



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

KLASA: 406-01/16-03/23
URBROJ: 513-03-04-16-2

Zagreb, 8. kolovoza 2016.

DOKUMENTACIJA ZA BAGATELNI POSTUPAK NABAVE
ODRŽAVANJE PROGRAMSKOG PAKETA ZA PROLAZ
INTERNET PROMETA I ELEKTRONIČKE POŠTE

Bagatelna nabava: 10/16

Naručitelj: REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

Zagreb, kolovoz 2016.

1. NAZIV I SJEDIŠTE NARUČITELJA

MINISTARSTVO FINANCIJA
Katančićeva 5
10000 Zagreb

Telefon: 01 459 1315
Telefax: 01 459 1070
Internetska adresa: www.mfin.hr
Adresa elektroničke pošte: ponuda@mfin.hr

2. JEZIK

Naručitelj će voditi postupak nabave i pripremiti Dokumentaciju na hrvatskom jeziku. Ponude moraju biti pripremljene na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu. Komunikacija tima Ponuditelja i Naručitelja se odvija na hrvatskom jeziku. Ukoliko zaposlenici Ponuditelja ne vladaju tečnim hrvatskim jezikom, obveza je Ponuditelja na svoj trošak osigurati stalnu prisutnost prevoditelja.

3. PREDMET NABAVE

Predmet nabave je Održavanje programskog paketa za prolaz Internet prometa i elektroničke pošte.

CPV: 48219000-6 Programski paket za razno umrežavanje

Procijenjena vrijednost nabave: 69.000,00 kuna

3.1 TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

Ponuditelj je dužan ponuditi predmet nabave s tehničkim značajkama opisanima u Tehničkoj specifikaciji koja se nalazi u prilogu i čini sastavni dio Dokumentacije za bagatelni postupak nabave – Prilog 6.

OPĆI UVJETI ODRŽAVANJA

Za potrebe ovoga javnog nadmetanja incident je bilo koji događaj koji nije dio standardnog funkcioniranja servisa ili usluge, a koji uzrokuje ili može uzrokovati zastoje, prekid ili smanjenje kvalitete tog servisa ili usluge u sklopu IT infrastrukture. Jedan ili više incidenata se smatraju problemom pri definiranju i dokumentiranju uzroka incidenta.

Po stupnju ozbiljnosti incidente dijelimo na slijedeće razine (Tablica 1.): incidenti stupnja ozbiljnosti A trebaju se početi rješavati u roku od jednog sata od prijave, bez obzira na vrijeme prijave; incidenti stupnja ozbiljnosti B počinju se rješavati u roku od 2 sata od prijave, bez obzira na vrijeme prijave; incidenti stupanja ozbiljnosti C i D zaprimaju se u toku radnog vremena u bilo koje vrijeme, a započinju rješavati početkom slijedećeg radnog dana.

Tablica 1.

Stupanj ozbiljnosti	Definicija	Početno vrijeme odziva
A	Problemi s velikim posljedicama, kod kojih se poslovni proces nastavlja, ali je ugrožen do te mjere, da će trpjeti značajne posljedice već u roku nekoliko sati.	< 1 sat
B	Problemi s velikim posljedicama, kod kojih se poslovni proces nastavlja, ali je ugrožen.	< 2 sata
C	Problemi koji nemaju posebnih posljedica za tekući poslovni proces korisnika.	< 4 sata
D	Nije potrebno dodatno djelovanje osim kontroliranja za slučaj eventualnih daljnjih zahvata	< 4 sata

NAČIN ZAPRIMANJA ZAHTJEVA I PRAĆENJE STATUSA INCIDENTA

Ponuditelj je dužan prijavu zahtjeva osigurati na jedan od sljedećih načina: HelpDesk/ServiceDesk, Mail porukom, Dežurni telefon. Obaveza je Naručitelja odrediti ovlaštene osobe za prijavljivanje zahtjeva, praćenje, te zaključivanje zahtjeva.

Ponuditelj je dužan u slučaju potrebe eskalirati zahtjev za intervencijom na višu instancu specijaliziranom osoblju, stručni vanjski suradnici tvrtki principala te omogućiti ovlaštenim osobama Naručitelja praćenje statusa eskaliranog zahtjeva.

