, Internetu, VPN pristup, te ostale potrebne preduvjete za nesmetano ispunjavanje ugovornih obveza od strane Ugovaratelja;
3. osigurati sve neophodne dozvole za ulazak zaposlenika Ugovaratelja i njihov rad u poslovnim prostorima i uredima Naručitelja tijekom njihovog redovnog radnog vremena kao i izvan radnog vremena kada je to potrebno za Ugovarateljevo uredno obavljanje ugovorenih poslova;
4. Naručitelj se obvezuje osigurati točne, kompletne i na vrijeme dostavljene informacije o procedurama i poslovnim procesima, organizaciji, informacijskom sustavu i svim ostalim sustavima koji utječu ili bi mogle utjecati na uredno izvršenje obveza Ugovaratelja utvrđenih ovim Ugovorom;
5. osigurati svu potrebnu dokumentaciju prema zahtjevu Ugovaratelja.

Članak V.

Ugovaratelj se obvezuje za svu Cisco opremu koja je predmet održavanja ovog Ugovora, dostaviti potvrdu proizvođača o uredno otkupljenim jamstvima za cjelokupni period trajanja Ugovora, i istu mora dostaviti u roku od mjesec dana od dana sklapanja ovog Ugovora.

Članak VI.

Ugovorne strane obvezuju se odrediti i/ili osigurati odgovorne osobe za prijavu incidenata i zahtjeva te nedostataka za vrijeme pružanja Održavanje.

Ugovaratelj nije odgovoran za sustav, sistemski softver, baze podataka i sve ostale komponente sustava Naručitelja koje nisu dio ovog Ugovora.

Ugovaratelj nije odgovoran za pravilno funkcioniranje mreže Naručitelja, napajanja, klima uređaja te svih ostalih komponenti okruženja u kojima je oprema instalirana.

Članak VII.

Osobe Naručitelja za kontakt i provedbu ovog Ugovora su:
- Dragutin Kosmat, e-mail: dragutin.kosmat@carina.hr, telefon: 01/6211-263 ili
- Filip Luter, e-mail: filip.luter@carina.hr, telefon: 01/6211-282.

Osoba Ugovaratelja za kontakt i provedbu ovog Ugovora je: _____,
e-mail: _____, telefon: _____.

Članak VIII.

Predujam je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja.

Naručitelj će izvršenu Uslugu platiti mjesečno, temeljem ispostavljenog eRačuna za prethodni mjesec, prema cijenama iz Troškovnika, u roku do trideset (30) dana od dana primitka urednog eRačuna za stvarno izvršenu Uslugu sa dokazom o izvršenoj Usluzi.

eRačun se dostavlja uz dokaz o izvršenju Naručitelju sukladno odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi. Dokaz o izvršenju mora biti ovjeren i potpisan od odgovorne osobe Naručitelja na lokaciji gdje je Usluga izvršena.

Šifra za dostavu elektroničkih računa putem Financijske agencije kao centralnog informacijskog posrednika ili drugih informacijskih posrednika koji su povezani s Financijskom agencijom, je za Središnji ured – 11002 .

Članak IX.

Ugovaratelj odgovara Naručitelju za sve izravne i neizravne štete uzrokovan njegovom namjerom ili nepažnjom do iznosa stvarne štete. Odgovornost za štetu utvrđuje se u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Članak X.

Ugovorne strane neće biti odgovorne za neizvršavanje bilo koje obveze iz ovog Ugovora, ako je neizvršenje rezultat događaja više sile – događaja izvan kontrole ugovornih strana i neovisnog od njihove volje, koji izravno utječe na izvršavanje obveza iz ovog Ugovora i čija pojava nije posljedica nepažnje ugovorne strane, a koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti.

Događaj više sile uključuje, ali nije ograničen samo na elementarne nepogode, ratno stanje i embargo.

U slučaju da je bilo koja od ugovornih strana u ispunjenju ovog Ugovora ometena događajem više sile, dužna je o tome obavijestiti drugu ugovornu stranu bez odgađanja na dokaziv način, a najkasnije u roku od četrdeset i osam (48) sati, s naznakom uzroka, i mogućem trajanju događaja više sile. Isti postupak biti će primijenjen radi obavijesti o prestanku događaja više sile.

U slučaju da dođe do događaja više sile, pogođena ugovorna strana će uložiti sve svoje napore kako bi ispunila svoje obveze u skladu s ovim Ugovorom. U slučaju da viša sila spriječi izvršenje jednog dijela ovog Ugovora, i da taj dio nije kritičan za ostvarenje ovog Ugovora u cjelini, pogođena ugovorna strana će nastaviti izvršavati svoje obveze na dijelu koji nije pogođen događajem više sile.

Ukoliko bi nastupili događaji ocijenjeni kao viša sila, rokovi određeni ovim Ugovorom će se nastojati prilagoditi obostranim dogovorom, ali u slučaju da događaji više sile traju duže od trideset (30) kalendarskih dana, svaka ugovorna strana zadržava pravo raskida ovog Ugovora s trenutnim učinkom, nakon što pisanim putem obavijesti drugu ugovornu stranu o tome.

Članak XI.

Ugovaratelj će u roku do dvadeset (20) dana od dana zaključenja ugovora o nabavi, dostaviti jamstvo za uredno izvršenje ugovornih obveza u obliku bankovne garancije (ili uplatiti novčani polog na račun Naručitelja), koja mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom valjanosti za cijelo razdoblje važenja ugovora, u iznosu od deset posto (10%) od vrijednosti ovog Ugovora bez pripadajućeg PDV-a, odnosno _____ EUR.

Bankovna garancija mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom valjanosti trideset (30) dana od isteka važenja ugovora.

Ako odabrani ponuditelj kao jamstvo za uredno izvršenje ugovora dostavlja bankovnu garanciju, prilikom potpisa istoga treba zatražiti rezervaciju u banci. Nakon potpisa ugovora o javnoj nabavi od strane Naručitelja, odabranom ponuditelju se e-mailom dostavlja potpisani ugovor, kako bi mogao u banci dobiti traženo jamstvo, te isto dostaviti Naručitelju u roku do dvadeset (20) dana od dana obostranog potpisa, nakon čega Naručitelj odabranom ponuditelju dostavlja dva (2) primjerka potpisanih ugovora.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora vraća se odabranom ponuditelju nakon trideset (30) dana od dana proteka ugovornog razdoblja, ako je odabrani ponuditelj uredno izvršio sve svoje ugovorne obveze.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuditelja. Ako jamstvo za uredno izvršenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti odabranom ponuditelju. Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret Ugovaratelja.

Naplata jamstva za ozbiljnost ponude će se izvršiti u slučaju odbijanja potpisivanja ugovora o javnoj nabavi, odnosno nedostavljanja jamstva za uredno izvršenje ugovora roku do dvadeset (20) dana od dana sklapanja ugovora o javnoj nabavi.

Na zahtjev Naručitelja, odabrani ponuditelj će produžiti rok jamstva za uredno izvršenje ugovora.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane Ugovaratelja. Ako jamstvo za uredno izvršenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti Ugovaratelju.

U slučaju povrede ugovornih obveza, Naručitelj će Ugovaratelju uputiti opomenu kojom zahtijeva da se učinjeni propust ispravi u danom roku.

U slučaju da Ugovaratelj ne ispravi učinjeni propust u roku danom u opomeni, Naručitelj će naplatiti jamstvo za uredno izvršenje ugovora i raskinuti ovaj Ugovor.

Članak XII.

Ukoliko Ugovaratelj ne izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora u ugovorenim rokovima ili naknadno ostavljenim rokovima kada je mogućnost istih predviđena ovim Ugovorom, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ovog Ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj neuredno izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ovog Ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora sa zakašnjenjem, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu od 0,1% od ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost za svaki dan neopravdanog kašnjenja, ali najviše do pet posto (5%) od ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko bi Naručitelj po toj osnovi pretrpio veću štetu od iznosa iz stavaka 1., 2. i 3. iz ovog članka, ima pravo zahtijevati razliku do potpune naknade štete.

Pravo na naplatu ugovorne kazne ne isključuje naplatu jamstva za uredno izvršenje ugovora.

Ugovorne kazne iz stavaka 2. i 3. iz ovog članka mogu se kumulirati.

Naručitelj će za iznos ugovorne kazne umanjiti plaćanje po računu Ugovaratelja, pod uvjetom da ovaj Ugovor ne bude raskinut.

Odredbe stavaka 1., 2. i 3. ovog članka primjenjuju se na sve obveze Ugovaratelja, osim onih definiranih Tehničkom specifikacijom, 4.6. Penali.

Članak XIII.

Svaka ugovorna strana može otkazati ovaj Ugovor pisanim putem, u skladu s pozitivnim pravnim propisima Republike Hrvatske, ne narušavajući već dogovoreni termin izvršenja i plaćanja predmetne Usluge.

Ovaj se Ugovor može raskinuti i sporazumom ugovornih strana.

Otkazni rok iznosi trideset (30) dana, a teče od primitka pisane obavijesti o raskidu odnosno otkazu Ugovora.

Članak XIV.

Svi poslovni, financijski i drugi povjerljivi podaci, znanje i iskustvo, te svi podaci koji su prikupljeni i obrađeni u vezi s provedbom ovog Ugovora predstavljaju poslovnu tajnu i ne mogu se odavati niti nakon isteka ovog Ugovora.

Ugovaratelj se obvezuje da će takve podatke koristiti isključivo u svrhu izvršenja Usluge, da ih neće prenositi trećim osobama bez izričitog pristanka Naručitelja, te se obvezuje naknaditi svu štetu koja nastane zbog povrede takve tajnosti.

Osobni podaci se prikupljaju, obrađuju, koriste i istima se raspolaže na način predviđen Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka Europske unije 2016/679 (GDPR), te s istom usklađenih i primjenjivih propisa Republike Hrvatske.

Priroda obrade osobnih podataka je određena u cijelosti ovim Ugovorom i u skladu je s opisom usluge, te se ujedno čini nespornim da će obrada osobnih podataka temeljem ovog Ugovora trajati kao i sam Ugovor.

Ugovorne strane čine nespornim da potpisom ovog Ugovora ujedno daju i privolu za obradu osobnih podataka potrebnih za provedbu istoga, sve sukladno odredbama prethodno navedene Uredbe EU 2016/679.

Članak XV.

Za sva pitanja koja nisu regulirana odredbama ovog Ugovora, a imaju utjecaja na njegovu provedbu, Ugovorne su strane sporazumne da će primjenjivati odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Članak XVI.

Sve eventualne sporove proizašle iz ovoga Ugovora ugovorne strane će pokušati riješiti sporazumno. Ako u tome ne uspiju sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora i u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, konačno će se riješiti arbitražom u skladu sa važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima).

Članak XVII.

Ugovor stupa na snagu danom potpisa obiju ugovornih strana, a primjenjuje se za razdoblje od jedne (1) godine, odnosno od _____ 2023. godine do _____ 2024. godine.

Članak XVIII.

Ugovor je sastavljen u četiri (4) istovjetna jednako važeća primjerka, od kojih svaka strana zadržava po dva (2) primjerka.

KLASA: 406-03/23-01/224
URBROJ: 513-02-1420/_-23-__

U _____, _____ 2023. godine

U Zagrebu, _____ 2023. godine

ZA UGOVARATELJA

_____

ZA NARUČITELJA
RAVNATELJ CARINSKE UPRAVE

_____

Mario Demirović

Prilozi:
1. Troškovnik,
2. Tehnička specifikacija,
3. Popis lokacija i

3.a.Popis hardverske opreme sa SLA i razinama utjecaja.

REPUBLIKA HRVATSKA, MINISTARSTVO FINANCIJA, CARINSKA UPRAVA, Zagreb, Alexandera von Humboldta 4a (OIB: 18683136487), koju zastupa ravnatelj Carinske uprave Mario Demirović (u nastavku: Naručitelj)

i

_____ (OIB: _____), koju/kojeg zastupa _____ (u nastavku: Ugovaratelj)

IBAN Ugovaratelja: _____
Poslovna banka Ugovaratelja: _____

sklapaju

UGOVOR
O NABAVI USLUGE ODRŽAVANJA SUSTAVA RAČUNALNE I MREŽNE INFRASTRUKTURE CARINSKE UPRAVE
Grupa 3. Održavanje klima uređaja na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji
evidencijski broj nabave: 19-VV-23
(u nastavku: Ugovor)

Članak I.

Ovaj Ugovor zaključuje se temeljem suglasnih volja ugovornih strana i odredbi Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 120/16 i 114/22), nakon provedenog otvorenog postupka javne nabave velike vrijednosti, objavljenog u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske, dana _____2023. godine pod brojem:_____, u Službenom listu Europske unije, dana _____2023. godine pod brojem: _____ i Ponude broj _____, od _____2023. godine, gdje je kao ekonomski najpovoljnija ponuda,_____odabrana_____ponuda_____ponuditelja _____.

Predmet ovog Ugovora je nabava Održavanje sustava računalne i mrežne infrastrukture Carinske uprave, Grupa 3. Održavanje klima uređaja na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji (u nastavku: Usluga), sukladno Troškovniku, Tehničkoj specifikaciji i Specifikaciji modela klima uređaja iz Priloga br. 1., 2. i 2.a. ovog Ugovora, koji su njegov sastavni dio, a sastoji se od preventivnog i korektivnog održavanja.

Korektivno održavanje obuhvaća održavanje i otklanjanje kvarova na opremi Naručitelja (klima uređaji) u skladu s pripadajućim režimom, a prema Tehničkoj specifikaciji.

Preventivno održavanje obuhvaća kontrolu, nadzor i obilazak svih lokacija Naručitelja sukladno Tehničkoj specifikaciji, te pregled i preventivno održavanje opreme (klima uređaja).

Razdoblje korištenja usluge: jedna (1) godina od dana početka primjene ovog Ugovora. Vrijeme korištenja usluge: ponedjeljak – nedjelja, 00:00 – 24:00 h. Vrijeme odaziva, servisa i popravka: prema Tehničkoj specifikaciji.

Popis opreme iz Tehničke specifikacije, kao i lokacije podložni su promjenama, prema potrebama i zahtjevima Naručitelja. Lokacije se mogu zatvarati, a nove lokacije otvarati. Oprema sa popisa opreme se može skidati sa popisa opreme, a nova oprema dodavati. U slučaju promjene, Naručitelj će o istom pisanim putem izvijestiti Ugovaratelja.

Naručitelj ne odgovara za štetu, gubitak opreme ili ozljede na radu djelatnika Ugovaratelja koje nastanu tijekom izvršenja Usluge.

Članak II.

Ugovara se ukupna vrijednost nabave Usluge iz članka I. stavka 2. ovog Ugovora, u iznosu _____ **EUR bez poreza na dodanu vrijednost**, odnosno _____ **EUR s porezom na dodanu vrijednost**.

Jedinične cijene iz Troškovnika nepromjenjive su za cijelo vrijeme trajanja ovog Ugovora.

U navedenu cijenu uključeni su svi troškovi, pristojbe, takse i ostala davanja koja je Ugovaratelj dužan platiti iz bilo kojeg razloga.

Stvarna nabavljena količina na temelju sklopljenog ovog Ugovora može biti veća ili manja od okvirne količine, a ovisit će o stvarnoj potrebi Naručitelja tijekom važenja ovog Ugovora. Okvirna količina predmeta nabave sukladna je Troškovniku.

Članak III.

Ugovaratelj se obvezuje izvršavati Uslugu na lokacijama Naručitelja:

- Područni carinski ured Zagreb, Avenija Dubrovnik 11, Zagreb i
- Područni carinski ured Rijeka, Riva boduli 9, Rijeka.

Rok izvršenja Usluge je jedna (1) godina od dana početka izvršenja Usluge, uz dostavu redovitih mjesečnih izvješća.

Članak IV.

Kada djelatnici Ugovaratelja svoje obveze obavljaju na lokaciji Naručitelja, obveza je Naručitelja:

1. osigurati pristup radnom okruženju na lokaciji na kojoj rade djelatnici Ugovaratelja uz uvjet da navedena lokacija i radno okruženje zadovoljavaju sve zdravstvene i sigurnosne zakone i propise Republike Hrvatske;
2. osigurati potpun i slobodan pristup prostoriji gdje se vrši Usluga;
3. osigurati sve neophodne dozvole za ulazak zaposlenika Ugovaratelja i njihov rad u poslovnim prostorima i uredima Naručitelja tijekom njihovog redovnog radnog vremena kao i izvan radnog vremena kada je to potrebno za Ugovarateljevo uredno obavljanje ugovorenih poslova;
4. Naručitelj se obvezuje osigurati točne, kompletne i na vrijeme dostavljene informacije o procedurama i poslovnim procesima, organizaciji, informacijskom sustavu i svim ostalim sustavima koji utječu ili bi mogle utjecati na uredno izvršenje obveza Ugovaratelja utvrđenih ovim Ugovorom;
5. osigurati svu potrebnu dokumentaciju prema zahtjevu Ugovaratelja.

Članak V.

Ugovorne strane obvezuju se odrediti i/ili osigurati odgovorne osobe za prijavu incidenata i zahtjeva te nedostataka za vrijeme pružanja usluga održavanja.

Ugovaratelj nije odgovoran za pravilno funkcioniranje mreže Naručitelja, napajanja, klima uređaja te svih ostalih komponenti okruženja u kojima je oprema instalirana.

Članak VI.

Osobe Naručitelja za kontakt i provedbu ovog Ugovora su:

- Dragutin Kosmat, e-mail: dragutin.kosmat@carina.hr, telefon: 01/6211-263 ili
- Filip Luter, e-mail: filip.luter@carina.hr, telefon: 01/6211-282.

Osoba Ugovaratelja za kontakt i provedbu ovog Ugovora je: _____, e-mail: _____, telefon: _____.

Članak VII.

Predujam je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja.

Naručitelj će izvršenu Uslugu platiti mjesečno, temeljem ispostavljenog eRačuna za prethodni mjesec, prema cijenama iz Troškovnika, u roku do trideset (30) dana od dana primitka urednog eRačuna za stvarno izvršenu Uslugu sa dokazom o izvršenoj Usluzi.

eRačun se dostavlja uz dokaz o izvršenju Naručitelju sukladno odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi. Dokaz o izvršenju mora biti ovjeren i potpisan od odgovorne osobe Naručitelja na lokaciji gdje je Usluga izvršena.

Šifra za dostavu elektroničkih računa putem Financijske agencije kao centralnog informacijskog posrednika ili drugih informacijskih posrednika koji su povezani s Financijskom agencijom, je za Središnji ured – 11002 .

Članak VIII.

Ugovaratelj odgovara Naručitelju za sve izravne i neizravne štete uzrokovan njegovom namjerom ili nepažnjom do iznosa stvarne štete. Odgovornost za štetu utvrđuje se u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Članak IX.

Ugovorne strane neće biti odgovorne za neizvršavanje bilo koje obveze iz ovog Ugovora, ako je neizvršenje rezultat događaja više sile – događaja izvan kontrole ugovornih strana i neovisnog od njihove volje, koji izravno utječe na izvršavanje obveza iz ovog Ugovora i čija pojava nije posljedica nepažnje ugovorne strane, a koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti.

Događaj više sile uključuje, ali nije ograničen samo na elementarne nepogode, ratno stanje i embargo.

U slučaju da je bilo koja od ugovornih strana u ispunjenju ovog Ugovora ometena događajem više sile, dužna je o tome obavijestiti drugu ugovornu stranu bez odgađanja na dokaziv način, a najkasnije u roku od četrdeset i osam (48) sati, s naznakom uzroka, i mogućem trajanju događaja više sile. Isti postupak biti će primijenjen radi obavijesti o prestanku događaja više sile.

U slučaju da dođe do događaja više sile, pogođena ugovorna strana će uložiti sve svoje napore kako bi ispunila svoje obveze u skladu s ovim Ugovorom. U slučaju da viša sila spriječi izvršenje jednog dijela ovog Ugovora, i da taj dio nije kritičan za ostvarenje ovog Ugovora u cjelini, pogođena ugovorna strana će nastaviti izvršavati svoje obveze na dijelu koji nije pogođen događajem više sile.

