



P/5108877

**REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA**

KLASA: 406-01/23-03/58
URBROJ: 513-03-04-23-2

Zagreb, 21. studenoga 2023.

**POZIV ZA DOSTAVU PONUDA
USLUGA ODRŽAVANJA SLOBODNE PROGRAMSKE PODRŠKE NA PRIMJENI
OTVORENIH STANDARDA IZ PODRUČJA INFORMATIČKO KOMUNIKACIJSKIH
TEHNOLOGIJA INFORMACIJSKOG SUSTAVA MINISTARSTVA FINANCIJA**

Jednostavna nabava: 7/23

Naručitelj: **REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA**

Zagreb, studeni 2023.

1. NAZIV I SJEDIŠTE NARUČITELJA

MINISTARSTVO FINANCIJA

Katančićeva 5

10000 Zagreb

Telefon: 01 459 1315

Internetska adresa: mfin.gov.hr

Adresa elektroničke pošte: ponuda@mfin.hr

2. KOMUNIKACIJA

Naručitelj će voditi postupak nabave na hrvatskom jeziku. Komunikacija između gospodarskih subjekata i Naručitelja se odvija na hrvatskom jeziku. Ukoliko zaposlenici gospodarskog subjekta ne vladaju tečnim hrvatskim jezikom, obveza je gospodarskog subjekta na svoj trošak osigurati stalnu prisutnost prevoditelja.

Ponuditelj je gospodarski subjekt koji je dostavio ponudu.

3. PREDMET NABAVE

Predmet nabave je Usluga održavanja slobodne programske podrške na primjeni otvorenih standarda iz područja informatičko komunikacijskih tehnologija informacijskog sustava Ministarstva financija.

CPV oznaka: 72610000-9 - Usluge računalne potpore

Procijenjena vrijednost nabave: 26.500,00 eura

4. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

Ponuditelj je dužan ponuditi predmet nabave s tehničkim značajkama opisanima u Tehničkoj specifikaciji koja se nalazi u prilogu i čini sastavni dio Poziva za dostavu ponuda – Prilog 7.

5. IZMJENA POZIVA ZA DOSTAVU PONUDA

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

6. CIJENA PONUDE

Cijena ponude mora biti izražena u eurima 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 (Prilog 2), te treba ponuditi sve zatražene stavke iz Troškovnika. Ponude kod kojih nisu popunjene sve stavke Troškovnika smatrat će se nepravilnima.

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

7. UVJETI I ZAHTJEVI KOJE PONUDITELJI MORAJU ISPUNITI

7.1. Ponuditelj je obvezan dostaviti Izjavu o nekažnjavanju (Prilog 3).

Izjavu daje osoba ovlaštena po zakonu za samostalno i pojedinačno zastupanje gospodarskog subjekta (ili osobe koje su ovlaštene za skupno 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.

7.2. Ponuditelj je obvezan dostaviti Izjavu o nepostojanju poreznog duga (Prilog 4) kojom dokazuje da je ispunio obvezu plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinskog i zdravstveno osiguranje.

7.3. Ponuditelj je obvezan 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.

7.4. Ponuditelj je obvezan dostaviti Izjavu o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora u kojoj izjavljuje da će u roku od 10 (deset) dana od dana potpisa ugovora s Naručiteljem dostaviti garanciju banke ili zadužnicu ili bjanko zadužnicu ili uplatiti novčani polog kao jamstvo za uredno ispunjenje ugovora (Prilog 6).

Umjesto dostavljanja garancije banke ili zadužnice ili bjanko zadužnice Ponuditelj ima mogućnost uplatiti novčani polog u traženom iznosu. Polog se uplaćuje u korist računa IBAN HR 1210010051863000160, SWIFT CODE: NBHRHR2XXXX, poziv na broj: 64 9725-20157-OIB Ponuditelja i opisom plaćanja: "Polog jamstva za uredno ispunjenje ugovora evidencijski broj 7/23." Ponuditelj nema pravo potraživanja kamata na uplaćeni novčani polog. Ukoliko jamstvo za uredno ispunjenje ugovora bude naplaćeno, a ugovor se ne raskine, Ponuditelj je obvezan dostaviti novo jamstvo/uplatiti novi novčani polog u roku od 10 (deset dana) od dana poziva na dostavu, u protivnom će Naručitelj raskinuti ugovor.