VRIJEME PRIJAVE KVARA I RADNO VRIJEME ODRŽAVANJA

Ponuditelj je dužan osigurati Naručitelju mogućnost prijave problema u radu opreme i servisa te njihovo održavanje 365 dana u godini, 24 sata dnevno (24 x 7 x 365), za vrijeme trajanja ugovora. Ponuditelj mora započeti rješavati kvar unutar određenog vremena od prijave kvara prema priloženoj tablici (Tablica 1.). Ponuditelj će aktivno rješavati problem sve do otklanjanja i po potrebi eskalirati problem tehničkom centru Proizvođača.

Vrijeme popravka, odnosno dostizanje pune funkcionalnosti je 24 sata po prijemu obavijesti o problemu u radu.

IZVJEŠĆIVANJE

Prilikom odziva na intervenciju Ponuditelj je dužan potvrditi Naručitelju preuzimanje zahtjeva za intervencijom, te ga obavijestiti kome je zadatak dodijeljen. Po završetku svake pojedinačne intervencije Ponuditelj je dužan ispuniti radni nalog sa svim relevantnim podacima o intervenciji. Ovlaštena osoba Naručitelja ovjerava istinitost podataka svojim potpisom. Iznimka je kod preuzimanja incidenata, prisutnosti više stručnih osoba ili uporabe zamjenske opreme, kada se može popuniti više radnih naloga za svaki incident.

Na završetku svakog mjeseca Ponuditelj je dužan dostaviti Zapisnik o izvršenim ugovornim obvezama koji sadrži:

- 1) sumarni mjesečni izvještaj o obavljenim intervencijama,
- 2) analizu strukture incidenata, posebno za ponovljene ili međusobno vezane incidente,
- 3) svi radni nalozi sa originalnom prijavom kvara,
- 4) specifikaciju zamjenske opreme na uporabi s datumima originalnog postavljanja i statusom nabave odgovarajućeg dijela,
- 5) ažuriranu dokumentaciju za slučaj izmjene na sustavu,
- 6) zapisnik o preventivnom održavanju.

Održavanje Programskog paketa za prolaz Internet prometa i elektroničke pošte u funkciji rada IS-a podrazumijeva poduzimanje svih radnji u svrhu osiguranja pune funkcionalnosti sustava, a provodi se na lokaciji Naručitelja.

4. IZMJENA DOKUMENTACIJE ZA NADMETANJE

Naručitelj može do krajnjeg roka za dostavu ponuda, prema osobnoj prosudbi ili temeljem Ponuditeljeva zahtjeva za objašnjenje Dokumentacije, izmijeniti Dokumentaciju u obliku dodatka o izmjeni. Dodatak o izmjeni Dokumentacije, Naručitelj će objaviti u elektroničkom obliku na internetskim stranicama Ministarstva financija.

5. CIJENA PONUDE

Cijena ponude mora biti izražena u kunama i pisana brojkama. U cijenu ponude bez PDV-a uračunavaju se svi troškovi i popusti. Cijenu ponude potrebno je prikazati na slijedeći način: cijena (bez PDV-a), iznos PDV-a te cijena ponude s PDV-om. Cijena ponude izražava se za cjelokupan predmet nabave.

Ponuditelj treba ispuniti originalni Troškovnik, te treba ponuditi sve zatražene stavke iz Troškovnika. Ponude kod kojih nisu popunjene sve stavke Troškovnika smatrat će se neprihvatljivima.

Cijena ponude je nepromjenjiva za vrijeme trajanja ugovora i ne može se mijenjati ni po kojoj osnovi.

6. UVJETI I ZAHTJEVI KOJE PONUDITELJI MORAJU ISPUNITI

6.1. Ponuditelj je obavezan dostaviti Izjavu o nekažnjavanju (Prilog 3). Izjava ne smije biti starija od tri mjeseca računajući od dana početka postupka bagatelne nabave, a mora biti potpisana od strane odgovorne osobe i ovjerena pečatom/štambiljem. Izjavu daje osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta.

6.2. Ponuditelj je obavezan dostaviti Izjavu o ne postojanju poreznog duga (Prilog 4) kojom dokazuje da je ispunio obvezu plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinskog i zdravstveno osiguranje, osim ako mu prema posebnom zakonu plaćanje tih obveza nije dopušteno ili je odobrena odgoda plaćanja (primjerice u postupku predstečajne nagodbe).