Ukoliko bi nastupili događaji ocijenjeni kao viša sila, rokovi određeni ovim Ugovorom će se nastojati prilagoditi obostranim dogovorom, ali u slučaju da događaji više sile traju duže od trideset (30) kalendarskih dana, svaka ugovorna strana zadržava pravo raskida ovog Ugovora s trenutnim učinkom, nakon što pisanim putem obavijesti drugu ugovornu stranu o tome.

Članak X.

Ugovaratelj će u roku do dvadeset (20) dana od dana zaključenja ugovora o nabavi, dostaviti jamstvo za uredno izvršenje ugovornih obveza u obliku bankovne garancije (ili uplatiti novčani polog na račun Naručitelja), koja mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani

poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom valjanosti za cijelo razdoblje važenja ugovora, u iznosu od deset posto (10%) od vrijednosti ovog Ugovora bez pripadajućeg PDV-a, odnosno _____ EUR.

Bankovna garancija mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom valjanosti trideset (30) dana od isteka važenja ugovora.

Ako odabrani ponuditelj kao jamstvo za uredno izvršenje ugovora dostavlja bankovnu garanciju, prilikom potpisa istoga treba zatražiti rezervaciju u banci. Nakon potpisa ugovora o javnoj nabavi od strane Naručitelja, odabranom ponuditelju se e-mailom dostavlja potpisani ugovor, kako bi mogao u banci dobiti traženo jamstvo, te isto dostaviti Naručitelju u roku do dvadeset (20) dana od dana obostranog potpisa, nakon čega Naručitelj odabranom ponuditelju dostavlja dva (2) primjerka potpisanih ugovora.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora vraća se odabranom ponuditelju nakon trideset (30) dana od dana proteka ugovornog razdoblja, ako je odabrani ponuditelj uredno izvršio sve svoje ugovorne obveze.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuditelja. Ako jamstvo za uredno izvršenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti odabranom ponuditelju. Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret Ugovaratelja.

Naplata jamstva za ozbiljnost ponude će se izvršiti u slučaju odbijanja potpisivanja ugovora o javnoj nabavi, odnosno nedostavljanja jamstva za uredno izvršenje ugovora roku do dvadeset (20) dana od dana sklapanja ugovora o javnoj nabavi.

Na zahtjev Naručitelja, odabrani ponuditelj će produžiti rok jamstva za uredno izvršenje ugovora.

Jamstvo za uredno izvršenje ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane Ugovaratelja. Ako jamstvo za uredno izvršenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti Ugovaratelju.

U slučaju povrede ugovornih obveza, Naručitelj će Ugovaratelju uputiti opomenu kojom zahtijeva da se učinjeni propust ispravi u danom roku.

U slučaju da Ugovaratelj ne ispravi učinjeni propust u roku danom u opomeni, Naručitelj će naplatiti jamstvo za uredno izvršenje ugovora i raskinuti ovaj Ugovor.

Članak XI.

Ukoliko Ugovaratelj ne izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora u ugovorenim rokovima ili naknadno ostavljenim rokovima kada je mogućnost istih predviđena ovim Ugovorom, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ovog Ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj neuredno izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ovog Ugovora sa porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora sa zakašnjenjem, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu od 0,1% od ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost za svaki dan neopravdanog kašnjenja, ali najviše do pet posto (5%) od ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko bi Naručitelj po toj osnovi pretrpio veću štetu od iznosa iz stavaka 1., 2. i 3. iz ovog članka, ima pravo zahtijevati razliku do potpune naknade štete.

Pravo na naplatu ugovorne kazne ne isključuje naplatu jamstva za uredno izvršenje ugovora.

Ugovorne kazne iz stavaka 2. i 3. iz ovog članka mogu se kumulirati.

Naručitelj će za iznos ugovorne kazne umanjiti plaćanje po računu Ugovaratelja, pod uvjetom da ovaj Ugovor ne bude raskinut.

Članak XII.

Svaka ugovorna strana može otkazati ovaj Ugovor pisanim putem, u skladu s pozitivnim pravnim propisima Republike Hrvatske, ne narušavajući već dogovoreni termin izvršenja i plaćanja predmetne Usluge.

Ovaj se Ugovor može raskinuti i sporazumom ugovornih strana.

Otkazni rok iznosi trideset (30) dana, a teče od primitka pisane obavijesti o raskidu odnosno otkazu Ugovora.

Članak XIII.

Svi poslovni, financijski i drugi povjerljivi podaci, znanje i iskustvo, te svi podaci koji su prikupljeni i obrađeni u vezi s provedbom ovog Ugovora predstavljaju poslovnu tajnu i ne mogu se odavati niti nakon isteka ovog Ugovora.

Ugovaratelj se obvezuje da će takve podatke koristiti isključivo u svrhu izvršenja Usluge, da ih neće prenositi trećim osobama bez izričitog pristanka Naručitelja, te se obvezuje naknaditi svu štetu koja nastane zbog povrede takve tajnosti.

Osobni podaci se prikupljaju, obrađuju, koriste i istima se raspolaže na način predviđen Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka Europske unije 2016/679 (GDPR), te s istom usklađenih i primjenjivih propisa Republike Hrvatske.

Priroda obrade osobnih podataka je određena u cijelosti ovim Ugovorom i u skladu je s opisom usluge, te se ujedno čini nespornim da će obrada osobnih podataka temeljem ovog Ugovora trajati kao i sam Ugovor.

Ugovorne strane čine nespornim da potpisom ovog Ugovora ujedno daju i privolu za obradu osobnih podataka potrebnih za provedbu istoga, sve sukladno odredbama prethodno navedene Uredbe EU 2016/679.

Članak XIV.

Za sva pitanja koja nisu regulirana odredbama ovog Ugovora, a imaju utjecaja na njegovu provedbu, Ugovorne su strane sporazumne da će primjenjivati odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Članak XV.

Sve eventualne sporove proizašle iz ovoga Ugovora ugovorne strane će pokušati riješiti sporazumno.
Ako u tome ne uspiju sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora i u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, konačno će se riješiti arbitražom u skladu sa važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima).

Članak XVI.

Ugovor stupa na snagu danom potpisa obiju ugovornih strana, a primjenjuje se za razdoblje od jedne (1) godine, odnosno od _____ 2023. godine do _____ 2024. godine.

Članak XVII.

Ugovor je sastavljen u četiri (4) istovjetna jednako važeća primjerka, od kojih svaka strana zadržava po dva (2) primjerka.

KLASA: 406-03/23-01/224
URBROJ: 513-02-1420/_-23-__

U _____, _____ 2023. godine

U Zagrebu, _____ 2023. godine

ZA UGOVARATELJA

_____

_____

ZA NARUČITELJA

RAVNATELJ CARINSKE UPRAVE

Mario Demirović

Prilozi:

1. Troškovnik,
2. Tehnička specifikacija i

2.a. Specifikacija modela klima uređaja.

1. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVE

1.1 POJMOVNIK

Pojam	Opis
HCI	Hyperconverged Infrastructure
IKT	Informatičko komunikacijska tehnologija
Informatička imovina	Svi resursi koji čine informacijski sustav (hardver, softver, aplikacije, usluge, ljudski potencijali)
Naručitelj	Pravna osoba koja prima predmetnu uslugu
Ponuditelj	Pravna osoba koja pruža predmetnu uslugu
SLA	Sporazum o razini usluge (engl. **S**ervice **L**evel **A**greement) je dokument kojim se definira razina kvalitete usluge koju Pružatelj usluge daje Naručitelju.
SOC	Security Operations Center
Incident/Greška	potpuna ili djelomična nedostupnost funkcionalnosti predmetnog dijela aplikativnog sustava ili opreme koji je bio dostupan prije pojave greške
Otklanjanje greške/rješenje zahtjeva	predstavlja intervenciju Ponuditelja po prijavi greške ili zahtjeva Naručitelja, koja počinje odzivom unutar vremena odziva i završava otklanjanjem greške (popravak) ili rješavanjem zahtjeva.
Vrijeme odziva	vrijeme koje protekne od trenutka kad Naručitelj izvijesti Ponuditelja o pojavi greške ili uputi zahtjev za promjenom, do trenutka kad Ponuditelj potvrdi prijavu greške ili zahtjeva za promjenom i pokrene proces njenog otklanjanja odnosno rješavanja
Vrijeme otklanjanja greške (popravak) / realizacija po zahtjevu	vrijeme koje protekne do trenutka otklanjanja greške, odnosno dovođenje predmetnog dijela aplikativnog sustava u njegovu punu funkcionalnost ili zahtjev bude riješen i prihvaćen od Naručitelja. Mjeri se od trenutka kada je Ponuditelj zaprimio prijavu o grešci, pa do trenutka kada je greška riješena.
Razina utjecaja	definira značaj utjecaja greške ili zahtjeva za promjenom na rad sustava i potrebu žurnosti njenog otklanjanja/realizacije
Preventivno održavanje	obuhvaća redovne i periodičke aktivnosti (intervencije) na dijelu sustava kako bi se unaprijed spriječilo moguće otkazivanje tog dijela sustava.
Korektivno održavanje	obuhvaća aktivnosti otklanjanja kvarova na opremi i uslugama Naručitelja do nivoa funkcionalnosti zatečene početkom tekućeg perioda održavanja, a koje su posljedica pojave greške u radu dijela sustava
Adaptivno održavanje	obuhvaća aktivnosti koje mijenjaju neki aspekt sustava iako nisu posljedica pogreške (radi usavršavanja ili po zahtjevu Naručitelja)

1.2 OBUHVAT

1.2.1 Cilj održavanja

Cilj tehničke dokumentacije, postupka i ugovornih obveza je osigurati održavanje Informacijskog sustava Carinske uprave za opisani funkcionalni i nefunkcionalni okvir u određenom vremenskom razdoblju. U okviru aktivnosti potrebno je osigurati punu funkcionalnost i pravilan rad svakog pojedinog segmenta IKT sustava i sustava klimatizacije podatkovnih centara na razini funkcionalnosti ostvarenoj na dan sklapanja ugovora te eliminirati eventualne pogreške kroz preventivno i korektivno održavanje. Ujedno je kroz adaptivno održavanje potrebno uskladiti, olakšati i unaprijediti rad sustava, sukladno zahtjevima za promjenom upućenim od strane Naručitelja.

Usluge održavanja IKT sustava i sustava klimatizacije podatkovnih centara moguće je pružati u slijedećim tehnološkim domenama:

Grupa 1:
- Poslužiteljska infrastruktura i sustavi za pohranu podataka
- Komunikacijska infrastruktura
- Sistemske i funkcijske usluge

Grupa 2:
- Korisnička informatička infrastruktura u Carinskoj upravi

Grupa 3:
- Sustav klimatizacije podatkovnih centara na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji

1.2.2 Pretpostavke i uvjeti

Pretpostavke i uvjeti koje mora zadovoljiti Ponuditelj:
- Isporuka usluga prema definiranoj tehničkoj specifikaciji i ugovornim obvezama
- Osiguravanje dostatnih ljudskih kapacitete prikladnih znanja i vještina za izvršenje usluge održavanja
- Redovito, a najmanje jednom mjesečno izvješćivanje o statusu održavanja, kao i o svim odstupanjima od odredbi ugovora
- Izvješćivanje prema zahtjevu Naručitelja
- Prihvaćenje uvjeta mogućih dogradnji i proširenja Informacijskog sustava
- Dogradnja i unaprjeđenje IKT sustava primjenom implementiranih standarda i tehnologija sukladno postojećoj tehničkoj infrastrukturi.
- Upravljati ugovorenim uslugama primjenom projektnog vođenja
- Obavijestiti o svim rizicima od interesa za Naručitelja, a koje može primijetiti stručno osoblje Ponuditelja djelujući pažnjom dobrog stručnjaka

Pretpostavke i uvjeti koje mora zadovoljiti Naručitelj:
- Osigurati vlastite resurse za koordinaciju odobrenog plana aktivnosti održavanja
- Osigurati potrebnu testnu i produkcijsku infrastrukturu

1.2.3 Mjera uspješnosti provedbe usluge održavanja

Mjera uspješnosti provedbe usluge održavanja je odnos ukupne dostupnosti i ispravnog rada u odnosu na period zastoja ili neispravnog/otežanog rada IKT sustava i klimatizacijskog sustava podatkovnih centara. Mjera uspješnosti definirane su razinom primjene SLA usluge u poglavlju Upravljanje kvalitetom, nadzor, dokumentacija, penali, sigurnost i ostalo.

U slučaju podjele održavanja između više ponuditelja, mjerodavna mjerenja će se oslanjati na zapise SD aplikativnog rješenja Ponuditelja za Grupu 1.

Svi ostali ponuditelji kako za Grupu 2. i Grupu 3. tako i za sve ostale usluge održavanja bilo kojeg segmenta IKT moraju koristiti mjerenja SD aplikativnog rješenja Ponuditelja za Grupu 1.

Način komunikacije biti će propisan između svih ostalih ponuditelja i Ponuditelja za Grupu 1. uz suglasnost Naručitelja.

1.2.4 Obuhvat - usluga održavanja IKT sustava

Obuhvat usluga održavanja IKT sustava i klimatizacijskog sustava podatkovnih centara CU podrazumijeva preventivni pregled i intervencije u svrhu osiguranja neprekinutog rada IKT sustava i klimatizacijskog sustava podatkovnih centara, korektivno otklanjanje grešaka koje onemogućavaju nesmetan rad sukladno specifikaciji, prilagodbu IKT sustava i klimatizacijskog sustava podatkovnih centara sukladno promjenama tehničke infrastrukture ili zavisnog aplikativnog okruženja na prijedlog Ponuditelja ili po zahtjevu Naručitelja kao i podnošenje redovitih izvješća.

Grupa 1.

POSLUŽITELJSKA INFRASTRUKTURA I SUSTAVI ZA POHRANU PODATAKA

Popis poslužiteljske opreme i sustava za pohranu podataka s režimima održavanja specificiran je u Prilogu br. 4.a - Troškovnik i Prilog br. 6.a - Popis hardverske opreme sa SLA i razinama utjecaja, a popis lokacija specificiran je u Prilogu br. 3. – Popis lokacija. Prilozi su sastavni dio Dokumentacije o nabavi. Ponuditelj mora ponuditi jedinične i ukupne cijene korektivnog održavanja.

KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA

Popis sve komunikacijske opreme s režimima održavanja specificiran je u Prilogu br. 4.a Troškovnik i Prilog br. 6.a - Popis hardverske opreme sa SLA i razinama utjecaja, a popis lokacija specificiran je u Prilogu br. 3. – Popis lokacija. Prilozi su sastavni dio Dokumentacije o nabavi. Ponuditelj mora ponuditi jedinične i ukupne cijene korektivnog održavanja.

SISTEMSKE I FUNKCIJSKE USLUGE

Popis svih sistemskih i funkcijskih usluga s režimima održavanja specificiran je u Prilogu br. 4.a – Troškovnik i Prilog br. 6.b - Popis sistemskih i funkcijskih usluga. Prilozi su sastavni dio Dokumentacije o nabavi. Ponuditelj mora ponuditi jedinične i ukupne cijene korektivnog održavanja.

Grupa 2.

UREDSKA INFORMATIČKA INFRASTRUKTURA U CARINSKOJ UPRAVI

Popis sve računalne opreme korisnika u Carinskoj upravi s režimima održavanja specificiran je u Prilogu br. 4.b - Troškovnik, a popis lokacija specificiran je u Prilogu br. 3. – Popis lokacija. Prilozi su sastavni dio Dokumentacije o nabavi. Ponuditelj mora ponuditi jedinične i ukupne cijene korektivnog održavanja.

Grupa 3.

SUSTAV KLIMATIZACIJE PODATKOVNIH CENTARA

Popis usluge održavanja klimatizacijskog sustava podatkovnih centara na centralnoj i rezervnoj lokaciji Carinske uprave s režimima održavanja specificiran je u Prilogu br. 4.c – Troškovnik i Prilogu br. 7. - Specifikacija modela klima uređaja. Prilozi su sastavni dio Dokumentacije o nabavi. Ponuditelj mora ponuditi jedinične i ukupne cijene korektivnog održavanja.

2 OPIS HARDVERSKE INFRASTRUKTURE I PRIMJENJENI STANDARDI I TEHNOLOGIJE

U Informacijskom sustavu Carinske uprave njegovim razvojem i nadogradnjama tijekom godina implementirane su i standardizirane osnove hardverske infrastrukture, sistemskog softvera, tehnologije i standardi koji se primjenjuju prilikom svakodnevnog rada Informacijskog sustava, tijekom njegovog održavanje te u planiranju i provedbi izmjena.

Informacijski sustav Carinske uprave udomljen je na centralnoj lokaciji u Zagrebu, rezervnoj lokaciji za osiguravanje kontinuiteta poslovanja u Rijeci, kao i na lokacijama informacijskog sustava distribuiranim na području Republike Hrvatske u organizacijskim jedinicama Carinske uprave. Sastavni dio Informacijskog sustava je i usluga aplikativnog pružatelja usluga kod kojeg se ugovorno poslužuju poslovne aplikacije Carinske uprave. Mrežno je informacijski sustav povezan uslugama pružatelja komunikacijskih usluga koje se baziraju na primarnim i rezervnim telekomunikacijskim linkovima za prijenos podataka povezanim u jedinstvenu privatnu mrežu. Pružatelj telekomunikacijskih usluga osigurava i kapacitete za pristup Internetu i usluzi govorne komunikacije sa javnom govornom mrežom sa centralne i rezervne lokacije. Imajući u vidu potrebu komunikacije ponuditelja sa ostalim pružateljima usluga održavanja Informacijskog sustava Carinske uprave, pored navedenih pružatelja usluga u razvoju sustava sudjeluju i ostali pružatelji usluga kroz razvoj, posluživanje i održavanje pojedinih poslovnih aplikacija, kao i pružatelji usluga koji održavaju ostale tehničke komponente sistemskog prostora (UPS uređaji i agregati). Većina poslovnih aplikacija Carinske uprave poslužena je i održava se kod vanjskog pružatelja usluga čiji je informacijski sustav visoko integriran sa Informacijskim sustavom Carinske uprave i njegov je logički dio. Informacijski sustav Carinske uprave povezan je s drugim informacijskim sustavima državne uprave i poslovnim sektorom.

U hardverskom segmentu na serverskom dijelu opreme kroz godine je od serverske opreme uglavnom implementirana Lenovo poslužiteljska oprema u okviru HCI infrastrukture. Isto tako na centralnoj komunikacijskoj lokaciji su za potrebe virtualizacije poslužitelja i korisničkih virtualnih radnih stanica instalirane su šasije sa ugrađenim Flex poslužiteljima. S ciljem visoke iskorištenosti sustava i što veće skalabilnosti koristi se HCI infrastruktura kako na primarnoj tako i na rezervnoj lokaciji. U manjem opsegu pored HCI infrastrukture za pohranu podataka koriste se i IBM storage kapaciteti na centralnoj komunikacijskoj lokaciji i rezervnoj lokaciji kao i uređaj za provođenje backupa. Implementirano je i u upotrebi Isilon rješenje za

postupak arhiviranja dokumenata. Hardversko održavanje specifične IBM opreme nije dio predmetne dokumentacije i postupka javne nabave.

Mrežna komponenta realizirana je implementacijom Cisco opreme. Mreža je strukturirana u oblik zvijezde sa centralnom komunikacijskom lokacijom na koju se povezuju ostale lokacije uz primjenu principa redundantnosti za potrebe osiguranja visoke dostupnosti. U istu privatnu mrežu integrirana je i rezervna komunikacijska lokacija koje je konfigurirana da provedbom DR procedure može osigurati kontinuitet poslovanja. Isto tako dio privatne mreže su i segmenti mreže aplikativnih pružatelja usluga. Mrežne usluge čini i IP telefonija koja integrira prijenos govora kroz mrežu za prijenos podataka, te sve pozive prema PSTN agregira na jednu točku izlaza na centralnoj komunikacijskoj lokaciji te u slučaju potrebe na rezervnoj komunikacijskoj lokaciji. Oprema i sistemski softver također je baziran na Cisco tehnologiji. IP telefonski uređaji su također od Cisco proizvođača opreme.

Svi segmenti sustava imaju dizajniranu i implementiranu komponentu visoke dostupnosti ovisno o procjeni rizika i poslovnom značenju pojedinih servisa.

U sistemskom segmentu koriste se Microsoft, IBM te tehnologije otvorenog koda. Provodi se i virtualizacija poslužitelja korištenjem VMware tehnologije dok se virtualizacija radnih stanica provodi pomoću Citrix tehnologije. Većina korisnika Informacijskog sustava Carinske uprave u svakodnevnom radu koriste virtualne radne stanice.

S aspekta sigurnosti implementirano je niz tehnologija ovisno o područjima Informacijskog sustava te se koristi Blue Coat sustav kao proxy uređaj i uređaj za kontrolu pristupa Internetu, IronPort sustav i sustavi štićenja Informacijskog sustava na razini mreže poput Cisco vatrozida sa IPS komponentom. Isto tako pristup u i iz mreže sa centralne komunikacijske lokacije štiti se korištenjem Palo Alto tehnologije. Antivirusna zašita klijentske i sistemske infrastrukture se provodi Trend Micro tehnologijama.

Na korisničkoj strani koristi se pretežno jednoobrazna računalna oprema: Lenovo All in One računala ili Thin Client računala za potrebe prezentacije virtualnih radnih stanica kao i prijenosna računala. Koriste se i printeri za pojedinačne korisnike, ali i centralno postavljeni multifunkcijski uređaji, kao i skeneri visokog kapaciteta integrirani sa sustavom pisarnice.

Korisnička sistemska oprema bazirana je na MS Windows, Office 2016 i Office 365 produktima i uslugama kako na lokaciji Carinske uprave tako i u oblaku.

Prilikom upravljanja i nadzora nad Informacijskim sustavom Carinske uprave primjenjuju se principi ISO/IEC 27001:2013 standarda. Prema navedenom standardu provedena je i certifikacija manjeg dijela Informacijskog sustava u definiranom opsegu.

Vezano na ciklus implementacije novih usluga primjenjuje se princip dobre prakse (ITIL) kao i principi projektnog upravljanja.

Redovno se prate i primjenjuju nove tehnologije, a obnavljanje opreme se provodi prvenstveno temeljem strateških odrednica, uz uvažavanje smjernica ili odluka donesenih na nivou Vlade Republike Hrvatske.

Klimatizacijski sustavi sastoje se od unutarnje jedinice (klima ormar ili zidna jedinica split sistema) i vanjske jedinice (kondenzator). Unutarnje i vanjske jedinice povezane su bakrenim cijevima. Sustav je ispunjen rashladnim medijem ovisno o modelu klima uređaja.
Klimatizacijski podsustavi imaju ugrađen Web scada modul za daljinski nadzor klima ormara putem lokalne mreže.

Lokalnom mrežom omogućeno je praćenje događaja na sustavu svih klima uređaja: temperature, radni parametri, pritisci rashladnog medija, status rada jedinica i status grešaka.

SIM karticom omogućena je dojava alarmnih stanja SMS-om na brojeve telefona i mail adrese odabranih korisnika.
Klima sustav rashlađuje prostore sistem sale centralne lokacije Informacijskog sustava Carinske uprave u Zagrebu, prostor UPS uređaja, te prostore rezervne lokacije u Rijeci.
Sustav je punoj funkciji u režimu rada 24/7.

3 TEHNIČKA SPECIFIKACIJA I NAČIN IZVRŠENJA AKTIVNOSTI USLUGE ODRŽAVANJA

3.1 MODELI ODRŽAVANJA

Održavanje IKT sustava i sustava klimatizacije podatkovnih centara obuhvaća održavanje implementiranih segmenata IKT sustava i njihove dogradnje kroz slijedeće oblike održavanja:

- Preventivno održavanje
- Korektivno održavanje
- Adaptivno održavanje

IKT sistemska i aplikativna oprema obuhvaćena ovom uslugom održavanja instalirana je u podatkovnim centrima i na lokacijama Naručitelja te na lokacijama drugih pružatelja usluga udomljavanja IKT sustava kojeg je odabrao Naručitelj. Opseg održavanja uključuje sljedeće platforme:

- Testna platforma
- Produkcijska platforma

3.1.1 Preventivno održavanje

Preventivno održavanje mora osigurati kontinuirano i sustavno praćenje i korekciju redovitog rada IKT sustava i sustava klimatizacije podatkovnih centara, što ima za cilj prevenciju zastoja ili grešaka u radu sustava.

Ponuditelj mora kontinuirano nadzirati rad IKT opreme i sustava klimatizacije podatkovnih centara u cjelini da bi se preventivno mogle obaviti sve potrebne aktivnosti kako bi sustav uvijek optimalno i točno radio s ciljem zadržavanja razine povjerljivosti, integriteta i dostupnosti. Ponuditelj će prilikom praćenja rada sustava koristiti nadzorne alate proizvođača opreme, one u vlasništvu Naručitelja te vlastite nadzorne alate, provjeravati i čuvati sistemske „logove" (error logove) i poduzimati preventivne aktivnosti i o tome će izvještavati Naručitelja.

Preventivno održavanje obuhvaća slijedeće:

- Periodički obaviti fizički pregled sustava i njegovih dijelova te korigirati nedostatke u odnosu na početno stanje instalacija uređaja
- Periodički pregledati i analizirati datoteke zapisa (logove), greške, te zapažanja stručnih osoba Naručitelja
- Koristiti alate za praćenje logova i događaja te temeljem dobivenih podataka upozoravati Naručitelja o ključnim događajima i preporukama.
- Instalirati, reinstalirati te prilagoditi IKT sustav dostupnim zakrpama prema preporukama proizvođača (update)
- Sistematski pratiti rad i administrirati IKT sustav
- Mijenjati i prilagođavati instalacijske i sistemske parametre sustava neophodne za optimalan rad sustava

- Održavati konzistentnost i preglednost verzija programske podrške (OS i licencirani softver)
- Provjeravati funkcioniranje izrade sigurnosnih kopija sustava za pohranu podataka (backup) u svrhu osiguranja brzog oporavka (recovery) i osiguravanja neprekinute dostupnosti IKT sustava (business continuity)
- Pružanje usluge SOC-a (Securitiy Operations Center) – kroz kontinuirano praćenje sigurnosnih događaja, njihovu analizu, kategorizaciju, otkrivanje i odgovor na prijetnje te komunikaciju sa naručiteljem i primjenu adekvatnih mjera. Prevencija i otklanjanje sigurnosnih ugroza će se primijeniti na slijedećim područjima:

  - Aktivnost poslužitelja
  - Aktivnosti korisnika
  - Aktivnosti baze podataka
  - Aktivnosti krajnjih točaka
  - Aktivnosti korisničkog pristupa
  - Mrežne aktivnosti
  - Detekciju ranjivosti i prijetnji
  - Analitiku ponašanja korisnika
  - Aktivnosti pristupa internetu

- Redovito preventivno održavati klima uređaje u svrhu zadržavanja razine rada sustava klimatizacije i prevencije grešaka u radu sustava. Obavljati jednom mjesečno tijekom ugovorenog perioda za podatkovni centar u Zagrebu i jednom u svaka dva mjeseca za podatkovni centar u Rijeci. Jedan od navedenih mjesečnih/dvomjesečnih pregleda treba biti izveden kao godišnji veliki pregled i servis klima uređaja. Kod velikog godišnjeg servisa potrebno je provesti sve aktivnosti redovnih održavanja i aktivnosti predviđene za godišnji servis. Godišnji servis potrebno je provesti u dogovoru sa Naručiteljem (u pravilu prije sezone intenzivnog hlađenja ljeti).

Ponuditelj će predložiti, a Naručitelj odobriti raspored aktivnosti preventivnog održavanja koji će biti praćen kroz mjesečna izvješća prema planiranim i provedenim aktivnostima tijekom proteklog mjeseca. Uz naziv i opis aktivnosti (pod-aktivnosti) u planu i izvješću mora biti naveden rezultat provedene aktivnosti s preporukom za zadržavanjem ili poboljšanjem kvalitete usluge.

3.1.2 Korektivno održavanje

Korektivno održavanje predstavlja otklanjanje uzroka neplaniranog zastoja ili neispravnosti u radu IKT i klimatizacijskog sustava u podatkovnim centrima. Ponuditelj će intervenirati po prijavi greške ili neispravnosti u radu od strane Naručitelja, ovlaštenog predstavnika Naručitelja, ovlaštenog predstavnika drugih pružatelja usluga održavanja ili razvoja ostalih dijelova Informacijskog sustava Carinske uprave ili ako Ponuditelj sam uoči grešku u radu sustava.

Sve greške, neusklađenosti ili zastoji u radu opreme ili usluga klasificirat će se prema „Tablici razine utjecaja prijavljene greške ili zahtjeva za promjenom“.

Korektivno održavati znači:

- Otkloniti greške u radu IKT sustava i klimatizacijskog sustava podatkovnih centara, prema funkcionalnoj i nefunkcionalnoj specifikaciji, te time osigurati neprekinuti rad u punoj funkcionalnosti

- Otkloniti nesukladnosti IKT sustava u odnosu na funkcionalne i nefunkcionalne specifikacije sustava
- Instalirati, reinstalirati, prilagoditi i optimizirati IKT sustav po odobrenju Naručitelja radi postizanja ugovorene funkcionalnosti
- Instalirati nove inačice ili reinstalirati postojeće na IKT sustav po odobrenju Naručitelja radi postizanja ugovorene funkcionalnosti
- Usklađivati potrebne aktivnosti održavanja s Naručiteljem, kako ne bi došlo do zastoja u radu bilo kojeg dijela sustava
- Utvrditi greške u radu sustava klimatizacije i njihovo otklanjanje kako bi se omogućio nesmetan rad i korištenje sustava za klimatizaciju sukladno specifikaciji,
- Izvršiti promjene na klimatizacijskom sustavu podatkovnih centara na zahtjev Naručitelja koja ne izlazi iz okvira dogovorene funkcionalnosti
- Održavati dokumentaciju vezano uz sustave klimatizacije podatkovnih centara
- Podnositi redovita izvješća o korektivnom održavanju s preporukom za zadržavanjem ili poboljšanjem kvalitete usluge.

3.1.3 Adaptivno održavanje

Adaptivno održavanje uključuje uslugu provedbe promjena i nadogradnji na Informacijskom sustavu Carinske uprave i stručne savjetodavne usluge s ciljem zadržavanja postojećih funkcionalnosti i postignutog nivoa kvalitete rada IKT sustava Naručitelja, odnosno posljedica je zahtjeva za promjenom koji je uputio Naručitelj.

Pod adaptivnim održavanjem također se podrazumijeva i odgovarajuća prilagodba aplikacijske programske opreme i podataka novim verzijama programskih alata prema prijedlogu Ponuditelja, a uz suglasnost Naručitelja.

Adaptivno održavanje predstavlja implementiranje izmjena koje značajno ne mijenjaju funkcionalnost IKT sustava kroz:

- Osiguravanje podrške Naručitelju donošenjem zaključaka i preporuka vezanih uz promjene funkcijskih zahtjeva
- Suradnja s ostalim Naručiteljevim ugovornim Izvršiteljima u svrhu detektiranja uzroka nepravilnosti u slučajevima kada nije moguće sa sigurnošću utvrditi mjesto nepravilnog rada cjelovitog sustava zbog interakcije sa drugim podsustavima i drugim Izvršiteljima
- Implementiranje funkcionalnih promjena uzrokovanih poslovnim ili zakonodavnim promjenama, koje utječu na rad IKT sustava te ostalih dodatnih promjena (Change Request), na zahtjev Naručitelja
- Otklanjanje nepredviđenih problema u dizajnu i implementaciji IKT sustava
- Obnavljanje IKT sustava uzrokovano obnavljanjem aplikativnih sustava ili sustava ovisnih o njima
- Integraciju s drugim aplikativnim sustavima Naručitelja

Adaptivno održavanje sustava klimatizacije podatkovnih centara uključuje promjenu na sustavu za klimatizaciju na zahtjev Naručitelja koja ne izlazi iz okvira dogovorene funkcionalnosti. Naručitelj će adaptivno održavanja koristiti tijekom trajanja ugovora upućujući zahtjeve za promjenom prema utvrđenoj proceduri. Promjene se provode u skladu s procedurom za upravljanje promjenama.

3.2 NAČIN IZVRŠENJA AKTIVNOSTI ODRŽAVANJA

Aktivnosti održavanja obavljat će se na lokacijama Naručitelja intervencijom stručnih djelatnika Ponuditelja i udaljenim pristupom putem mreže, uz koordinaciju kontakt osoba putem telefona ili e-maila. Po potrebi, a najmanje jednom tromjesečno održavati će se sastanci članova radnih grupa Naručitelja i Ponuditelja zbog izrade planova aktivnosti, dogovora oko načina njihovog izvođenja te provjere izvršenja aktivnosti po planovima i zadacima iz segmenta održavanja temeljem ove tehničke specifikacije.

Ukoliko se radi o održavanju na lokaciji Naručitelja, djelatnici Ponuditelja trebaju o svom dolasku u prostorije Naručitelja te o učinjenom poslu i o odlasku izvijestiti kontakt osobe Naručitelja.

Ako se radi o održavanju na lokaciji Naručitelja udaljenim pristupom, djelatnici Ponuditelja trebaju o svojim akcijama na ciljnom uređaju Naručitelja unaprijed izvijestiti odgovorne djelatnike Naručitelja, kao i podnijeti izvješće po dovršetku posla.

Ponuditelj se obvezuje na pridržavanje Politika sigurnosti Informacijskog sustava Naručitelja, sukladno kojima je dužan potpisati propisanu izjavu o sigurnosti tijekom poslovne suradnje. U slučaju potrebe za suradnjom i komunikacijom s drugim izvršiteljima koji rade na održavanju ili razvoju IKT sustava Carinske uprave izraditi će se sporazum o komunikaciji i suradnji.

3.3 UPRAVLJANJE FUNKCIJAMA SD-a (Service Desk) i SOC-a (Sigurnosni Operativni Centar)

U okviru izvršenja usluge Ponuditelj mora provoditi funkcije Service deska i Sigurnosnog Operativnog Centra.

Ponuditelj mora osigurati kontakt osobu ili osobe te minimalno: e-mail adresu, telefonski broj i fax broj za potrebe kontakta Naručitelja s podrškom Ponuditelja, koja će koordinirati organizacijske, tehničke i druge aktivnosti te izvještavati Naručitelja o statusu tih aktivnosti na redovnim sastancima ili na zahtjev naručitelja.

Ponuditelj zadužen za održavanje IKT sustava iz Grupe 1. dužan je organizirati centralno mjesto za komunikaciju i prijavu incidenata i zahtjeva korisnika, odnosno korisničku podršku i Service Desk uslugu. On će također preuzeti obvezu usmjeravanja prijava i zahtjeva prema drugim izvršiteljima, kao i obvezu praćena vremena odziva, odnosno vremena otklanjanja greške drugih izvršitelja. Ponuditelj je u tom slučaju dužan uporabiti aplikaciju u kojoj će voditi svu evidenciju vezanu uz prijavu incidenta ili zahtjeva korisnika, ali i informacije vezane uz aktivnosti drugih izvršitelja.

Ponuditelj zadužen za održavanje IKT sustava dužan je organizirati uslugu Sigurnosno Operativnog Centra sa ciljem pružanja usluge kontinuiranog praćenja sigurnosnih događaja, njihovu analizu, kategorizaciju, komunikaciju sa naručiteljem i primjenu adekvatnih mjera prevencije i otklanjanja sigurnosne ugroze.

3.3.1 Korisnička podrška i Service Desk

Korisnici Naručitelja prijavljuju greške u radu IKT sustava na jedinstvenu točku prijave Ponuditelja (Service Desk).

Ponuditelj je dužan osigurati jedinstvenu e-mail adresu i telefon za zaprimanje odnosno prihvaćanje prijave grešaka (zahtjeva) i jedinstvenu e-mail adresu za slanje odgovora na

prijavu greške (zahtjeva). Također, broj telefona mora biti povezan s aplikacijom Kontakt centar, odnosno ponuditelj mora osigurati dostatne resurse i kapacitete kako bi se zaprimile prijave od strane Naručitelja.

Ponuditelj je dužan osigurati jedinstvenu točku i dežurstvo za prijavu greške (zahtjeva) u radu sustava kako bi osigurao slijedeće funkcionalnosti (funkcija servis deska):

- podršku u otklanjanju grešaka u radu sustava i rješavanju zahtjeva Naručitelja
- prihvat i usmjeravanje na daljnju obradu prijavljenih grešaka i zahtjeva Naručitelja
- komunikacija i koordinacija prijava i zahtjeva prema drugim ugovornim Izvršiteljima koji rade na razvoju i održavanju IKT sustava
- pružanje savjeta i informacija.

Prijave grešaka ili zahtjeva zaprimati će se putem e-maila, web obrasca ili telefona, a Ponuditelj je dužan sve prijave o greškama ili zahtjevima voditi kroz Service Desk aplikaciju.

Kod evidentiranja svake prijave kroz Service Desk potrebno je minimalno evidentirati:

- ime i prezime korisnika Naručitelja koji je prijavio grešku ili zahtjev,
- datum i vrijeme prijave,
- lokacija na koju se prijava odnosi
- opis greške
- opis opreme – marka, model, tip, inventarni broj/serijski broj
- naziv ili adresa usluge na koju se greška odnosi
- kategorizacija prijave prema prioritetu rješavanja
- kategorizacija prijave vezano na Informacijsku sigurnost

Nakon provedene analize i otklanjanja greške u ServiceDesk aplikaciji Ponuditelja mora biti zabilježeno:

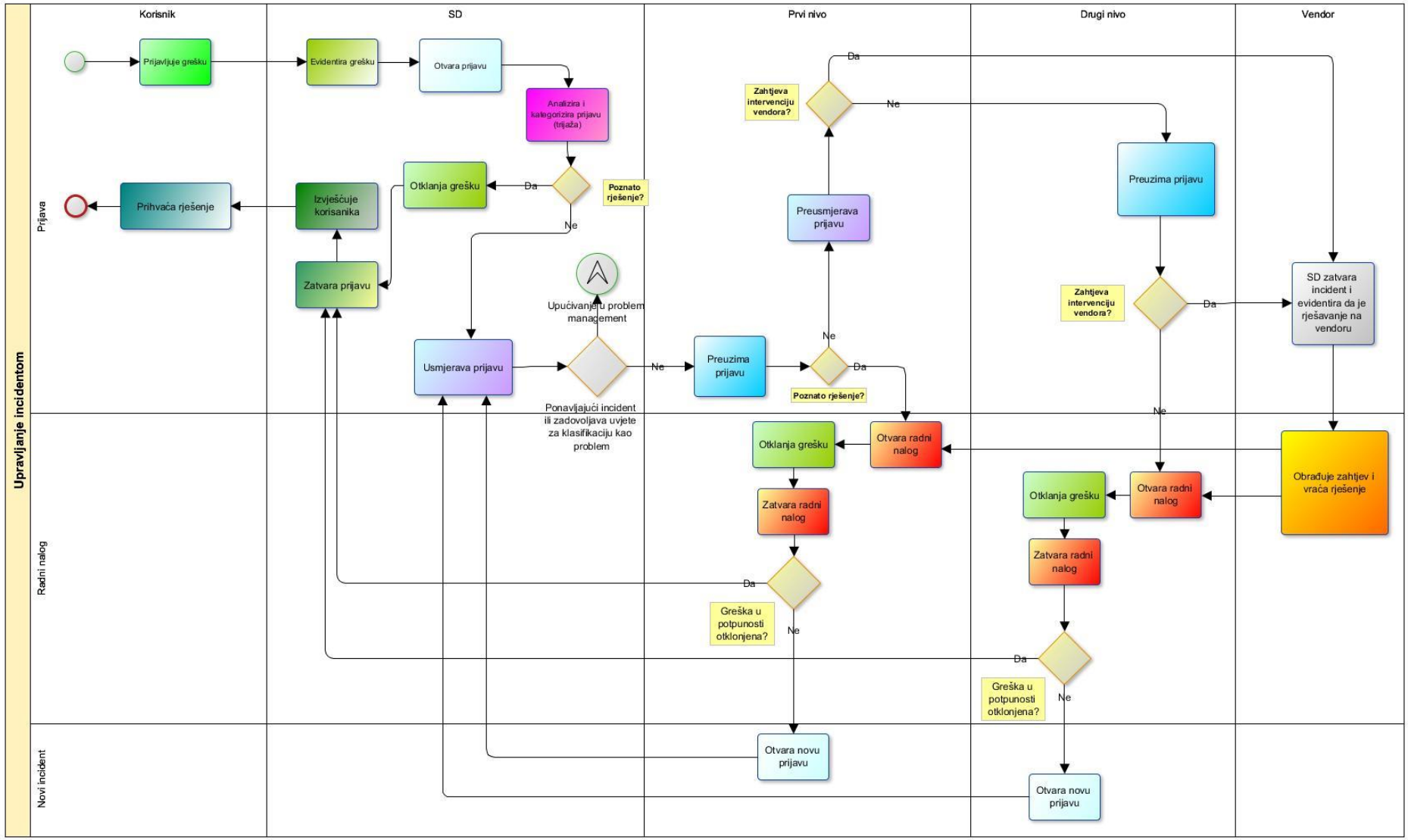
- datum i vrijeme otklanjanja greške,
- opis primijenjenih korektivnih aktivnosti i
- rezultat primijenjenih korektivnih aktivnosti

Ponuditelj je dužan Naručitelju omogućiti uvid u ServiceDesk aplikaciju.