6.3. Ponuditelj je obavezan dostaviti Izjavu o registraciji za obavljanje djelatnosti (Prilog 5) kojom dokazuje svoj upis u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar države sjedišta. Ponuditelj mora biti registriran za djelatnost u vezi s predmetom nabave.

6.4. Ponuditelj je obavezan dostaviti važeće certifikate iz područja predmeta nabave

Najmanje dva zaposlenika moraju posjedovati važeće McAfee Accredited Channel Engineer (ACE) certifikate iz područja predmeta nabave.

Navedenim certifikatima potvrđuje se da osobe koje ih posjeduju imaju potrebna specifična znanja za pružanje usluga koje su predmet ovoga javnog nadmetanja te da Naručitelju pružaju razboritu sigurnost potrebnu za ispunjenje predmetne usluge. Dokaz se podnosi u obliku preslika navedenih certifikata izdanih od strane ovlaštenih i nadležnih tijela za njihovo izdavanje. Dokaz na stranom jeziku mora biti popraćen prijevodom ovlaštenog sudskog tumača na hrvatski jezik.

6.5. Ukoliko gospodarski subjekt pri dostavi dokumenata priloži lažne podatke kojima kao natjecatelj ili ponuditelj dokazuje da ne postoje razlozi isključenja, odnosno da ispunjava uvjete sposobnosti, ponuda mu neće biti odabrana.

7. SADRŽAJ PONUDE

Ponuda mora sadržavati:

1. Obrazac ponude, Prilog 1;
2. Troškovnik, Prilog 2;
3. Dokazi prema redosljedu iz točke 6. Dokumentacije.
4. Tehnička specifikacija, Prilog 6;

Ponuditelj je obavezan dostaviti sve tražene dokaze iz ove točke. Svi dokumenti mogu se dostaviti u neovjerenoj preslici. Neovjerenom preslikom smatra se i neovjereni ispis elektroničke isprave.

8. PREUZIMANJE DOKUMENTACIJE

Ponuditelji Dokumentaciju za nadmetanje u bagatelnom postupku nabave preuzimaju u elektroničkom obliku na internetskim stranicama Ministarstva financija.

9. OZNAČAVANJE PONUDE

Ponuditelj predaje ponudu napisanu neizbrisivom tintom u papirnatom obliku. Ponuda mora biti uvezana u cjelinu.

10. DOSTAVA PONUDA

Ponude se dostavljaju u jednom primjerku. Elektronička dostava ponuda nije dopuštena.

Ponuda se dostavlja u zatvorenoj omotnici s naznakom:

NE OTVARAJ

"Bagatelna nabava 10/16"
te adresom Ponuditelja.

Ako omotnica nije obilježena kako je to navedeno u ovim Uputama, Naručitelj se ne smatra odgovornim ako se omotnica zagubi ili prerano otvori.

Krajnji rok za dostavu ponuda je 16. kolovoza 2016. godine do 12:00 sati.

11. OTVARANJE PONUDA

Ponude se otvaraju 16. kolovoza 2016. godine s početkom u 12:00 sati na adresi Naručitelja.

Otvaranje ponuda nije javno. Ponude otvaraju najmanje dva ovlaštena predstavnika Naručitelja. Prilikom otvaranja ponuda, Naručitelj će voditi zapisnik. Nakon što se ponude javno otvore i pročitaju, ostaju kod Naručitelja i ne vraćaju se Ponuditelju.

12. POJAŠNJENJE PONUDE

Naručitelj može tijekom postupka pregleda, ocjene i usporedbe ponuda tražiti od Ponuditelja potrebna tumačenja radi pojašnjenja ponude ili otklanjanja sumnji u valjanost ponude.

Nikakve promjene u ponudi, promjene cijene, osim ispravka računske pogreške ili promjene koje bi neprihvatljivu ponudu činile prihvatljivom, Naručitelj neće zahtijevati, nuditi niti dopustiti od strane Ponuditelja.

Naručitelj će u zahtjevu za pojašnjenje ponude odrediti primjeren rok u kojem Ponuditelj treba dostaviti zatraženo objašnjenje.

Naručitelj će isključiti ponudu Ponuditelja koji unutar postavljenog roka nije dao zatraženo objašnjenje ili njegovo objašnjenje nije za Naručitelja prihvatljivo.