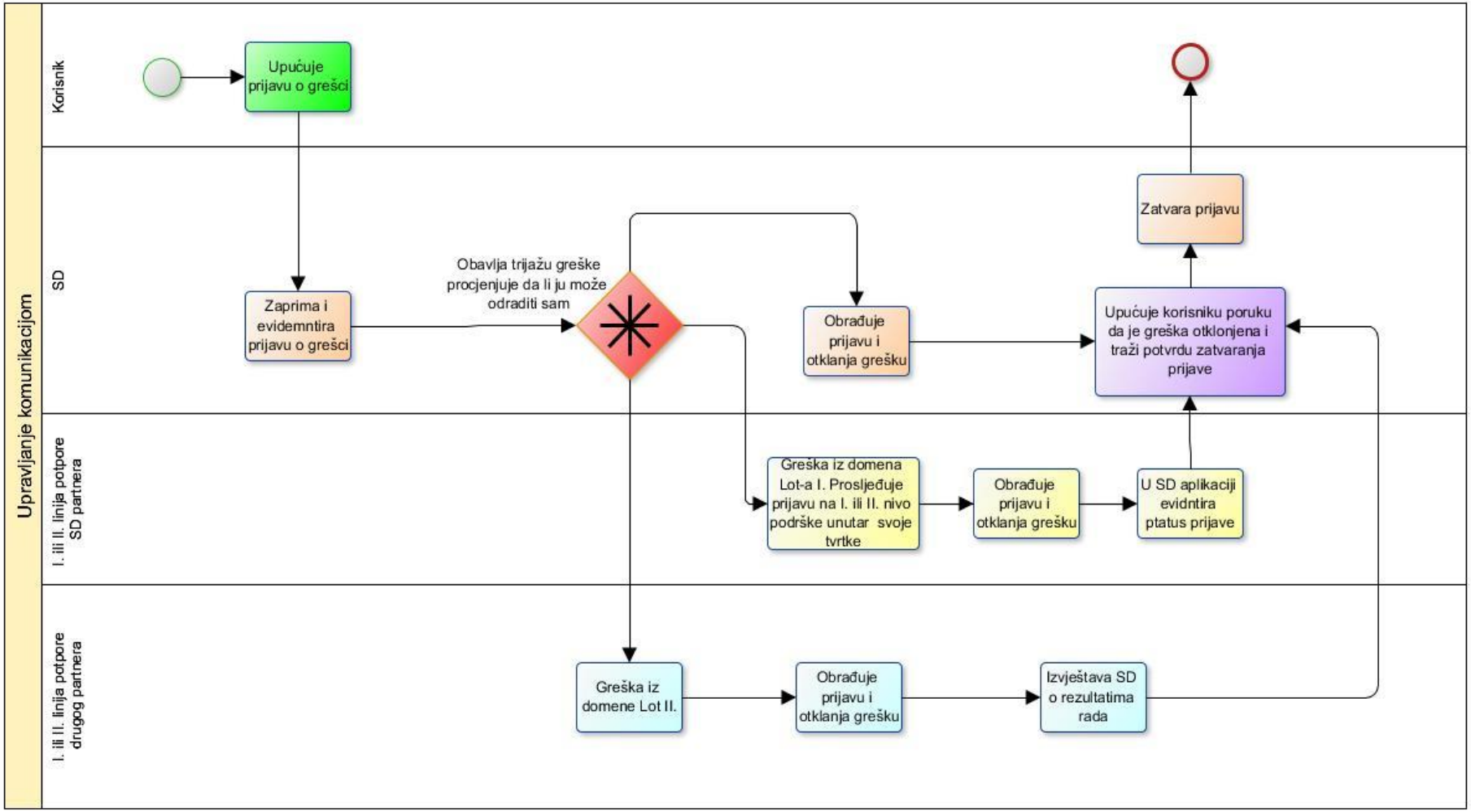
Pri utvrđivanju odgovornosti za provedbu usluge održavanja (Ponuditelja, ali i drugih izvršitelja usluga održavanja dijelova Informacijskog sustava, Carinske uprave) mjerodavan izvor podataka će biti zapisi u ServiceDesk aplikaciji Ponuditelja ili Naručitelja

Nakon analize prijave Ponuditelj može korigirati razinu utjecaja i o tome u odzivu izvijestiti Naručitelja. Ukoliko je nužno Naručitelj i Ponuditelj će uskladiti dodijeljenu razinu utjecaja.

Radno vrijeme službe za prijavu grešaka kod Ponuditelja mora biti 0 – 24 tijekom cijele godine za svu opremu, servise i usluge razvrstane u SLA tablici prema razini utjecaja.



Slika 1. Proces upravljanja incidentima



Slika 2. Proces upravljanja incidentima i upravljanje komunikacijom na razini ponuditelja i drugih pružatelja usluga održavanja Informacijskog sustava, Carinske uprave

Prijavu kvara provode svi korisnici Naručitelja. Otklanjanje prijavljenog kvara uključuje zamjenu neispravnih dijelova, kao i dijelova za koje se utvrdi da je zamjena neophodna. Zamjena dijelova obavlja se u skladu sa uputama proizvođača opreme. Svi neispravni dijelovi postaju vlasništvo Ponuditelja, dok novo-ugrađeni dijelovi postaju vlasništvo Naručitelja. Ukoliko zamjena dijelova nije moguća, održavanje uključuje zamjenu opreme sa opremom istovjetnih karakteristika, također u slučaju da je uslijed neispravnosti potrebno zamijeniti opremu za koju je prestala podrška proizvođača, Ponuditelj osigurava na posudbu zamjensku opremu do nabavke nove opreme od strane Naručitelja. O svoj opremi koju više nije moguće održavati Ponuditelj redovito izvješćuje naručitelja.

Sav potrošni materijal i dijelovi za održavanje uključeni su u cijenu održavanja, osim tonera i bubnjeva (Photo conductor) za pisače te trakice za backup uređaje.

Održavanje ne pokriva popravke kvarova koji su posljedica:
- Požara, poplave, potresa, provale i drugih uzroka koji se zakonom smatraju kao „viša sila"
- Nepravilnog rukovanja, nemarnosti Naručitelja
- Greška u napajanju opreme električnom energijom ili odgovarajućih klimatskih uvjeta koji su neophodni za pravilan rad opreme, a propisani su od strane proizvođača
- Uporaba neodgovarajuće/nekompatibilne opreme, modula ili kabela
- Bilo kakva zamjena dijela ili nadogradnja opreme od strane neovlaštenih osoba

3.3.2 Uloge i odgovornosti upravljanja incidentima

Naručitelj i Ponuditelj će odrediti osobe i dodijeliti im uloge sukladno aktivnostima koje je nužno provoditi vezano uz održavanje IKT sustava.

Naručitelj i Ponuditelj će odrediti kontakt osobe koje će obavljati koordinaciju i praćenje provedbe usluge održavanja.

U slučaju ugovornih odnosa s više izvršitelja Naručitelj će odrediti koji od Izvršitelja ima prednost u komunikaciji.

Matrica odgovornosti prikazuje odgovornosti Naručitelja, Service Desk Ponuditelja i ostalih Izvršitelja u odnosu na upravljanje incidentima.

Pregled odgovornosti u upravljanju incidentima						
Sudionik	**Upućuje grešku**	**Evidentira grešku**	**Usmjerava grešku**	**Otklanja grešku**	**Prihvaća rješenje**	**Zatvara prijavu**
Naručitelj	Odgovoran	Informiran	Informiran	Informiran	Odgovoran	Informiran
Service Desk	Informiran	Odgovoran	Odgovoran	Odgovoran	Informiran	Odgovoran
Izvršitelj 1	Informiran	Informiran	Informiran	Odgovoran	Informiran	Informiran
Izvršitelj 2	Informiran	Informiran	Informiran	Odgovoran	Informiran	Informiran

Tablica 1. Pregled odgovornosti u upravljanju incidentima

3.3.3 Procedura otklanjanja greške

Ponuditelj je dužan analizirati grešku (zahtjev) koja je prijavljena te u propisanom roku, u skladu s SLA tablicom razina utjecaja, poštujući odzivna i ciljna vremena za popravak, mora:

- Zaprimiti prijavu greške (zahtjev) te unutar odzivnog vremena izvijestiti Naručitelja da je započeo s radom po njegovoj prijavi ili zatražiti dodatna pojašnjenja vezana uz prijavu ukoliko je to potrebno.

- Osigurati otklanjanje greške (rješavanje zahtjeva) u skladu sa definiranim vremenom za popravak samostalno ili u suradnji s drugim Izvršiteljima
- Od Naručitelja zatražiti potvrdu o uspješno obavljenom poslu (potvrdu o prihvaćanju rješenja prijave). Ukoliko se naručitelj ne očituje o prihvaćanju rješenja u razumnom roku smatrat će se da je prihvatio rješenje.

Ukoliko Naručitelj zahtijeva, Ponuditelj je dužan prihvatiti prijavu greške (zahtjeva) po proceduri i putem alata koji propiše i osigura Naručitelj.

3.3.4 Aktivnosti otklanjanja greške

Aktivnosti koje Ponuditelj provodi pri otklanjanju greške (zahtjeva) na opremi iz Grupe 1 i Grupe 2 u svakom od navedenih režima su:

- Stavljanje opreme u funkciju popravkom. (Sav potrošni materijal i dijelovi za održavanje uključeni su u cijenu održavanja, osim tonera i bubnjeva (Photo conductor) za pisače i trake za backup uređaje)
- Stavljanje opreme u funkciju zamjenskom opremom Ponuditelja
- Eskalacija problema u tehnički centar proizvođača, u slučaju potrebe, te dežurstvo na lokaciji Naručitelja zbog testiranja i osiguranja pune funkcionalnosti sustava ili čekanja odgovora i rješenja iz tehničkog centra proizvođača, opreme, prema potrebi
- Preseljenje pokvarene opreme na mjesto popravka
- Vraćanje popravljene oprema na lokaciju s koje je odnesena
- Prilagodba konfiguracije opreme na zahtjev Naručitelja
- Za lokacije Naručitelja na otocima, Naručitelj, osim vremena potrebnog za odaziv i popravak priznaje dodatno vrijeme putovanja do takvih lokacija
- Prilikom instalacije nove opreme ili preseljenja opreme izvršitelj je odmah dužan samostalno prikupiti i zbrinuti ambalažu i materijal zaostao nakon instalacije.

3.3.5 Procedura upravljanja zahtjevom za promjenom

Naručitelj će uputiti zahtjev za promjenom na Informacijskom sustavu Naručitelja ukoliko promjena ne mijenja značajno funkcionalnosti cjelokupnog sustava, odnosno, do nivoa manje dogradnje funkcionalnosti. Ponuditelj može kroz Zahtjev za promjenom uputiti prijedlog promjene, koji Naručitelj može prihvatiti ili odbaciti.

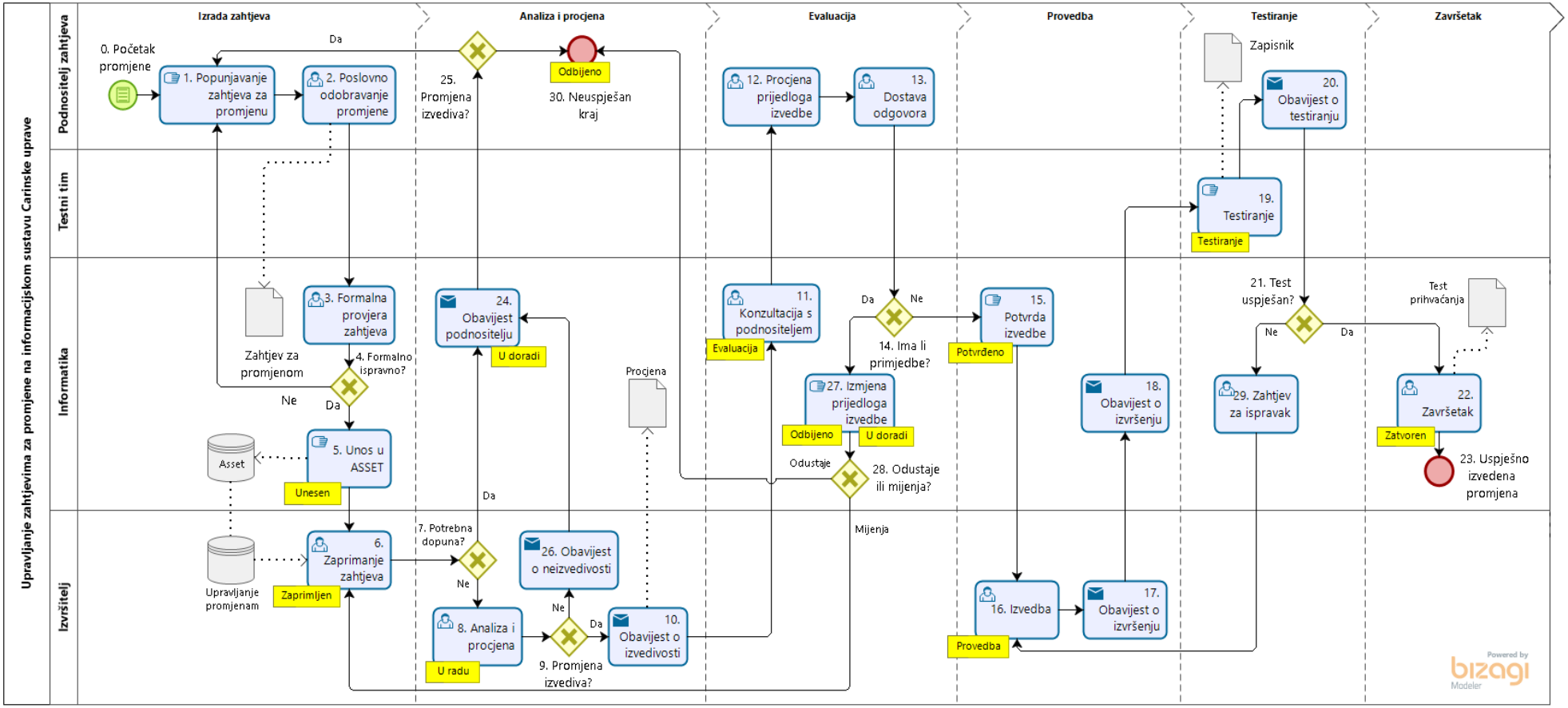
Naručitelj i Ponuditelj analizirat će Zahtjev za promjenom, a rezultat takve analize može biti:

- Odobren zahtjev za promjenom
- Odustajanje od zahtjeva za promjenom,

Predviđeno vrijeme trajanja analize je 2 radna dana. Ukoliko se ista ne može obaviti u navedenom roku, Ponuditelj je dužan o tome izvijestiti Naručitelja i usuglasiti rok analize zahtjeva.

Odobrenim (potpisanim) Zahtjevom za promjenom potvrđuje se narudžba poslova specificiranih u Zahtjevu. Zahtjev za promjenom odobrava ovlaštena osoba Naručitelja. Odobren Zahtjev za promjenom mora sadržavati i prijedlog rješenja u odnosu na zahtjev, a u skladu s obrascem Zahtjeva za promjenom. Detaljan opis postupka podnošenja zahtjeva za promjenom, sastavnih dijelova i upravljanja zahtjevima za promjenom specificiran je na Slici 3. Proces upravljanja zahtjevom za promjenom i sastavni je dio ove tehničke dokumentacije. Sukladno procesu upravljanja zahtjeva za promjenom sastavni dio dokumentacije je i obrazac Zahtjeva za promjenom.

Jamstveni rok za učinjene promjene vrijedi do isteka ugovora o održavanju.



Slika 3. Proces upravljanja zahtjevom za promjenom

MINISTARSTVO FINANCIJA CARINSKA UPRAVA	**Obrazac zahtjev za promjenama**	Datum: 11.01.2019. Klasifikacijska oznaka: INTERNO

Naziv ugovora		**Broj zahtjeva**	
Vlasnik projekta		**Skrbnik**	
Podnositelj zahtjeva		**Datum zahtjeva**	
Kategorija[1]		**Prioritet**	

Naziv zahtjeva	

Opis zahtjeva za promjenama (poslovni, tehnički opis; način provođenja; preduvjete, financijski i sigurnosni utjecaj)

Opis razloga promjene, svrha i cilj kao i posljedice ukoliko se promjena ne provede. Dodatne alternativne mogućnosti.

Utjecaj na ostale sustave, korisnike (lista sustava na koje izmjena utječe, planirani prekidi u radu sustava, utjecaj na korisnike).

Opis provedbe zahtjeva za promjenom

Analiza rizika provedbe promjene i strategija povratka u slučaju poteškoća

Obrazloženje odobrenja/odbijanja zahtjeva za promjenom

Procjena potrebnog angažmana izvršitelja (č/s)

Odobrenje skrbnika:

☐ **Odobreno** **Potpis:** _____

☐ **Odbijeno** **Ime i prezime:** _____ **Datum:** _____

[1]: Kategorije:

- **D** Dodavanje nove funkcionalnosti, nadogradnja
- **N** Nesukladnost (greška)
- **I** Informacija
- **P** Promjena postojeće funkcionalnosti

Ukoliko Naručitelj zahtijeva, Ponuditelj je dužan postupati po procesu prijave i proceduri upravljanja zahtjeva za promjenom, te pripadajućom dokumentacijom (obrascima) razrađenim, dodatno ažuriranim i propisanim od strane naručitelja. Isto tako ukoliko to Naručitelj zahtjeva ponuditelj mora prihvatiti i upravljati Zahtjevom za promjenom putem alata ili integracijom na alat koji propiše i osigura Naručitelj.

3.3.6. Funkcija Sigurnosno Operativnog Centra

Zbog sve većeg opsega sigurnosnih prijetnji i povećanja rizika, Carinska uprava želi održavati funkciju Sigurnosno Operativnog Centara.

Ponuditelj je dužan pružati SOC (Securitiy Operations Center) uslugu kroz:

- nominiranje stručnjaka s odgovarajućim kompetencijama (SOC analitičare) koji će svakodnevno 24/7/356 pratiti dostupne nadzorne alate za praćenje rada Informacijskog sustava
- temeljem pregleda ili izvještaja nadzornih alata prepoznati sigurnosne događaje, prijetnje ili incidente
- provoditi kategorizaciju prepoznatih događaja, prijetnji ili incidenata. Procijeniti da li su legitimni ili pogrešni i definirati razinu ozbiljnosti ugroze
- temeljem definirane razine ozbiljnosti ugroze u komunikaciji sa Naručiteljem predvidjeti i provoditi mjere umanjenja rizika, sprječavanja širenja ugroze ili sanaciju nastale štete
- komunicirati sa Naručiteljem oko prepoznatih događaja, prijetnji ili incidenata tijekom analize, prilikom provedbe mjera, i po završetku aktivnosti
- zajedno sa Naručiteljem komunicirati i sudjelovati na koordinacijama vezano na tematiku sigurnosti Informacijskog sustava Carinske uprave i sa drugim tijelima državne uprave nadležnim za sigurnosti Informacijskog sustava.
- izvješćivati naručitelja kroz mjesečna izvješća o stanju sigurnosti na Informacijskom sustavu
- jednom u okviru godišnjeg ugovora dati ukupni pregled stanja sigurnosti Informacijskog sustava sa preporukama unaprijeđena

Usluga Sigurnosnog Operativnog Centra mora 24/7/356 minimalno pružati sljedeće funkcionalnosti i mogućnosti:

- Analiza podataka o prijetnjama („Threat intelligence“) i ranjivostima
- Utvrđivanje događaja (incidenata)
- Postupak određivanja kritičnosti i kategorizacija
- Odgovor na sigurnosne incidente
- Slanje upozorenja i izvještaja sukladno matricama prema definiranim prioritetima kako slijedi:

Odgovornosti u usluzi Sigurnosnog Operativnog Centra definirane su prema RACI matrici:

Odgovoran (R) - Odgovoran za krajnji rezultat aktivnosti
Odgovoran (A) - Odgovoran za realizaciju
Konzultiran (C) - Savjetovan za mišljenje
Informiran (I) - Informiran o toku i realizaciji

Ponuditelj mora pružati uslugu Sigurnosnog Operativnog Centra prema sljedećoj matrici za **usluge detekcije i odgovora** na sigurnosne incidente:

Aktivnosti i odgovornosti	Ponuditelj	Naručitelj
Praćenje događaja i odgovor na incident		
Praćenje događaja	R / A	
Analiza događaja	R / A	
Ažuriranje SIEM pravila s određenim mjerama otkrivanja iz IoC-a u izvanrednim sigurnosnim situacijama	R / A	I
Kreiranje sigurnosnog incidenta sa dodijeljenim prioritetom	R / A	I
Odgovor na incident	R / A	C
Ublažavanje incidenta	R / A	I

Ponuditelj mora pružati uslugu Sigurnosnog Operativnog Centra prema sljedećoj matrici za **usluge upravljanja SOC alatima**, **uređajima i izvorima prikupljanja; upravljanja promjenama i ažuriranjem**; **uključivanja / isključivanja uređaja i sustava:**

Aktivnosti i odgovornosti	Ponuditelj	Naručitelj
Rad SOC alata		
Nadzor dostupnosti SOC-a	R / A	I
Nadzor dostupnosti Naručiteljevih platformi / aplikacija itd.	R / A	I
Upravljanje SOC skupom alata	R / A	
Nadzor konektora i sondi	R / A	I
Uklanjanje grešaka u konfiguraciji u SOC skupu alata	R / A	I
Održavanje operativnog priručnika	R / A	
Upravljanje promjenama i ažuriranje		
Kontinuirano ažuriranje SOC alata	R / A	I
Implementacije manjih promjena na SOC alatima	R / A	I
Najava aktivnosti održavanja sustava Naručitelja i vremenskih okvira za iste	R / A	C
Uključivanje / isključivanje uređaja i sustava kojima upravlja Ponuditelj		
Upravljanje promjenama za uključivanje u SOC i / ili isključivanje iz SOC-a	R / A	C / I
Komunikacija i uključivanje / isključivanje sustava u i iz SOC usluge	R / A	C / I
Provedba promjena konfiguracije na uređajima koji su pod SOC nadzorom	R / A	I
Implementacija alata koji su pod nadzorom SOC-a na lokacijama Naručitelja	R / A	C / I
Analiza podataka o imovini (kritičnost imovine, informacije o testnoj ili produkcijskoj okolini, verzija softvera, IP adresa, mrežna zona itd.)	R / A	C / I
Redovito ažuriranje podataka o imovini vezano na rad Sigurnosno Operativnog Centra	R / A	C / I
Pravovremeno informiranje o promjenama na uređajima i sustavima koji su pod SOC nadzorom (npr. nadogradnje softvera, održavanje…)	R / A	C / I
Uklanjanje sustava i uređaja iz SOC platforme	R / A	C / I

3.4 AKTIVNOSTI ODRŽAVANJA SUSTAVA

Svrha održavanja je kontinuirano i nesmetano funkcioniranje IKT sustava Naručitelja kao i svih njegovih poslovnih funkcija i obuhvaća sljedeće usluge korektivnog, preventivnog i adaptivnog održavanja.

3.4.1. Grupa 1

3.4.1.1. Korektivno održavanje

Korektivno održavanje obuhvaća otklanjanje grešaka na opremi i uslugama Naručitelja u skladu sa pripadajućim režimom, do ugovorene razine usluge. Korektivno održavanje uključuje:

- Otklanjanje grešaka po prijavi smetnji i kvarova na komunikacijskim priključnicama, panelima i kabelima (UTP i optički kabeli) i mrežnoj opremi
- Sanacija UTP/optičkog kabela i utičnica oštećenih uslijed prekida koje su uzrokovali osobe, strojevi, životinje ili su oštećeni uslijed atmosferskih uvjeta s obveznim označavanjem
- Prijavu grešaka na telekomunikacijskim linijama i telekomunikacijskoj opremi, komunikacija prema Pozivnom centru dobavljača telekomunikacijskih usluga i koordinaciju s dobavljačem telekomunikacijskih usluga kod otklanjanja grešaka na linijama ili na komunikacijskoj opremi, te izvještavanje Naručitelja o tijeku, statusu i vremenu završetka rješavanja problema prema ugovoru Naručitelja s dobavljačem telekomunikacijskih usluga (u prijavu greške i koordinaciju otklanjanja greške obvezno uključiti kontakt osobu dobavljača telekomunikacijskih usluga)
- Utvrđivanje neispravnosti i otklanjanje hardverskih i sistemskih grešaka na infrastrukturi i Naručitelja (komunikacijska infrastruktura, poslužiteljska, memorijska i infrastruktura pohrane podataka).
- Utvrđivanje neispravnosti i otklanjanje grešaka u radu softverskih komponenti, na infrastrukturi Naručitelja (komunikacijska infrastruktura te poslužiteljska memorijska i infrastruktura pohrane podataka).
- Utvrđivanje neispravnosti i otklanjanje grešaka na sistemskim i funkcijskim uslugama Naručitelja
- Utvrđivanje neispravnosti i otklanjanja grešaka na ADFS infrastrukturi, osiguranje visoke dostupnosti
- Izvještavanje Naručitelja o tijeku, statusu i vremenu završetka otklanjanja greške
- Eskalaciju prijave greške u tehnički centar proizvođača i dežurstvo kod njenog otklanjanja, do uspostavljanja pune funkcionalnosti
- Eskalaciju prijave greške prema drugim izvršiteljima i dežurstvo kod njenog otklanjanja, do uspostavljanja pune funkcionalnosti
- Izvještavanje o kritičnom stanju, dostatnosti kapaciteta sustava i trenutnih potreba za resursima
- Suradnja i aktivnosti vezano na sigurnosne incidente ili zajedničke aktivnosti odgovora na sigurnosne prijetnje
- Administriranje korisničkih računa i poštanskih sandučića
- Provedba restore procedura iz backup zapisa.

3.4.1.2. Preventivno održavanje

Preventivno održavanje obuhvaća dijagnostiku, kontrolu, nadzor, obilazak i intervenciju na svim lokacijama Naručitelja prema Popisu lokacija iz Priloga br. 3. Dokumentacije o nabavi, a na osnovu plana preventivnog održavanja koji će izraditi Ponuditelj i odobriti Naručitelj, a koji će uključiti slijedeće aktivnosti:

- dijagnostika na opremi u Data centrima, komunikacijskoj opremi, informatičkim uslugama te pasivnoj infrastrukturi i izvještavanje o statusu
- priprema plana i procedura provođenja backupa i izvršenje provođenja backupa korisničkih sustava, nadzor redovite i ispravne provedbe backupa sistemske infrastrukture i korisničkih podataka te izrada izvještaja o statusu izvršenih backup poslova. Redovito provođenje potvrde ispravnosti i rada restore postupka.
- preventivni pregledi i izvještavanje o ispravnosti poslužitelja korištenjem alata za udaljeni nadzor
- primjenjivanje nadogradnji i hardverskih zakrpa (Firmware update) izdanih od strane proizvođača hardvera (poslužitelja, radnih stanica, prijenosnika memorijskog podsustava, tračne jedinice i ostale komunikacijske opreme) te redovito primjenjivanje nadogradnji i zakrpa izdanih od strane proizvođača softvera zbog povećanja sigurnosti ili otklanjanja grešaka te evidencija i izvještavanje o provedenim aktivnostima
- obilazak lokacija Naručitelja na kojima je provedena instalacija, nadogradnja i primjena zakrpa ili konfiguracija uređaja i usluga radi provjere ispravnosti rada te izvješćivanje o statusu
- izrada izvještaja o utrošku hardverskih i softverskih resursa, događajima na elementima sistemske infrastrukture, te analiza i tumačenje log datoteka
- održavanje sustava za evidenciju informatičke imovine (Asset Manager u vlasništvu Naručitelja) te evidencija promjene (unos, evidencija premještanja/promjene, brisanje) i izvještavanje o statusa informatičke imovine. Ažuriranje podataka će se obavljati temeljem uspostavljenih procedura o unosu nove informatičke imovine, ažuriranju promjena po utvrđenom nalazu na terenu.
- preventivni pregled sustava video nadzora i kontrole pristupa na lokacijama Zagreb i Rijeka (provjera ispravnosti rada kamera, čišćenje objektiva kamera, pregled video zapisa u sustavu, pregled hardverskog sustava te provjera rada softvera) i izrada izvještaja o provedenoj aktivnosti
- rad sa postojećim nadzornim sustavom (ALOT) u svrhu praćenja strukture prometa po uslugama s ciljem **uočavanja** anomalija na mreži (konfiguracijske promjene na tjednoj bazi moraju pratiti dinamiku uvođenja novih usluga), prevencije prometa nedozvoljenog sadržaja i adaptivne aktivnosti prilagodbi ograničenja prometa s ciljem osiguravanja funkcionalnosti poslovno važnih servisa na zahtjev Naručitelja.
- koristiti alate za praćenje logova i događaja te temeljem dobivenih podataka upozoravati Naručitelja o ključnim događajima i preporukama.
- rad sa postojećim nadzornim sustavima (SCOM, CiscoWorks, NetLight) u svrhu praćenja anomalija na operacijskim sustavima, sistemskom softwareu, aplikacijama, mreži i ostalim uslugama, analiza syslog poruka, zaključivanje o mogućim greškama i adaptivno djelovanje da se iste greške izbjegnu
- praćenje rada operativnih sustava, praćenje statusa trenutno korištenih verzija OS-a kroz partnerske kanale s proizvođačem softwarea i opreme (Cisco, Microsoft, VMware, IBM i dr.), u slučaju uočavanja anomalija otvaranje incidenata prema proizvođaču
- rad sa postojećim nadzornim sustavom (Service Monitor, Operations Manager) u svrhu mjerenja kvalitete prijenosa glasovnog (voice) prometa kroz IP mrežu, sveobuhvatnog praćenja i dijagnostike cjelokupne IP telefonske infrastrukture, analiza alarma, zaključivanje o mogućim greškama i rizicima i adaptivno djelovanje.
- uslugu nadzora mrežne infrastrukture koja podrazumijeva nadzor sustava na lokaciji Naručitelja za vrijeme trajanja ugovorne obaveze s značajkama kako slijedi:

- Sustavom u potpunosti upravlja i nadzire Ponuditelj, dok Naručitelj ima pravo (kroz pristup na sustav) na uvid i kontrolu u: Dostupnost pojedinih mrežnih uređaja (da li sustav mrežne infrastrukture radi uredno), Zdravlje sustava mrežne infrastrukture (da li mrežna infrastruktura radi zadovoljavajuće za krajnjeg korisnika) i rizike rada (procjenu rizika rada mrežne infrastrukture)
- Ponuditelj u sustavu nadzora mora nadzirati rad mrežne okoline i linkova i naručitelju dati na uvid: performanse sustava (grafovi u realnom vremenu, generirati povijesne izvještaje o radu sustava, prikazati topologiju sustava, dostavljati alarme u radu sustava kao i mail notifikacije
- Ponuditelj iz sustava nadzora mora alarmirati službenike naručitelja o značajnim prethodno definiranim događajima o stanju mrežne infrastrukture na temelju kompleksnih korelacija koje daju točan uvid u stanje mrežnih komponenti i alarmiranje u slučaju narušavanja poslovnih KPI parametara
- Ponuditelj kroz provedbu nadzora mora automatizirani procesa prijave problema u radu sustava, automatskim putem iz nadzornog sustava u ServiceDesk sustav

- praćenje rada Cisco i Palo Alto vatrozida i u slučaju uočavanja anomalija procjena o mogućim greškama i rizicima i adaptivno djelovanje.
- praćenje rada postojećih sigurnosnih sustava (IPS), redovita nadogradnja IPS sustava na nove verzije signaturea, redovito mjesečno praćenje sigurnosnih događaja u sustavu, njihova analiza, preventivno djelovanje i izvještavanje Naručitelja
- održavanje VPN udaljenog korisničkog pristupa i praćenje rada VPN gatewaya.
- održavanje Cisco ACS sustava za autentikaciju i konfiguraciju Naručitelja na temelju korisničkih zahtjeva i praćenje rada sustava
- praćenje rada Windows, Red Hat i AIX server operativnog sustava, praćenje performansi rada sustava, u slučaju poremećaja otvaranje incidenta prema proizvođaču te praćenje rješavanja istog
- kreiranje i praćenje sigurnosnih politika na Windows, Red Hat i AIX operativnim sustavima, upravljanje članstvima u sigurnosnim grupama, delegiranje prava u IT sustavu, upravljanje pravilima pristupa sustavu
- praćenje rada sustava elektroničke pošte i ostalih Microsoft Office 365 servisa, praćenje raspoloživosti servisa, praćenje stanja hibridnog identiteta i sinkronizacije korisničkih atributa te funkcioniranja autentikacije na Office 365 usluge (ADConnect i ADFS servisi)
- izrada izvještaja o korištenju Microsoft Office 365 online usluga
- praćenje rada Microsoft SQL Server sustava i ostalih baza za pohranu podataka (MariaDB i MySql i sl…), praćenje performansi rada SQL sustava. U slučaju problema otvaranje incidenta prema proizvođaču te rješavanje istog
- praćenje i nadzor DFS sustava na središnjim i udaljenim lokacijama
- praćenje valjanosti SSL certifikata te njihovo dodavanje i produljivanje
- praćenje ispravnosti rada IronPort rješenja, rješavanje incidenata i generiranje izvještaja
- nadzor i upravljanje radom antivirusnog Trend Micro OfficeScan i Trend Micro Deep Security sustava, te implementacija sigurnosnih zakrpa, nadzor i konfiguriranje antivirusnog sustava prema preporukama proizvođača i zahtjevima Naručitelja, te Otvaranje incidenta prema proizvođaču u slučaju uočenih anomalija na sustavima
- nadzor i upravljanje radom web sigurnosnog sustava ProxySG, ProxyAV i Blue Coat Reporter i implementacija novih verzija web sigurnosnog sustava prema preporukama proizvođača
- upravljanje i nadzor VMware infrastrukture, nadzor korištenja resursa i preporuke za poboljšanja, otklanjanje uočenih problema, instalacija odgovarajućih sigurnosnih nadogradnji
- upravljanje i nadzor komponentama Citrix Access Gateway, XenApp i XenDesktop sustava, definiranje i primjena policy-a, instalacija i publishiranje aplikacija i sadržaja, (re)konfiguracija ispisa, stvaranje i/ili modificiranje Provisioning Services vDiskova, (re)konfiguriranje Desktop Delivery Controllera, dijagnosticiranje i otklanjanje problema

na Xen infrastrukturi, nadzor performansi i zdravlja Xen sustava nadzornim alatom EdgeSight, primjena potrebnih sigurnosnih nadogradnji za Xen sustav

- upravljanje i nadzor IBM SmartCloud Control Desk sustava i svih komponenti istog, redovito provjeravanje funkcionalnosti, primjena kritičnih i sigurnosnih zakrpi, rješavanje incidenata otvorenih od strane naručitelja ili kao posljedica preventivnog pregleda
- osiguranje neprekidne dostupnosti usluga podržanih na WebSphere MQ tehnologijama i produktima
- praćenje stanja licenčnih prava programske podrške na korištenje softvera (Microsoft, Antivirus Trend Micro, IronPort, Citrix, Vmware, Blue Coat, IBM, Maximo, Commvault, Webex…), izvještavanje o pokrivenosti sustava dovoljnim licenčnim kapacitetima, podrška i konzultacija o količinama i potrebi zanavljanja ili proširenja kapaciteta
- izvještavanje o količinama i vrstama pisača u uporabi, količinama i vrstama ispisanih dokumenata na pisačima, te prijedlog za optimizaciju broja pisača s obzirom na opterećenje i iskorištenost
- nadzor stanja korisničke opreme korištenjem alata za udaljeni nadzor
- čišćenje i uređivanje Komunikacijskih i serverskih ormara (uređenje kablova u ormaru, uređivanje okoline ormara, slaganje viška kabela, uklanjanje opreme koja se više ne koristi, čišćenje prašine u ormarima radi ispranosti rada sustava) na lokacijama CU jednom godišnje
- uređivanje strujnih kablova i infrastrukture u komunikacijskim ormarima u Data centrima Ponuditelja na centralnoj i rezervnoj lokaciji minimalno dva puta godišnje (zatezanje i provjera spojeva, provjera visine napona i opterećenja električne mreže, provjera ispravnosti kvalitete kablova). U slučaju odstupanja od normalnih vrijednosti potrebno je odmah izvijestiti Naručitelja.
- uređivanje UTP kablova u uredima CU tijekom preseljenja korisničke opreme ili periodički,
- uređivanje strujnih kablova i infrastrukture u komunikacijskim ormarima na lokacijama CU tijekom preseljenja korisničke opreme i periodički (zatezanje i provjera spojeva, provjera visine napona, provjera ispravnosti kvalitete kablova),
- sanacija UTP/optičkog kabela i utičnica oštećenih uslijed prekida koje su uzrokovali osobe, strojevi, životinje ili su oštećeni uslijed atmosferskih uvjeta s obveznim označavanjem
- izradu, ažuriranje i dostavljanje dokumentacije izvedenog stanja nakon bilo kakvih izmjena zbog potreba nadogradnje ili unapređenja

3.4.1.3. Adaptivno održavanje

Adaptivno održavanje su usluge praćenja i provedbe promjena nad poslužiteljskom i komunikacijskom opremom, sustavima memorije i pohrane podataka te sistemskim i funkcijskim uslugama na zahtjev naručitelja, kao i stručne konzultantske usluge s ciljem stalnog unapređenja i proširenja funkcionalnosti Informacijskog sustava Naručitelja, a u okviru ugovorenih vrijednosti.

Zahtjeve za provedbu adaptivnog održavanja mogu podnijeti Naručitelj i Ponuditelj sukladno proceduri opisanoj u poglavlju „Procedura upravljanja zahtjevom za promjenom“.