13. ODABIR

Naručitelj će između prihvatljivih ponuda odabrati ponudu s najnižom cijenom. Prihvatljiva ponuda je ponuda sposobnog ponuditelja, dostavljena cjelovito za usluge iz predmeta nabave i koja potpuno zadovoljava sve tražene uvjete i zahtjeve Dokumentacije za nadmetanje. Neprikladna je ona ponuda čija cijena prelazi planirana sredstva naručitelja. Nepravilna ponuda je ponuda koja ne ispunjava uvjete vezane za svojstvo predmeta nabave, te time ne ispunjava u cijelosti zahtjeve Naručitelja određene u Dokumentaciji za nadmetanje.

14. SKLAPANJE UGOVORA

U ovom će se bagatelnom postupku nabave sklopiti Ugovor o nabavi na razdoblje od 12 mjeseci od potpisa Ugovora.

15. ROKOVI I MJESTO ISPORUKE

Početak isporuke teče odmah po sklapanju Ugovora.

Mjesto isporuke na lokacijama Naručitelja u Zagrebu.

Naručitelj nabavu Održavanja programskog paketa za prolaz Internet prometa i elektroničke pošte smatra projektom i Ponuditelj je dužan dodijeliti voditelja projekta te osigurati vođenje projekta.

16. UVJETI, ROKOVI I NAČIN PLAĆANJA

Naručitelj se obvezuje plaćati temeljem ispostavljenih računa, sukladno terminskom planu aktivnosti i prethodno ovjerenom Zapisniku o primopredaji uplatom ugovorenog iznosa u korist računa Ponuditelja. Rok plaćanja je 30 dana od dana zaprimanja računa.

17. ŽALBA

Ponuditelji nemaju pravo žalbe u postupcima bagatelne vrijednosti

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINACIJA

OBRAZAC PONUDE

Naručitelj: REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINACIJA
Katančićeva 5, 10000 Zagreb
OIB: 18683136487

Tvrtka ili naziv Ponuditelja: _____

Adresa Ponuditelja.....: _____

OIB Ponuditelja.....: _____

Adresa elektroničke pošte: _____

Račun Ponuditelja (IBAN) i naziv banke: _____

Predmet nabave: Održavanje programskog paketa za prolaz Internet prometa i elektroničke pošte

Način nabave: Bagatelni postupak nabave 10/16

Uvjeti i način plaćanja u kunama:

Cijena ponude bez PDV-a: _____
(brojkama)

Iznos PDV-a: _____
(brojkama)

UKUPNA cijena ponude s PDV-om: _____
(brojkama)

Rok valjanosti ponude: 60 dana

(čitko ime i prezime ovlaštene osobe Ponuditelja)

M.P.

(potpis ovlaštene osobe Ponuditelja)

Mjesto i datum

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

Naziv ponuditelja: _____

TROŠKOVNIK Bagatelna nabava 10/16					
Redni broj	Opis usluga	Jedinica mjere	Količina	Jedinična cijena	Ukupno (količina x jed. cijena)
1.	Održavanje programskog paketa za prolaz Internet prometa	kom	1		
2.	Održavanje programskog paketa za prolaz elektroničke pošte	kom	1		
Ukupno bez PDV-a:					
PDV:					
Ukupno s PDV-om:					

Cijena ponude mora biti iskazana u kunama kao nepromjenjiva. Ponuditelj mora popuniti ponudbeni troškovnik, ovjeriti ga pečatom i potpisom odgovorne osobe i priložiti ponudi.

(čitko ime i prezime ovlaštene osobe Ponuditelja)

M.P.

(potpis ovlaštene osobe Ponuditelja)

Mjesto i datum

IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU

Ja, _____ iz _____, osobna iskaznica broj _____
 (ime i prezime) (mjesto)

i ja, _____ iz _____, osobna iskaznica broj _____
 (ime i prezime) (mjesto)

kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta

 (naziv gospodarskog subjekta)

pod materijalnom i kaznenom odgovornošću izjavljujem da ja osobno niti gore navedeni gospodarski subjekt nismo pravomoćno osuđeni za bilo koje od slijedećih kaznenih dijela, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno države čiji je državljanin:

a) prijevara (članak 236.), prijevara u gospodarskom poslovanju (članak 247.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 252.), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 253.), zlouporaba u postupku javne nabave (članak 254.), utaja poreza i carine (članak 256.), subvencijska prijevara (članak 258.), pranje novca (265.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 291.), nezakonito pogodovanje (članak 292.), primanje mita (članak 293.), davanje mita (članak 294.), trgovanje utjecajem (članak 295.), davanje mita za trgovanje utjecajem (članak 296.), zločinačko udruženje (članak 328.) i počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja (članak 329.) iz Kaznenog zakona („Narodne novine“ br. 125/11, 144/12, 56/15 i 61/15)

Za gospodarski subjekt¹

 – (ime i prezime ovlaštene osobe gosp. subjekta)

 – (ime i prezime ovlaštene osobe gosp. subjekta)

M.P

.

 – (potpis)

 – (potpis)

U _____, _____.____. 201__.

¹ Ako gospodarski subjekt zastupa zakonski zastupnik sa najmanje još jednom osobom (drugim zakonskim zastupnikom, prokuristom i sl.) izjavu daju obje ovlaštene osobe.

IZJAVA O NEPOSTOJANJU POREZNOG DUGA

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

broj osobne iskaznice _____ izdane od _____

kao odgovorna osoba _____
(naziv i adresa ponuditelja)

Izjavljujem da _____
(naziv i adresa ponuditelja)

nema dugovanja po osnovi javnih davanja o kojima službenu evidenciju vodi Porezna uprava.

U _____, _____. 201__.

ZA PONUDITELJA

(ime i prezime ovlaštene osobe)

M.P.

(potpis ovlaštene osobe)

IZJAVA O REGISTRACIJI ZA OBAVLJANJE DJELATNOSTI

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

broj osobne iskaznice _____ izdane od _____

kao odgovorna osoba _____
(naziv i adresa ponuditelja)

izjavljujem da je _____
(naziv i adresa ponuditelja)

Registrirana za obavljanje djelatnosti koja je predmet nabave.

U _____, _____. 201__.

ZA PONUDITELJA

(ime i prezime ovlaštene osobe)

M.P.

(potpis ovlaštene osobe)

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

U nastavku je popis zahtjeva predmeta nabave. Ponuditelj je dužan popunjenu Tablicu priložiti ponudi. U tablici je obvezno za svaki zahtjev predmeta nabave naznačiti je li ponuđeni zahtjev opreme/usluge udovoljava zahtjevima, stavljanjem znaka Da ili Ne u stupac Zadovoljava.

ODRŽAVANJE PROGRAMSKOG PAKETA ZA PROLAZ INTERNET PROMETA - TEHNIČKA SPECIFIKACIJA -		
Redni Broj	Opis zahtjeva	Zadovoljava Da / Ne
	Održavanje postojećeg programskog paketa za prolaz Internet prometa McAfee Web Gateway trenutne inačice 7.5 , <i>virtual appliance</i> uređaji (2 kom.) koji rade na VMware vSphere 64 bitnom okruženju, podrška do 512 istovremenih korisnika.	
	Prema potrebi Naručitelja instalirati i konfigurirati dodatni <i>virtual appliance</i> uređaj programskog paketa za prolaz Internet prometa u postojeće računalno komunikacijsko okruženje, u okviru postojećih licenci.	
	Izmjena konfiguracije („ <i>Policy</i> “, „ <i>Configuration</i> “, „ <i>Accounts</i> “ i dr.) i rješavanje problema u radu (eng. <i>Troubleshooting</i>) programskog paketa za prolaz Internet prometa sukladno poslovnim potrebama Naručitelja.	
	Održavanje aplikacije za izvještavanje McAfee ePolicy Orchestrator trenutne inačice 5.1	
	Ponuditi jamstvo i održavanje Programskog paketa za prolaz Internet prometa u trajanju od minimalno 1 godine na lokaciji Naručitelja. Obaveza Ponuditelja je osigurati ispravke pogrešaka u programskoj opremi i zakrpe (patch) kao i online, mail i telefonsku pomoć direktno od Ponuditelja u trajanju od 1 godine. Održavanje uključuje testiranje novih inačica programske opreme, te podrška, instalacija i implementacija na lokaciji Naručitelja. Sve nadogradnje i zakrpe koje se pojave u jamstvenom roku i vremenu održavanja također su uključeni u održavanje kao i njihova instalacija, implementacija i testiranje. Prelazak na drugu inačicu programske opreme besplatan je sve dok traje jamstveni rok.	
	Originalna programska (isporuka popravaka i nadogradnji koda) i sigurnosna (automatska nadogradnja sigurnosnih ažuriranja, pravila i potpisa) podrška proizvođača opreme za vrijeme trajanja jamstva	
	Po isteku jamstva Programskog paketa za prolaz Internet prometa bez ograničenja zadržava sve funkcionalnosti sustava u okviru programske i sigurnosne inačice zatečene na dan isteka jamstva.	
	Ponuditelj isporučuje i implementira Programski paket za prolaz Internet prometa, daje licencijske potvrde te izjavljuje da nema aktiviranih opcija koje traže dodatnu investiciju Ministarstva financija za njihovu legalizaciju.	
	Naručitelj prijavljuje kvar u jamstvenom roku od 00-24h (365/7/24 podrška). Ponuditelj počinje otklanjati kvar izlaskom na lokaciju Naručitelja na način da otkloni kvar u roku do 24 sata od prijave kvara. Ukoliko Ponuditelj ne može otkloniti kvar na neispravnoj programskoj opremi može isporučiti zamjensku opremu istih ili boljih karakteristika koja time postaje vlasništvo Naručitelja.	
	Jamstvo 1 godina na lokaciji naručitelja (produljenje jamstva po isteku postojećeg jamstva) od datuma potpisa Zapisnika o primopredaji (obrazac Naručitelja)	