Adaptivno održavanje uključuje:

- Deinstalaciju, preseljenje, instalaciju, konfiguriranje elemenata mreže na istoj lokaciji, premještanje s jedne na drugu lokaciju, ugradnju u komunikacijski ormar, označavanje, preslagivanje opreme u komunikacijskom ormaru, prema potrebama Naručitelja.
- Izlazak na lokaciju, snimka stanja i utvrđivanje greške na pasivnoj infrastrukturi adekvatnim mjernim uređajima
- Dijagnosticiranje grešaka na kućnim instalacijama što uključuje spajanje kabela na prespojne panele i reglete, te spajanje konektora, intervencije na kućnim instalacijama

(prespajanje parica od regleta do komunikacijskih ormara), a ne uključuje izgradnju kućne instalacije,

- Podrška za aplikacije drugih Izvršitelja instaliranih na računalima u Informacijskom sustavu CU na način da Ponuditelj osigura koordinaciju sa drugim Izvršiteljima u slučaju potrebe instalacije i otklanjanja greške
- Periodička analiza potreba i realizacija novih poslovnih zahtjeva (u suradnji i na zahtjev Naručitelja)
- Preporuka i primjena aplikacija i zakrpa na radne stanice i poslužitelje
- Polugodišnje provjere ranjivosti javnih i privatnih IP adresa servera i serverske infrastrukture, izrada izvještaja i analiza rizika i dobivenih rezultata na zahtjev Naručitelja. U dogovoru s Naručiteljem primjena korektivnih mjera
- Penetracijsko testiranje ključnih servisa i komponenti sustava kako bi se utvrdila mogućnost kompromitacije neke komponente ili sustava kao cjeline, izrada izvještaja i analiza dobivenih rezultata na zahtjev Naručitelja
- Provedba DR testiranja i provjera ispravnosti DR procedura. Prije provedbe i po provedbi testiranja izvršiti prilagodbu i ažuriranje DR procedura i postupaka u dogovoru sa Naručiteljem.
- Instalacija i konfiguracija nove opreme i usluga na zahtjev Naručitelja
- Prilagodba sustava za upravljanje informatičkom imovinom na zahtjev Naručitelja. Prilagodba uključuje djelomičnu pripremu podataka i manje promjene u sustavu upravljanja imovinom (ASSET Management)
- Upravljanje uslugama i infrastrukturom u oblaku na zahtjev Naručitelja
- Obavljanje ostalih ne navedenih poslova i aktivnosti vezanih uz adaptivno održavanje, nadzor i kontrolu upravljanja IKT sustavom Naručitelja kao i ostale ne navedene stručne konzultantske usluge sukladno poslovnim potrebama Naručitelja i po njegovom zahtjevu u okviru ugovorenih vrijednosti
- Nadzor i upravljanje radom antivirusnog Trend Micro OfficeScan i Trend Micro Deep Security sustava, te implementacija sigurnosnih zakrpa. Proaktivni nadzor i konfiguriranje antivirusnog sustava prema preporukama proizvođača, Zavoda za sigurnost informacijskih sustava. Otvaranje incidenta prema proizvođaču u slučaju uočenih anomalija na sustavima
- Upravljanje i nadzor komponentama Citrix Access Gateway, XenApp i XenDesktop sustava, definiranje i primjena policy-a, instalacija i publishiranje aplikacija i sadržaja, (re)konfiguracija ispisa, stvaranje i/ili modificiranje Provisioning Services vDiskova, (re)konfiguriranje Desktop Delivery Controllera, dijagnosticiranje i otklanjanje problema na Xen infrastrukturi.

3.4.2. Grupa 2

U opremu iz Grupe 2 spada korisnička infrastruktura i to AIO, Thin Client, prijenosna računala, monitori, pisači, skeneri, multifunkcijski uređaji, IP telefoni.

3.4.2.1. Korektivno održavanje

Korektivno održavanje obuhvaća otklanjanje grešaka na opremi i uslugama Naručitelja u skladu sa pripadajućim režimom, do minimalne razine funkcionalnosti prije pojave greške. Korektivno održavanje uključuje:

- otklanjanje hardverskih i sistemskih grešaka po prijavi smetnji i kvarova na ukupnoj korisničkoj infrastrukturi
- utvrđivanje neispravnosti i otklanjanje grešaka u radu softverskih komponenti, na korisničkoj infrastrukturi,
- izvještavanje Naručitelja o tijeku, statusu i vremenu završetka otklanjanja greške

- eskalacija prijave greške u tehnički centar proizvođača i dežurstvo kod njenog otklanjanja, do uspostavljanja pune funkcionalnosti
- izvještavanje o kritičnom stanju, dostatnosti kapaciteta sustava i trenutnih potreba za resursima
- dijagnostika na korisničkoj opremi po lokacijama i izvještavanje o statusu
- primjenjivanje nadogradnji i hardverskih zakrpa (Firmware update) izdanih od strane proizvođača hardvera (radnih stanica, prijenosnika) te redovito primjenjivanje nadogradnji i zakrpa izdanih od strane proizvođača softvera zbog povećanja sigurnosti ili otklanjanja grešaka te evidencija i izvještavanje o provedenim aktivnostima
- ažuriranje sustava za evidenciju informatičke imovine (Asset Manager u vlasništvu Naručitelja) te evidencija promjene (unos, evidencija premještanja/promjene, brisanje) i izvještavanje o statusa informatičke imovine. Ažuriranje podataka će se obavljati temeljem uspostavljenih procedura o unosu nove informatičke imovine, ažuriranju promjena po utvrđenom nalazu na terenu.
- praćenje rada operativnih sustava, praćenje statusa trenutno korištenih verzija OS-a
- popravci grešaka do 50 komada opreme koje su posljedica slijedećih uzroka:
    - požar, poplava, potres, provala i drugi uzroci koji se zakonom smatraju kao „viša sila“
    - nepravilnog rukovanja, nemarnosti naručitelja
    - greške u napajanju opreme električnom energijom ili odgovarajućih klimatskih uvjeta koji su neophodni za pravilan rad opreme, a propisani su od strane proizvođača
    - uporaba neodgovarajuće/nekompatibilne opreme, modula ili kabela
    - bilo kakva zamjena dijela ili nadogradnja opreme od strane neovlaštenih osoba

3.4.2.2. Adaptivno održavanje

Adaptivno održavanje su usluge nadzora i kontrole upravljanja korisničkom infrastrukturom Naručitelja, kao i stručne konzultantske usluge s ciljem stalnog unapređenja i proširenja funkcionalnosti rada korisničke opreme Naručitelja, sukladno poslovnim potrebama i zahtjevima Naručitelja. Aktivnosti iz adaptivnog održavanja mora odobriti Naručitelj. Adaptivno održavanje uključuje:

- Deinstalaciju, preseljenje, instalaciju, konfiguriranje korisničke infrastrukture
- Podršku za aplikacije drugih Izvršitelja instaliranih na korisničkoj opremi Naručitelja uz osiguravanje koordinacije sa drugim Izvršiteljima u slučaju potrebe instalacije i otklanjanja greške
- Periodička analiza potreba i realizacija novih poslovnih zahtjeva (u suradnji i na zahtjev Naručitelja)
- Primjena aplikacija i zakrpa na korisničkoj opremi Naručitelja
- Instalacija i konfiguracija nove opreme i usluga na zahtjev Naručitelja
- Obavljanje ostalih ne navedenih poslova i aktivnosti vezanih uz adaptivno održavanje, nadzor i kontrolu upravljanja IKT sustavom Naručitelja kao i ostale ne navedene stručne konzultantske usluge sukladno poslovnim potrebama i zahtjevu Naručitelja u okviru ugovorenih vrijednosti

3.4.3. <u>Grupa 3</u>

U opremu iz Grupe 3 spadaju sustavi za klimatizaciju prostora na centralnoj i rezervnoj komunikacijskoj lokaciji u kojima je smještena informatička komunikacijska oprema podatkovnih centara te pripadajuća oprema za osiguranje neprekinutog napajanja (UPS).

3.4.3.1. Preventivno održavanje

Preventivno održavanje se provodi u radno vrijeme, u dogovoru s Naručiteljem, kada to neće ometati korisnike u radu, osim ako nije unaprijed planirano i najavljeno. Potrebno ga je na centralnoj komunikacijskoj lokaciji provoditi jednom mjesečno, a na rezervnoj komunikacijskoj lokaciji svaka dva mjeseca. Za svaku lokaciju potrebno je u dogovoru sa naručiteljem provesti aktivnosti godišnjeg održavanja (jedan veliki godišnji servis).

Preventivno održavanje uključuje slijedeće aktivnosti:

- Udaljeni nadzor sustava za klimatizaciju i zaprimanje upozorenja sustava za nadzor rada klima uređaja na pogreške u radu
- Provjera radne okoline kako bi se procijenile mogućnost pojave prevelike temperature, vlažnosti i prašine koje mogu ugroziti sustav
- Provjera funkcionalnosti zaštite testiranjem svih komponenti sustava kod različitih načina rada
- Provjera unutarnje jedinice
- Provjera vanjske jedinice
- Provjera svih spojeva i sustava brtvljenja sa pravovremenim otkrivanjem mogućih propusnosti i gubitka rashladnog medija
- Provjera statusa nadzornog sustava i svih isporučenih komponenti, verifikacija i ako je potrebna zamjena aktualnog firmwarea.
- Provjera količine medija za rashlađivanje i pravovremena reakcija kod indikacija gubitka medija kako bi se izbjegla situacija gubitka medije, potrebe za njegovom nadoknadom i smanjena učinkovitost hlađenja.
- Izrada izvješća o pregledu sa popisom svih eventualno uočenih nedostataka sa planom otklanjanja
- Zamjena filtera minimalno 2 puta godišnje

U okviru preventivnog održavanja Ponuditelj se obvezuje nabaviti i ugraditi potrošni materijal (kao što su brtve i filteri za zrak).

Rashladni medij R 407C i R410A – nije uključen u potrošni materijal već će se po potrebi dopunjavati u sustavu i fakturirati prema stvarno utrošenim količinama prema trenutnoj cijeni na tržištu i dogovoru s naručiteljem.

Prilikom provedbe redovnog održavanja ponuditelj je dužan provesti sve aktivnosti navedene u specifikaciji aktivnosti. Popunjenu listu aktivnosti za mjesec u kojem je provedeno održavanje sa evidentiranim aktivnostima (zaokružiti izvršeno) ponuditelj prilaže redovnim mjesečnim izvještajima.

Specifikacija aktivnosti preventivnog održavanja na lokaciji PCU Zagreb i PCU Rijeka

1.	**REDOVNO ODRŽAVANJE**	
1.1.	**VENTILATORI**	
1.1.1.	ispitati rad ventilatora u pogonu	DA
1.1.2.	očistiti mrežu ulaza zraka	DA
1.2.	**IZMJENJIVAČ TOPLINE kondenzator**	DA
1.2.1.	ukloniti onečišćenja sa izmjenjivača	DA
1.2.2.	ispitati temperaturu ulaza i izlaza zraka	DA
1.2.3	pregledom provjeriti i ispitati propusnost kondenzatora i instalacije	DA
1.3.	**ZRAČNI FILTERI**	
1.3.1.	ustanoviti stupanj onečišćenja	DA
1.3.2.	filtere očistiti ili promijeniti (zamijeniti najmanje dva puta tijekom ugovornog razdoblja)	DA
1.4.	**KOMPRESORI**	

1.	**REDOVNO ODRŽAVANJE**	
1.4.1.	ispitati na tragove ulja i nepropusnost rashladne cijevi	DA
1.4.2.	kompresore uključiti - isključiti	DA
1.4.3.	provjeriti uključenje - isključenje visokog i niskog pritiska	DA
1.4.4.	provjeriti razinu punjenja rashladnog medija	DA
1.4.5.	ispitati funkciju magnetnog ventila	DA
1.4.6.	ispitati strujna opterećenja	DA
1.5.	**ISPARIVAČI**	
1.5.1.	provjeriti stanje isparivača i njihovu nepropusnost	DA
1.5.2.	provjeriti funkciju ekspanzijskih ventila	DA
1.5.3.	provjeriti uređaje za isparivanje	DA
1.5.4.	ispitati uređaje na pregrijavanje	DA
1.5.5.	ispitati temperaturu ulaza i izlaza zraka, temperaturu prostorije	DA
1.6.	**UKLOPNI REGULACIJSKI UREĐAJI**	
1.6.1.	provjeriti regulacijski termostat	DA
1.6.2.	provjeriti sigurnosni termostat	DA
1.7.	**Web nadzor**	
1.7.1.	Provjera funkcionalnosti dojave alarma	DA
1.7.2.	Provjera zadanih parametara web nadzora	DA

2.	**GODIŠNJI SERVIS (prije sezone hlađenja)**	
2.1.	**PERIODIČNI SERVIS PRIJE INTENZIVNE SEZONE HLAĐENJA**	
2.1.1	pranje zrakom hlađenog kondenzatora (u dogovoru sa naručiteljem)	DA
2.1.2.	kontrola temperature kondenzatora	DA
2.1.3.	kontrola i podešavanje regulatora broja okretaja	DA
2.1.4.	ispitati ležajeve ventilatora	DA
2.1.5.	pranje isparivača	DA
2.1.6.	kontrola i servis sistema odvlaživanja	DA
2.1.7.	testiranje nepropusnosti rashladnog medija	DA
2.1.8.	nadopune sustava	DA
2.1.9.	ispitati električnu zaštitu klima uređaja	DA
2.1.10.	ispitati releje	DA
2.1.11.	ispitati priključke i spojeve u klima uređajima i priključnom ormaru (zategnuti spojeve)	DA
2.1.12.	provjera rada mikroprocesorskog sistema	DA
2.1.13.	nadogradnja web nadzora	DA
2.1.14.	ispitati sve funkcije probnim radom	DA

Tablica 2. Specifikacija aktivnosti preventivnog održavanja na lokaciji PCU Zagreb i PCU Rijeka

3.4.3.2. Korektivno održavanje

Korektivno održavanje sustava za klimatizaciju uključuje otklanjanje zastoja - incidenata i nepravilnosti u radu sustava za klimatizaciju i pratećih sustava. Ponuditelj obavlja korektivno održavanje temeljem nalaza aktivnosti i prikupljenih informacija koje su dio preventivnog održavanja, po prijavi incidenta ili neispravnosti u radu sustava za klimatizaciju ili pripadajućih sustava, prijavljeno od strane Naručitelja ili ovlaštenog predstavnika Naručitelja.

Korektivno održavanje obavljat će certificirano i ovlašteno osoblje temeljem prijave ili prepoznavanja greške, pri čemu svaka servisna intervencija podrazumijeva:

- Zaprimanje i evidenciju prijave greške
- Odziv s procjenom vremena otklanjanja greške

- Dolazak na lokaciju i detekcija greške
- Otklanjanje prijavljenih grešaka unutar vremena predviđenog za predmetnu razinu utjecaja greške
- Pripremu i dostavu izvještaja o provedenim aktivnostima i utrošenom materijalu i rezervnim dijelovima

Vrijednost korektivnog održavanja te ostalih radova na zahtjev Naručitelja izražena je u troškovniku u ukupnom iznosu broja čovjek/sati, procijenjenom za ugovoreni period održavanja, a isplaćivat će se temeljem dostavljenog izvješća o održavanju. Ponuditelj će u mjesečnom izvješću o obavljenim aktivnostima za protekli mjesec dati detaljnu specifikaciju ukupno utrošene količine čovjek/sati rada djelatnika Ponuditelja, a čiji zbroj po mjesecima ne može prijeći maksimalnu količinu čovjek sati za jednu godinu, kako je navedeno troškovnikom.

Specifikacija utrošenog materijala i ugrađenih rezervnih dijelova dati će se kao prilog uz mjesečno izviješće i fakturirat će se kao zaseban trošak, zajedno s troškom koji izlazi iz ugovorene količine čovjek/sati za korektivno održavanje. Ukoliko se, nakon što se iscrpi maksimalna količina čovjek/sati za ugovoreni period održavanja, zahtjeva intervencija van radnog vremena te tijekom nedjelje ili praznika primjenjivat će se odgovarajuće cijene koje Ponuditelj ponudi troškovnikom.

4 UPRAVLJANJE KVALITETOM

U cilju osiguranja primjerene kvalitete isporučenih usluga i servisa potrebno je odrediti očekivanu dostupnost istih kao i njihovo mjerenje i izvještavanje o razini isporučene usluge. Praćenje provedbe održavanja i nivoa kvalitete pružene usluge provodit će se redovno kroz mjesečno izvješćivanje o izvršenju plana preventivnog održavanja te popisa prijava korektivnog održavanja i realizacije zahtjeva za promjenom adaptivnog održavanja u okviru jednog mjeseca.

4.1 NADZOR USLUGE ODRŽAVANJA SUSTAVA

Naručitelj provodi nadzor nad izvršenjem poslova održavanja kroz odobravanje planova preventivnog održavanja, odobravanjem zahtjeva za promjenom kroz adaptivno održavanje i odobravanjem redovnih mjesečnih izvješća o izvršenim uslugama.

4.2 DOSTUPNOST USLUGA I SERVISA

Usluge i servisi su dostupni kada je moguće pokrenuti i koristiti bilo koju njihovu komponentu. Nedostupnost servisa i usluga je status kada iz bilo kojeg razloga nije moguće pristupiti do određenih servisa ili usluga i njihovih komponenata te ih koristiti.

Nedostupnost usluge i servisa može nastupiti kao posljedica održavanja pa se tretira kao najavljena nedostupnost ili nedostupnost kao posljedica izvanrednog događaja, odnosno, kada je riječ o izvanrednoj nedostupnosti što predstavlja grešku/incident.

Nedostupnost možemo podijeliti na one koje spadaju u odgovornost Ponuditelja i one koje ne spadaju u njegovu odgovornost.

Nedostupnosti koje ne spadaju u odgovornost Ponuditelja su viša sila, odnosno događaj koji nije bilo moguće predvidjeti, spriječiti ili otkloniti, odnosno događaji zbog kojih nije odgovorna niti jedna od strana iz ugovora.

Ugovorna strana na čijoj je strani došlo do prekida uslijed više sile dužna je drugu stranu obavijestiti pisanim putem ili elektroničkim poštom, o početku nastanka kao i o prestanku događaja više sile.

Nedostupnosti koje spadaju u odgovornost Ponuditelja su sve nedostupnosti uzrokovane ispadom koji su u opsegu odgovornosti Ponuditelja.

Ponuditelj se obvezuje da broj incidenata vezanih uz nedostupnost po usluzi ili servisu ne smije prelaziti 7 mjesečno kako je opisano u tablici dostupnost usluga, koje definira predviđena i dozvoljena vremena za odražavanje, potrebnu dostupnost i maksimalno dozvoljeno vrijeme nedostupnosti.

Dostupnost usluga			
Naziv usluge	**Vrijeme mjerenja dostupnosti usluge**	**Vrijeme održavanja**	**Maksimalan broj grešaka mjesečno**
Service desk	24x7	Po najavi	4
GRUPA I – Usluge definirane kao REŽIM 1 KRITIČNO Active Directory infrastruktura, DNS, DHCP; Javni DNS; SQL Server poslužitelji i baze podataka; Serverski operativni sustavi poslužitelja; ADFS servis; Virtualizacijska infrastruktura - Xen Server i VMware; Virtualizacijska infrastruktura - virtualni serveri; Disaster recovery infrastruktura - VMware SRM; VDI infrastruktura - CI blok; Citrix NetScaler Gateway; Linux/AIX poslužitelji (lpar); Sustav za izradu sigurnosnih kopija - CommVault backup, File Server usluga, Microsoft Exchange Server mail sustav; VDI infrastruktura - virtualna računala; Office 365 – Mail; Office 365 - SharePoint	24x7	2 sata svake nedjelje od 6:00 do 8:00 ili po najavi	7
GRUPA II – Usluge definirane kao REŽIM II VISOKI PRIORITET Sustav za nadzor funkcionalnosti i performansi – SCOM; Print Server usluga; Disaster recovery infrastruktura - AIX/LPAR dio; Usluga udaljenog pristupa - Direct Access; Office 365 – Teams; Rješenje za upravljanje imovinom - IBM SmartCloud Control Desk	24x7	2 sata svake nedjelje od 6:00 do 8:00 ili po najavi	7
GRUPA III – Usluge definirane kao REŽIM III SREDNJI PRIORITET Sustav upravljanja konfiguracijama – SCCM; SharePoint infrastruktura; Office 365 - Skype	24x7	Radnim danom od 18-20 sati ili po najavi	7

Tablica 3. Tablica tražene dostupnosti usluga i servisa

SLA Tablica raspodjele opreme i usluga sa razinama utjecaja definirana je u troškovniku i sastavni je dio tehničke specifikacije.