**ODRŽAVANJE PROGRAMSKOG PAKETA ZA PROLAZ
ELEKTRONIČKE POŠTE**

- TEHNIČKA SPECIFIKACIJA -

Redni Broj	Opis zahtjeva	Zadovoljava Da / Ne
	Održavanje postojećeg programskog paketa za prolaz elektroničke pošte McAfee Email Gateway trenutne inačice 7.6 , <i>virtual appliance</i> uređaji (2 kom.) koji rade na VMware vSphere 64 bitnom okruženju, podrška do 512 istovremenih korisnika.	
	Prema potrebi Naručitelja instalirati i konfigurirati dodatni <i>virtual appliance</i> uređaj programskog paketa za prolaz elektroničke pošte u postojeće računalno komunikacijsko okruženje, u okviru postojećih licenci.	
	Izmjena konfiguracije („ <i>Email</i> “, „ <i>System</i> “ i dr.) i rješavanje problema u radu (eng. <i>Troubleshoot</i>) programskog paketa za prolaz elektroničke pošte sukladno poslovnim potrebama Naručitelja.	
	Ponuditi jamstvo i održavanje Programskog paketa za prolaz elektroničke pošte u trajanju od minimalno 1 godine na lokaciji Naručitelja. Obaveza Ponuditelja je osigurati ispravke pogrešaka u programskoj opremi i zakrpe (patch) kao i online, mail i telefonsku pomoć direktno od Ponuditelja u trajanju od 1 godine. Održavanje uključuje testiranje novih inačica programske opreme, te podrška, instalacija i implementacija na lokaciji Naručitelja. Sve nadogradnje i zakrpe koje se pojave u jamstvenom roku i vremenu održavanja također su uključeni u održavanje kao i njihova instalacija, implementacija i testiranje. Prelazak na drugu inačicu programske opreme besplatan je sve dok traje jamstveni rok.	
	Originalna programska (isporuka popravaka i nadogradnji koda) i sigurnosna (automatska nadogradnja sigurnosnih ažuriranja, pravila i potpisa) podrška proizvođača opreme za vrijeme trajanja jamstva	
	Po isteku jamstva Programskog paketa za prolaz elektroničke pošte bez ograničenja zadržava sve funkcionalnosti sustava u okviru programske i sigurnosne inačice zatečene na dan isteka jamstva.	
	Ponuditelj isporučuje i implementira Programski paket za prolaz elektroničke pošte, daje licencijske potvrde te izjavljuje da nema aktiviranih opcija koje traže dodatnu investiciju Ministarstva financija za njihovu legalizaciju.	
	Naručitelj prijavljuje kvar u jamstvenom roku od 00-24h (365/7/24 podrška). Ponuditelj počinje otklanjati kvar izlaskom na lokaciju Naručitelja na način da otkloni kvar u roku do 24 sata od prijave kvara. Ukoliko Ponuditelj ne može otkloniti kvar na neispravnoj programskoj opremi može isporučiti zamjensku opremu istih ili boljih karakteristika koja time postaje vlasništvo Naručitelja.	
	Jamstvo 1 godina na lokaciji naručitelja (produljenje jamstva po isteku postojećeg jamstva) od datuma potpisa Zapisnika o primopredaji (obrazac Naručitelja)	