4.3 NAJAVLJENE NEDOSTUPNOSTI

U cilju dostizanja kvalitetne usluge održavanja, a ovisno o vrsti usluge, održavanje će ponekad zahtijevati nedostupnost sustava krajnjim korisnicima. Vrijeme održavanja mora biti usuglašeno između Naručitelja i Ponuditelja i kao takvo ne ulazi u mjerenje dostupnosti sustava. U okvir planiranog održavanja ubraja se preventivno i adaptivno održavanje.

Vrijeme održavanja usluga i servisa	
Vrijeme	**Nedjelja**
Početak	6:00
Završetak	8:00

Tablica 4. Održavanja usluga

Tablica 4. definira osnovno vrijeme kada je moguće provoditi održavanje usluga i servisa. Ponuditelj može zatražiti i izvanredne vremenske okvire za održavanje ukoliko ocjeni da je to potrebno, a uz prethodno odobrenje Naručitelja.

4.4 RAZINA UTJECAJA PRIJAVLJENE GREŠKE TE VREMENA ODAZIVA I OTKLANJANJA GREŠKE

4.4.1 Grupa 1 i Grupa 2

Prioritet incidenata definiran je temeljem učinka na poslovni proces Naručitelja. Prioritet inicijalno može odrediti korisnik naručitelja dok ga dodatno revidira i procjenjuje djelatnik Service deska Ponuditelja. U tablici Razina utjecaja prijavljene greške ili zahtjeva za promjenom prikazane su definicije koje će se koristiti prilikom definiranja incidenata.

Razina utjecaja greške u radu sustava ili njegovog dijela te zahtjeva za promjenom sistemskih i funkcijskih usluga (razina utjecaja greške ili zahtjeva) definira se kao:

Tablica razine utjecaja prijavljene greške ili zahtjeva za promjenom		
Razina utjecaja greške (zahtjeva)	Status Sustava (dijela sustava)	Opis
Režim 1 – Kritično*	Sustav (dio sustava) izvan funkcije	Greška na Sustavu onemogućuje funkcioniranje Sustava u produkcijskom ili testnom okruženju i onemogućuje provođenje temeljnih poslovnih procesa od kritičnog značaja za Naručitelja bez mogućnosti zaobilaženja problema
Režim 2 – Kritično II*	Sustav (dio sustava) izvan funkcije – manjeg značaja za Naručitelja	Isto kao i Režim 1, ali s manjim značajem za Naručitelja
Režim 3 - Visoki prioritet	Funkcionalnost Sustava bitno smanjena	Greška na Sustavu koja kritično otežava provođenje temeljnih poslovnih procesa. Sustav je dostupan u produkcijskom ili testnom okruženju, ali se poslovni proces može provesti samo putem zaobilaznog rješenja
Režim 4 - Srednji prioritet	Funkcionalnost Sustava otežana	Greška na Sustavu koja otežava poslovni proces te smanjuje efikasnost Sustava
Režim 5 - Niski prioritet	Funkcionalnost Sustava normalna, ali odstupa od specifikacije	Greška na Sustavu koja minimalno utječe na poslovni proces. Iako Sustav ne funkcionira po specificiranim zahtjevima, poslovni proces se odvija normalno bez potrebe zaobilaženja problema.
Režim 6 – Vrlo niski prioritet	Funkcionalnost poslovnog procesa je normalna, no funkcionalnost	Greška na Sustavu koja minimalno utječe na poslovni proces. Iako Sustav ne funkcionira po specificiranim zahtjevima, poslovni proces se odvija normalno bez potrebe zaobilaženja

Tablica razine utjecaja prijavljene greške ili zahtjeva za promjenom		
Razina utjecaja greške (zahtjeva)	Status Sustava (dijela sustava)	Opis
	Sustava ili dijela opreme odstupa od specifikacije	problema, reorganizacijom ili korištenjem druge opreme na lokaciji.
Režim 7 – Bez prioriteta	Funkcionalnost poslovnog procesa je normalna, no funkcionalnost Sustava ili dijela opreme odstupa od specifikacije	Greška na Sustavu koja minimalno utječe na poslovni proces. Iako Sustav ne funkcionira po specificiranim zahtjevima, poslovni proces se odvija normalno bez potrebe zaobilaženja problema, reorganizacijom ili korištenjem druge opreme na lokaciji. Greška nema prioriteta u otklanjanju.

Tablica 5. Tablica razine utjecaja prijavljene greške ili zahtjeva za promjenom

*Ukoliko zaprimi prijavu greške razine ozbiljnosti ***1. - Kritično*** Ponuditelj je dužan odmah o tome izvijestiti kontakt osobu Naručitelja.

Premda Naručiteljev zahtjev za promjenom nema istu razinu utjecaja na rad sustava kao greška, potrebno je zahtjeve kategorizirati na isti način kao i grešku.

Uvjeti pod kojima je Ponuditelj dužan otkloniti grešku dijela sustava i osigurati nesmetan rad cjelokupnog sustava u ugovorenoj funkcionalnosti te riješiti sve zahtjeve Naručitelja, a koji su iskazani vremenom odaziva obzirom na razinu utjecaja greške prikazani su u tablici:

Vremena odaziva i otklanjanja greške ili rješavanje zahtjeva			
Režim otklanjanja greške	**Odziv**	**Otklanjanje greške (popravak) / rješenje zahtjeva**	**Radno vrijeme**
Režim 1 Kritično	1 h	4 h	0 - 24
Režim 2 Kritično II	1 h	6 h	0 - 24
Režim 3 Visoki prioritet	1 h	6 h	6:00 – 20:00
Režim 4 Srednji prioritet	4 h	24 h	7:30 – 15:30
Režim 5 Niski prioritet	4 h	5 radnih dana	7:30 – 15:30
Režim 6 Vrlo niski prioritet	6 h	10 radnih dana	7:30 – 15:30
Režim 7 Bez prioriteta	8 h	15 radnih dana	U redovno radno vrijeme naručitelja i ponuditelja

Tablica 6. Vremena odaziva i otklanjanja greške ili rješavanje zahtjeva

U slučaju nemogućnosti popravka u navedenom roku, Ponuditelj će na vrijeme izvijesti Naručitelja o trenutnom statusu i kontinuirano nastaviti raditi na rješenju do konačnog otklanjanja greške.

4.4.2 Grupa 3

Rad sustava za rashlađivanje sistemskih prostora radi korektno ukoliko je sistemski prostor adekvatno i kontinuirano rashlađen na definiranu temperaturu rashlađivanja. Greška u radu sustava definira se kao nemogućnost sustava klimatizacije da zadrži definiranu adekvatnu temperaturu sistemskog prostora ili zastoj u radu sustava klimatizacije.

Razina utjecaja greške na sustavu za klimatizaciju definirane su na slijedeći način:

Tablica razine utjecaja prijavljene greške ili rješavanja zahtjeva		
Razina utjecaja greške (zahtjeva)	***Status rada sustava za klimatizaciju***	***Opis***
1 - *Visoki prioritet -Kritično*	Sustav izvan funkcije ili je funkcionalnost sustava bitno smanjena	Greška na Sustavu onemogućuje funkcioniranje sustava za klimatizaciju bez mogućnosti zaobilaženja problema
2 - *Srednji prioritet*	Funkcionalnost sustava za klimatizaciju otežana do normalna, ali stanje rada sustava odstupa od specifikacije	Greška na Sustavu koja otežava rad i smanjuje efikasnost sustava za klimatizaciju odnosno sustav ne funkcionira po specificiranim zahtjevima, ali minimalno utječe na rad sustava i ne postoji potreba za zaobilaznim rješenjem.

UVJETI OTKLANJANJA GREŠAKA

Uvjeti pod kojima je Ponuditelj dužan otkloniti grešku i osigurati nesmetan rad cjelokupnog sustava za klimatizaciju u ugovorenoj funkcionalnosti te riješiti sve zahtjeve naručitelja, a koji su iskazani vremenom odaziva obzirom na razinu utjecaja greške prikazani su u tablici:

Vremena odaziva i otklanjanja greške ili rješavanje zahtjeva		
Razina utjecaja greške (zahtjeva)	**Odziv**	**Otklanjanje greške (popravak) / rješenje zahtjeva**
1 – *Visoki prioritet - Kritično*	**1 h**	**12 h**
2 – *Srednji prioritet*	**8 h**	**5 dana**

Pod vremenom odziva podrazumijeva se vrijeme koje protekne od prijave greške od strane Naručitelja, ovlaštene osobe ili utvrđivanjem nadzornim alatom, pa do odziva Ponuditelja da je zaprimio prijavu.

Pod vremenom otklanjanja greške podrazumijeva se vrijeme od odziva Naručitelju do otklanjanja greške. Vrijeme uključuje odlazak na lokaciju i popravak sustava.

U slučaju nemogućnosti popravka u navedenom roku, Ponuditelj će na vrijeme izvijestiti Naručitelja o trenutnom statusu i kontinuirano nastaviti raditi na rješenju do konačnog otklanjanja greške.

4.5 RAZINA PRIMJENE SLA

Razina kvalitete pružene usluge (SLA Tablica za Grupu 1 i Grupu 2) u kojoj su raspoređene razine utjecaja greške na pripadajuću opremu i usluge definirana je u Prilogu br. 4.a, 4.b, 4.c te Prilogu br. 6.a i 6.b dokumentacije o provedbi javne nabave.

4.6 PENALI

Ukoliko Ponuditelj ne reagira u specificiranim rokovima za odgovarajući model održavanja, Naručitelj ima pravo odrediti penale i pisano zatražiti umanjenje mjesečnog iznosa održavanja, navodeći točna vremena i rokove kašnjenja. Naručitelj zadržava pravo određivanja penala sukladno kompleksnosti problema i primijenjenom angažmanu Ponuditelja u rješavanju istoga.

Od Ponuditelja se očekuje da na prikladan način pravovremeno izvijesti Naručitelja o bilo kakvom mogućem odstupanju od ugovorenih uvjeta pružanja usluge. Kvaliteta pružene usluge preventivnog i korektivno održavanja mora odgovarati kriterijima određenim u Tehničkoj specifikaciji.

Za svaki započeti sat nedozvoljenog prekoračenja vremena popravka servisa ili opreme, prema definiranim vremenima otklanjanja greške (Tablica 6. Vremena odaziva i otklanjanja greške ili rješavanje zahtjeva), i kriterijima određenim u Dokumentaciji o nabavi, Ponuditelj je dužan platiti penale u vrijednosti do:

- 2% iznosa ukupne mjesečne naknade za usluge korektivnog ili preventivnog održavanja za Grupu 1 ovisno u okviru kojih je usluga evidentirano kašnjenje, prema cijenama iz Ponude.
- 1,5% iznosa ukupne mjesečne naknade za usluge korektivnog ili preventivnog održavanja za Grupu 2 ovisno u okviru kojih je usluga evidentirano kašnjenje, prema cijenama iz Ponude.

Ukoliko mjesečni broj grešaka/incidenata prijeđe definirani maksimalni dozvoljeni broj grešaka (Tablica 3. Tablica tražene dostupnosti usluga i servisa), ponuditelj će odobriti plaćanje računa umanjenog za ukupan mjesečni iznos preventivnog ili korektivnog održavanja (ovisno za koje je usluge evidentiran prekomjeran broj grešaka) za mjesec u kojem su evidentirane greške, a prema cijenama iz Ponude.

Maksimalan iznos penala jednak je visini mjesečne naknade za usluge preventivnog ili korektivnog održavanja ovisno u okviru kojih je usluga evidentirano kašnjenje, prema cijenama iz Ponude.

U slučaju nedozvoljenog prekoračenja kriterija maksimalnog broja nedostupnosti, za dva različita servisa (usluge) više od dva puta tijekom jednog mjeseca, Naručitelj može naplatiti bankovnu garanciju te odlučiti hoće li raskinuti ugovor.

4.7 ISPORUKE DOKUMENATA

Tijekom ugovorenog razdoblja održavanja Ponuditelj je u obvezi izraditi izvješća po grupama:

- mjesečno izvješće o statusu održavanja po pojedinom obliku održavanja:
  - izvješćivanje o izvršenju plana preventivnog održavanja
  - popisa prijava korektivnog održavanja
  - popis i realizaciju zahtjeva za promjenom u okviru adaptivnog održavanja
- izvanredna izvješća o važnijim događajima tijekom perioda održavanja
- dokumentirati izmjene koje su nastale kao rezultat aktivnosti bilo koje vrste održavanja, u prikladnom obliku

Izvješće o statusu održavanja mora minimalno sadržavati:

- sažetak izvještaja o stanju pojedinog sustava
- popis neriješenih pogrešaka za koje je Ponuditelj utvrdio da je po Ugovoru dužan riješiti, status otvorenih pogrešaka (sumarni popis otvorenih pogrešaka po razinama ozbiljnosti i statusu, specijalno naglašene pojedinačne kritične pogreške)
- popis riješenih pogrešaka
- popis neriješenih pogrešaka za koje je utvrđeno da njihovo rješavanje nije u nadležnosti Ponuditelja, tj. da izlaze iz okvira predmeta nabave
- pregled i status Zahtjeva za promjenom u izvještajnom periodu
- popis i stanje pojedinih slučajeva - problema, zabrinutosti, rizika, upita i preporuka
- osvrt na stanje i razinu sigurnosti Informacijskog sustava, Carinske uprave sa preporukama
- financijska realizacija po ugovoru (status redovitih obroka i evidencija varijabilnih materijalnih troškova, ako su predviđene Ugovorom)
- opće napomene o procesu održavanja
- specifikaciju ukupno utrošenih čovjek sati za potrebe adaptivnog održavanja

Ponuditelj se obvezuje u okviru godišnjeg ugovora i proaktivnog održavanja IKT sustava dostaviti odgovarajuću projektnu dokumentaciju koja uključuje plan provedbe proaktivnog održavanja s terminskim planom i opisom isporuka, te po završetku aktivnosti tehničku specifikaciju i dokumentaciju izvedenog (nadograđenog) stanja držati ažurnom.

4.8 SIGURNOST - PRIMJENA ISMS PRINCIPA I ISO/IEC 27001:2013 STANDARD

Radi smanjenja rizika vezano na sigurnost informacijskih sustava ponuditelj će se pridržavati osnovnih principa Sigurnosti informacijskih sustava sukladno ISO:27001 standardu, najboljoj praksi i propisanim kroz Politike, pravila, procedure i upute informacijske sigurnosti definirane od strane Naručitelja.

Ponuditelj će se navedenih principa pridržavati prilikom provedbe aktivnosti u održavanju i nadogradnjama Informacijskog sustava.

Princip primjene informacijske sigurnosti prvenstveno, ali ne isključivo odnosi se na pristup Ponuditelja informacijskoj imovini, postupanje sa imovinom vezano na klasifikaciju i razini zaštite imovine, pristup štićenim prostorima te ažuriranje prava pristupa, prijava i rješavanje incidenata, razmjena informacija i sigurnosno izvještavanje Naručitelja, kontinuitet pružanja usluge, provedba internih procjena, provođenja osvješćivanja vezano na ISMS, poštivanje čuvanja poslovne tajne, prenošenje principa ISMS-a i na podizvođače te upravljanje promjenama.

4.9 OSTALE POJEDINOSTI

Ponuditelj se obvezuje vršiti kvalitetno, stručno, savjesno i pravovremeno usluge navedene u Specifikaciji. Ponuditelj se obvezuje na otklanjanje greške na programskoj opremi, a na osnovu prijave greške Naručitelja, do postizanja pune funkcionalnosti utvrđene na početku perioda održavanja. Ponuditelj se obavezuje na rad u uredovnom i izvan uredovnog vremena Naručitelja, a prema zahtjevima Naručitelja.

Prijavu greške provode odgovorne osobe Naručitelja ili Service desk organizacija koju ovlasti Naručitelj.

Naručitelj će u okviru vlastitih propisa o sigurnosti osigurati Ponuditelju:

- Nesmetan fizički pristup opremi
- Nesmetan udaljeni pristup opremi
- Kontakt osobu Naručitelja

Usluga održavanja IKT sustava će se provoditi na lokacijama podatkovnih centara Naručitelja.

Vlasništvo nad podacima te svim elementima potrebnim za njihovu interpretaciju ima isključivo Naručitelj. Ponuditelj se obvezuje potpisati izjavu o prihvaćanju obveze tajnosti i zaštite podataka. Po isteku ugovora o održavanju Ponuditelj se obvezuje sve Naručiteljeve podatke izbrisati sa svojih razvojnih i ostalih okolina i medija.

Ukoliko tijekom perioda adaptivnog održavanja u dijelu razvoja dođe do nastanka toliko značajne promjene usluge/aplikacije da se ona može karakterizirati kao autorsko djelo Ponuditelj se obvezuje ustupiti Naručitelju to autorsko djelo, uključujući i izvorni kod (source code), kako bi Naručitelj mogao osigurati nesmetano korištenje, održavanje i buduće nadogradnje predmetnih usluga/aplikacija.

Izvorni kod se isporučuje nakon svake prihvaćene i implementirane izmjene, za ukupno vrijeme trajanja ugovora. Pored dostupnosti izvornog koda Ponuditelj se obvezuje dostavljati ažurnu strukturu baze podataka.

Naručitelj objavljuje ovaj prilog u excel formatu kao zasebnu datoteku.

Naručitelj objavljuje ovaj prilog u excel formatu kao zasebnu datoteku.

Grupa 3

SPECIFIKACIJA MODELA KLIMA UREĐAJA INSTALIRANIH U DATA CENTRIMA U PCU ZAGREB I RIJEKA

PCU ZAGREB – Avenija Dubrovnik 11			
Model	**Opis**	**Komada**	**Godina ugradnje**
Next EVO DX.U.020 M1 E3 22,5kW	klima ormar	1 kom	2013.
TEAM MATE.LNO M45	kondenzator	1 kom	
Next DX.U.S.036 P2 H5 38,2kW **Sistem sala**	klima ormar	1 kom	2013.
TEAM MATE LNO M70	kondenzator	1 kom	
HEAT HUNTER DXDL-010HHO 9,79 kW	klima ormar	1 kom	2009.
TEAM MATE DX.A.M18	kondenzator	1 kom	
NEXT DX. U. S. 023. P1.H3 22,1 kW	klima ormar	1 kom	2011.
TEAM MATE STD M.30	kondenzator	1 kom	
Toshiba split sistem (Qh = 5,0 kW;) **RAV- SM562CT-E** (unutarnja jedinica) **SM563AT-E** (vanjska jedninica)	split sistem	1 komplet	2010.
Toshiba split sistem (Qh = 14,3 kW;) **RAV-SM 806KRT-E/DI** (unutarnja jedinica) **SM 1630AT-E 2 X 6,7 kW** (vanjska jedninica)	DUAL split sistem	1 komplet	2015.
WEB SCADA	daljinski nadzor sustava klime	1 kom	2011.

PCU RIJEKA – Riva boduli 9			
Model	**Opis**	**Komada**	**Godina ugradnje**
PEGASUS DXA.U.30. Z2.S7 32,4 kW	klima ormar	1 kom	2006.
TEAM MATE DX.A. M31	kondenzator	2 kom	
Mitsubishi MUZ/MSZ 35 VA (Qh 3,5 kW)	split sistem	1 komplet	2006.
Mitsubishi Lossnay VL100U-E	rekuperator zraka	1 kom	2006.
WEB SCADA	daljinski nadzor sustava klime	1 kom	2011.

SPECIFIKACIJA REZERVNIH DIJELOVA I POTROŠNOG MATERIJALA SUSTAVA ZA KLIMATIZACIJU ZA POTREBE PROVEDBE SERVISA

Specifikacija rezervnih dijelova i potrošnog materijala sustava za klimatizaciju za potrebe servisa	
Šifra	**Opis**
9030110449	VENTILATOR PLUG-FAN EBM 500/3595
9090050465	EXPANSION VALVE TX6 Z13

Specifikacija rezervnih dijelova i potrošnog materijala sustava za klimatizaciju za potrebe servisa	
Šifra	**Opis**
9010001720	KOMPRESOR ZP83-KCE-TFD422
9120171111	PCO1 OSNOVNA PLOČAPCO1RC010K
9120171190	MP.COM GRAFIČKI TERMINAL PGD1RC0C00
9010001715	KOMPRESOR ZP72-KCE-TFD422
9090052190	ELEKTRONSKIEKSPANZIJSKI VENTILE2V35BSM00
9090052214	UPRAVLJANJE EKSPANZIJSKOG VENTILA EVD0000E50
9110011500	SUŠAČ FILTER-SPREMNIK-INDIKATOR TEKUĆINE 5350x01
9160050865	GRIJAČ ULJA 70W ZR48-81 and ZP83
9010130130	KOMPRESOR ANB52FKEMT
9030110930	VENTILATOR R3G 500-RA 25-01
9120020375	RUČNI MINIPRESOSTAT VISOKOGPRITISKA 43 Bar
9120170587	NTC SENZOR VISOKE TEMPERATURE 5x20 l= 6m
9120171198	PGD GRAFIČKI DISPLEJ PGD1000FX1
9160051225	GRIJAČ UJA49 W - 230V3,5 mt
9010001515	KOMPRESOR ZR 34-K3E-TFD 522
9030020092	VENTILATOR SAINVERTER DDM 10/10 245W - 6P
9090051060	EKSPANZIJSKI VENTIL TCLE 400 NW100
9100001000	ZAVOJNICA ZA MAGNETNI VENTIL1076-24V-HM2
9120001166	WIKA PRETVARAČ PRITISKA 0-30BAR
9120141526	INVERTER ABB 0,37 KW
9120171121	MPCOM MEDIUM OSNOVNA PLOČACOD. PCO1RC020K
9010001540	SCROLL COMPRESSOR ZR 61-KCE-TFD 422
9030090502	VENTILATOR KONDENZATORAA6E-630-AN
9120171222	PCOEM+ SMALL OSNOVNA PLOČA

Specifikacija Rashladnog medija:		
Redni broj	**Tip medija i Opis uređaja koji ga koristi**	**Količina**
R407C		
1.	Heat hunter – UPS soba	9,2 kg
2.	Pegasus – Carinska uprava Rijeka	10,5 kg
R410A		
1.	Next 023	11,8 kg
2.	Next 036	15.8 kg
3.	Next EVO	11,0 kg
4.	TOSHIBA DUAL RAV-SM 1630AT	3,1 kg (do 30 m)
5.	TOSHIBA mono	1,0 kg + 20g /m (21-30m)

Specifikacija potrošnog materijala:		
Šifra	**Opis**	**oznaka**
9130020180	FILTER ZRAKA 425 x 690 x 100 CFAW100	023
9130010270	FILTER ZRAKA 1230 x 490 x 48 CFAW50	036
9130020180	FILTER ZRAKA 425 x 690 x 100 CFAW100	EVO
9130020175	FILTER ZRAKA 490 X 592 X 100 CFAW 100	HH
9130010050	FILTER ZRAKA 400 X 400 X 50 CFAW 50	RI
9130010100	FILTER ZRAKA 500 X 500 X 50 CFAW 50	RI

POPIS LOKACIJA

ADRESA	NAZIV LOKACIJE
10000 ZAGREB, ALEXANDERA VON HUMBOLDTA 4A	Carinska uprava - Središnji ured
10000 ZAGREB, AVENIJA GOJKA ŠUŠKA 1	Carinska uprava - Središnji ured Lokacija Policijska akademija
10000 ZAGREB, IVANA LUČIĆA 8	Carinska uprava - Središnji ured Lokacija Ivana Lučića 8
10000 ZAGREB, IVANA LUČIĆA 6	Carinska uprava - Središnji ured Lokacija Ivana Lučića 6
52470 UMAG (UMAGO), NOVIGRADSKA 28	Odjel za Taric i kvote - lokacija Umag
10432 BREGANA, AUTOPUT BB	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Zagreb
51227 KUKULJANOVO, KUKULJANOVO 387	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Rijeka
23000 ZADAR, IVANA BRČIĆA 2	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Zadar
53233 LIČKO PETROVO SELO, LIČKO PETROVO SELO BB	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Zadar – lokacija Ličko Petrovo Selo
35000 SLAVONSKI BROD, GP SLAVONSKI BROD BB	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Slavonski Brod
40000 ČAKOVEC, ZRINSKO FRANKOPANSKA 9	Služba za Intrastat
40000 ČAKOVEC, CARINARSKI ODVOJAK 4	Služba za robno granične procedure Čakovec
10000 ZAGREB, AVENIJA DUBROVNIK 11	Područni carinski ured Zagreb
10000 ZAGREB, JANKOMIR 25	Carinski ured Zagreb - lokacija Jankomir
10000 ZAGREB, SLAVONSKA AVENIJA 52	Služba za robno granične procedure Žitnjak
10410 VELIKA GORICA, RUDOLFA FIZIRA BB	Služba za robno granične procedure Zračna Luka Zagreb
10410 VELIKA GORICA, RUDOLFA FIZIRA 21	Služba za robno granične procedure Zračna Luka Zagreb - Putnički
10410 VELIKA GORICA, POŠTANSKA ULICA 9	Robno granične procedure Pošta
49000 KRAPINA, ŽUTNICA 3/g	Carinski ured Krapina
42000 VARAŽDIN, VILKA NOVAKA 48/C	Carinski ured Varaždin
42000 VARAŽDIN, VILKA NOVAKA 48/C	Služba za robno granične procedure Varaždin
48000 KOPRIVNICA, KOLODVORSKA 12/A	Carinski ured Koprivnica
43000 BJELOVAR, ULICA BLAJBURŠKIH ŽRTAVA 24	Služba za robno granične procedure Bjelovar
44000 SISAK, RIMSKA 29	Carinski ured Sisak
44320 KUTINA, VINKOVAČKA ULICA 1C	Kontrolno mjesto Kutina
47000 KARLOVAC, HAULIKOVA 1	Carinski ured Karlovac
47000 KARLOVAC, ILOVAC BB	Carinski ured Karlovac - Služba za nadzor
44324 JASENOVAC, SAVSKA BB	Robno granične procedure Jasenovac
44450 HRVATSKA DUBICA, OLUJA 95	Kontrolno mjesto Hrvatska Dubica
44435 DIVUŠA, VOLINJA 4A	Kontrolno mjesto Volinja
44430 HRVATSKA KOSTAJNICA, KREŠIMIRA HAJDIĆA 1	Kontrolno mjesto Hrvatska Kostajnica
10000 ZAGREB, VODOVODNA 20A	Služba za robno granične procedure Zapadni kolodvor
44440 DVOR, MATICE HRVATSKE BB	Robno granične procedure Dvor
51000 RIJEKA, RIVA BODULI 9	Područni carinski ured Rijeka
51000 RIJEKA, RIVA BODULI 9	Carinski ured Rijeka
51000 RIJEKA, RIVA BODULI 9	Carinski ured Rijeka - Služba za nadzor
51000 RIJEKA, BRAJDICA BB, SLOBODNA ZONA	Služba za robno granične procedure Luka Rijeka - lokacija Brajdica 2

ADRESA	NAZIV LOKACIJE
51513 OMIŠALJ, HAMEC 1	Kontrolno mjesto Zračna Luka Rijeka
51550 MALI LOŠINJ, VLADIMIRA GORTANA 7	Kontrolno mjesto Mali Lošinj - lokacija Mali Lošinj
51227 KUKULJANOVO, KUKULJANOVO 387	Služba za robno granične procedure Škrljevo
52100 PULA, RIVA 8	Carinski ured Pula
52352 KANFANAR, BURIĆI BB, TVORNICA DUHANA ROVINJ	Carinski ured Pula - Služba za nadzor - lokacija Kanfanar
52100 PULA, LABINSKA 2	Služba za robno granične procedure Luka Pula
52100 PULA, SV. POLIKARPA 8	Služba za robno granične procedure Luka Pula
52100 PULA, VALTURSKO POLJE 210	Kontrolno mjesto Zračna luka Pula
52224 TRGET, BRŠICA LUKA BB	Kontrolno mjesto Bršica
52000 PAZIN, DUBRAVICA 2A	Služba za robno granične procedure Pazin
53000 GOSPIĆ, BILAJSKA 141	Carinski ured Gospić
53233 LIČKO PETROVO SELO, LIČKO PETROVO SELO BB	Granični carinski ured Ličko Petrovo Selo
53251 NEBLJUSI, UŽLJEBIĆ	Kontrolno mjesto Užljebić
47222 CETINGRAD, MALJEVAC BB	Robno granične procedure Maljevac
47222 BOGOVOLJA, BOGOVOLJA BB	Kontrolno mjesto Bogovolja
31000 OSIJEK, CARA HADRIJANA 11	Područni carinski ured Osijek
31000 OSIJEK, BARTOLA KAŠIĆA BB	Carinski ured Osijek, Služba za nadzor
31207 KLISA, VUKOVARSKA 67	Kontrolno mjesto Zračna luka Osijek
32100 VINKOVCI, EUGENA KVATERNIKA 76	Služba za robno granične procedure Vinkovci
35000 SLAVONSKI BROD, DR. MILE BUDAKA 1, ĐURO ĐAKOVIĆ	Carinski ured Slavonski Brod, Služba za nadzor i Služba za robno granične procedure Slavonski brod i Slobodna zona
34000 POŽEGA, INDUSTRIJSKA 24	Služba za robno granične procedure Požega
33000 VIROVITICA, VINKOVAČKA CESTA 14	Carinski ured Virovitica i Služba za robno granične procedure Virovitica
32264 LIPOVAC, BAJAKOVO BB	Granični carinski ured Bajakovo
32249 TOVARNIK, GRANIČNI PRIJELAZ BB	Robno granične procedure Tovarnik
32249 TOVARNIK, KOLODVORSKA 3	Robno granične procedure Željeznički kolodvor Tovarnik
32000 VUKOVAR, DUNAVSKI PRILAZ BB	Carinski ured Vukovar, Služba za nadzor i Služba za robno granične procedure Vukovar i Slobodna zona
32236 ILOK, LJUBA	Kontrolno mjesto Ilok I - lokacija Ljuba
31306 BATINA, GRANIČNI PRIJELAZ BATINA	Robno granične procedure Batina
32236 ILOK, MOST NA DUNAVU	Granični carinski ured Ilok i Robno granične procedure Ilok
32236 ILOK, SOT	Kontrolno mjesto Ilok II - lokacija Sot
32236 ILOK, NEŠTIN	Kontrolno mjesto Ilok III - lokacija Neštin
32270 ŽUPANJA, BOŠNJAČKA 7	Služba za robno granične procedure Županja
32261 GUNJA, MIROSLAVA KRLEŽE BB	Robno granične procedure Gunja
35220 SLAVONSKI ŠAMAC, GRANIČNI PRIJELAZ SLAVOSNKI ŠAMAC	Robno granične procedure Slavonski Šamac i Željeznički kolodvor Sl. Šamac - lokacija granični prijelaz
35435 STARA GRADIŠKA, GRANIČNI PRIJELAZ STARA GRADIŠKA	Granični carinski ured Stara Gradiška i Robno granične procedure Stara Gradiška
35000 SLAVONSKI BROD, GRANIČNI PRIJELAZ SLAVONSKI BROD	Granični carinski ured Slavonski brod i Robno granične procedure Slavonski Brod i Luka Slavonski brod
35000 SLAVONSKI BROD, GRANIČNI PRIJELAZ SVILAJ	RGP Svilaj
31206 ERDUT, GRANIČNI PRIJELAZ ERDUT	Granični carinski ured Erdut i Robno granične

ADRESA	NAZIV LOKACIJE
	procedure Erdut i Željeznički kolodvor
21000 SPLIT, ZRINSKO FRANKOPANSKA 60	Područni carinski ured Split
21000 SPLIT, KOPILICA 47	Carinski ured Split, Služba za nadzor i Služba za Robno granične procedure Split, Područni carinski ured Split Služba za carinsko prekršajni postupak i prodaju robe i Služba podrške poslovnim procesima
21217 KAŠTEL ŠTAFILIĆ, CESTA DR: FRANJE TUĐMANA 1270	Služba za robno granične procedure Zračna Luka Split
22000 ŠIBENIK, OBALA HRVATSKE MORNARICE 2	Carinski ured Šibenik i Služba za nadzor
23000 ZADAR, IVANA BRČIĆA 2	Carinski ured Zadar i Odjel za inspekcijske i nadzorne poslove u području trošarina i posebnih poreza
23000 ZADAR, GAŽENIČKA CESTA 28	Služba za robno granične procedure Zadar
23000 ZADAR, GAŽENIČKA CESTA 28c	Služba za robno granične procedure Zadar
23222 ZEMUNIK DONJI, ULICA I/2a	Kontrolno mjesto Zračna Luka Zadar
20340 PLOČE, TRG KRALJA TOMISLAVA 26	Carinski ured Ploče
20000 DUBROVNIK, OBALA PAPA IVANA PAVLA II 1	Služba za robno granične procedure Dubrovnik
20260 KORČULA, OBALA DR: FRANJE TUĐMANA BB	Služba za robno granične procedure Korčula
20270 VELA LUKA, OBALA 21	Kontrolno mjesto Vela Luka
20213 ČILIPI,MOČIĆI, DOBROTA 24	Kontrolno mjesto Zračna Luka Dubrovnik
21246 ARŽANO, KAMENSKO BB	Granični carinski ured Kamensko i Robno granične procedure Kamensko
21246 ARŽANO, ARŽANO BB	Kontrolno mjesto Aržano
21241 OBROVAC SINJSKI, BILI BRIG BB	Kontrolno mjesto Bili Brig
22311 STRMICA, STRMICA BB	Robno granične procedure Strmica
21260 IMOTSKI, GCU VINJANI DONJI	Granični carinski ured Vinjani Donji i Robno granične procedure Vinjani Donji
21260 IMOTSKI, RGP VINJANI GORNJI	Robno granične procedure Vinjani Gornji
20278 NOVA SELA, NOVA SELA BB	Granični carinski ured Metković i Robno granične procedure Metković - Nova Sela
20278 MALI PROLOG, MALI PROLOG BB	Kontrolno mjesto Mali Prolog
20350 METKOVIĆ, DOLJANI BB	Robno granične procedure Metković - Doljani
20350 METKOVIĆ, OBALA NERETVANSKE KNEŽEVINE 1	Kontrolno mjesto Željeznički kolodvor i Luka Metković
21276 VRGORAC, ORAH BB	Robno granične procedure Orah
20352 VID, PRUD BB	Kontrolno mjesto Prud
20350 METKOVIĆ, GABELA	Kontrolno mjesto Gabela I
20356 KLEK, KLEK BB	Robno granične procedure Klek
20218 PALJE BRDO, KARASOVIĆI BB	Robno granične procedure Karasovići
20230 STON, ČEPIKUĆE	Kontrolno mjesto Čepikuće
20232 SLANO, TRNOVA	Kontrolno mjesto Slano
21260 GORNJI VINJANI, JOVIĆA MOST	Kontrolno mjesto Jovića most
20207 MLINI, DONJI BRGAT, ZAKUCANOVAC BB	Kontrolno mjesto Gornji Brgat
20205 STUPA, BISTRINA BB	Robno granične procedure Zaton Doli
22000 ŠIBENIK, NARODNOG PREPORODA 12	Služba za robno granične procedure Šibenik
22000 ŠIBENIK, OBALA HRVATSKE MORNARICE 4	Služba za robno granične procedure Šibenik
20000 DUBROVNIK, DR. ANTE STARČEVIĆA 9	Carinski ured Dubrovnik
10000 ZAGREB, PALJETKOVA 18	APIS-IT
10450 JASTREBARSKO, ČABDIN 73	APIS-IT

ADRESA	NAZIV LOKACIJE
49225 ĐURMANEC, GORNJI MACELJ BB	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Krapina - Lokacija Macelj
48000 KOPRIVNICA, KOLODVORSKA 12a	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Varaždin - Lokacija Koprivnica
42000 VARAŽDIN, ULICA BRAĆE KRAJANSKI 18	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Varaždin - lokacija Varaždin
40000 ČAKOVEC, CARINSKI ODVOJAK BB	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Varaždin - lokacija Čakovec
32264 LIPOVAC, BAJAKOVO BB	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Vukovar – lokacija Bajakovo
21000 SPLIT, KOPILICA 47	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Split
20000 DUBROVNIK, DR. ANTE STARČEVIĆA 9	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Dubrovnik
20278 NOVA SELA, NOVA SELA BB	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Dubrovnik – lokacija Nova sela
52460 KAŠTEL, GP KAŠTEL	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Pula – lokacija Kaštel
52000 PULA, RIVA 8	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Pula – lokacija Pula
31000 OSIJEK, SVILAJSKA 35	Područna jedinica - Služba za mobilne jedinice Osijek i Odjel za unutarnji nadzor i unutarnju kontrolu Osijek
10000 ZAGREB, AVENIJA DUBROVNIK 11	Područni carinski ured Zagreb, Primarna komunikacijska lokacija
10000 ZAGREB, JOSIPA LONČARA 8	Carinski ured Zagreb I - lokacija Podsused
40329 KOTORIBA, KOLODVORSKA BB	Kontrolno mjesto Kotoriba
51000 RIJEKA, RIVA BODULI 9	Područni carinski ured Rijeka - DR site
51000 RIJEKA, BRAJDICA BB, SLOBODNA ZONA	Služba za robno granične procedure Luka Rijeka - lokacija kontejnerski terminal Brajdica 1
51000 RIJEKA, BRAJDICA 14, UREDSKI PROSTORI	Služba za robno granične procedure Luka Rijeka - lokacija kontejnerski terminal Brajdica 1
51000 RIJEKA, ŽABICA, RIVA 1	Služba za robno granične procedure Luka Rijeka - lokacija Žabica
51227 KUKULJANOVO, TERMINAL ŠKRLJEVO	Služba za robno granične procedure Luka Rijeka - lokacija Škrljevo
51550 MALI LOŠINJ, MARINA	Kontrolno mjesto Mali Lošinj - lokacija marina
53270 SENJ, STRMAC 3	Carinski ured Gospić - lokacija Senj
31000 OSIJEK, ULICA JABLANOVA 11	Carinski ured Osijek
31000 OSIJEK, ULICA JABLANOVA 11/VUKOVARSKA 229A	Služba za robno granične procedure Osijek i Slobodna zona
31000 OSIJEK, JUŽNO PREDGRAĐE 38	PCU Osijek, Služba za carinsko prekršajni postupak i prodaju robe - skladište za oduzetu robu
32270 ŽUPANJA, GRANIČNI PRIJELAZ ŽUPANJA	Granični carinski ured Županja i Robno granične procedure Županja most
48000 KOPRIVNICA, IVANA ČESMIČKOG 11	Služba za robno granične procedure Koprivnica
21000 SPLIT, GAT SV. DUJE 4	Služba za robno granične procedure Split - lokacija trajektna luka
23000 ZADAR, STJEPANA RADIĆA 11	Carinski ured Zadar Služba za nadzor i Odjel za inspekcijske i nadzorne poslove u području carine i druga operativna postupanja

Napomena: Popis lokacija podložan je promjenama, prema potrebama i zahtjevima Naručitelja.