7.5 Ponuditelj je obvezan dostaviti dokaze tehničke i stručne sposobnosti

Ponuditelj je obvezan dostaviti certifikate zaposlenika:

- Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), najmanje dva zaposlenika,
- Red Hat Certified Engineer (RHCE), najmanje dva zaposlenika,
- Red Hat Certified Specialist in High Availability Clustering, najmanje jedan zaposlenik.

Navedenim certifikatima potvrđuje se da osobe koje ih posjeduju imaju potrebna specifična znanja za pružanje usluga koje su predmet ove jednostavne nabave 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.

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 .

Ponuditelj je obvezan dostaviti sve tražene dokaze iz ove točke. Dokazi iz točke 7.1. do 7.4. su Prilog i sastavni dio ovog Poziva za dostavu ponuda i isti moraju biti ispunjeni, potpisani i ovjereni od strane ovlaštene osobe gospodarskog subjekta.

8. PREUZIMANJE POZIVA ZA DOSTAVU PONUDA

Ponuditelji Poziv za dostavu ponuda preuzimaju u elektroničkom obliku na internetskim stranicama Ministarstva financija.

9. JEZIK I SADRŽAJ PONUDE

Ponude moraju biti izrađene na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu osim dokaza tehničke i stručne sposobnosti koji mogu biti na engleskom jeziku.

Ponuditelj predaje ponudu napisanu neizbrisivom tintom u papirnatom obliku i uvezanu u cjelinu.

Ponuda mora sadržavati:

1. Obrazac ponude (popunjeni obrazac Prilog 1, koji je sastavni dio Poziva za dostavu ponuda)
2. Troškovnik (popunjeni obrazac Prilog 2, koji je sastavni dio Poziva za dostavu ponuda)
3. Izjava o nekažnjavanju (popunjeni obrazac Prilog 3, koji je sastavni dio Poziva za dostavu ponuda)
4. Izjava o nepostojanju poreznog duga (popunjeni obrazac Prilog 4, koji je sastavni dio Poziva za dostavu ponuda)
5. Izjava o registraciji za obavljanje djelatnosti (popunjeni obrazac Prilog 5, koji je sastavni dio Poziva za dostavu ponuda)
6. Izjava o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora (popunjeni obrazac Prilog 6, koji je sastavni dio Poziva za dostavu ponuda)
7. Dokazi tehničke i stručne sposobnosti iz točke 7.5. Poziva za dostavu ponuda
8. Tehnička specifikacija (ovjereni obrazac Prilog 7, koji je sastavni dio Poziva za dostavu ponuda)

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

10. DOSTAVA PONUDA

Ponude se dostavljaju u jednom primjerku. Elektronička dostava ponuda nije dopuštena. Ponude se dostavljaju u zatvorenoj omotnici s naznakom:

NE OTVARAJ

"Jednostavna nabava 7/23."

te Nazivom i adresom Ponuditelja.

Ponuda se dostavlja na adresu Naručiitelja: MINISTARSTVO FINANCIJA Zagreb, Katančićeva 5.

Ako omotnica nije obilježena kako je to navedeno u ovoj točki poziva Naručiitelj se ne smatra odgovornim ako se omotnica zagubi ili prerano otvori.

Krajnji rok za dostavu ponuda je 30. studenoga 2023. godine do 12:00 sati.

11. ROK VALJANOSTI PONUDA

60 dana od isteka roka za dostavu ponuda.

12. OTVARANJE PONUDA

Ponude se otvaraju 30. studenoga 2023. godine s početkom u 12:00 sati na adresi Naručiitelja.

Otvaranje ponuda nije javno. Nakon što se ponude otvore i pročitaju, ostaju kod Naručiitelja i ne vraćaju se Ponuditelju.

13. POJAŠNJENJE PONUDE

Naručiitelj 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 računске pogreške ili promjene koje bi neprihvatljivu ponudu činile prihvatljivom, Naručiitelj neće zahtijevati, nuditi niti dopustiti od strane Ponuditelja.

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

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

14. KRITERIJ ZA ODABIR

Naručiitelj će između prihvatljivih ponuda odabrati ponudu s najnižom cijenom. Prihvatljiva ponuda je ponuda sposobnog Ponuditelja koja potpuno zadovoljava sve tražene uvjete i zahtjeve iz poziva za dostavu ponuda. Neprihvatljiva je ona ponuda čija cijena prelazi planirana odnosno osigurana sredstva Naručiitelja. Nepravilna ponuda je svaka ponuda koja nije u skladu s Pozivom za dostavu ponuda.

15. SKLAPANJE UGOVORA

U ovom će se postupku jednostavne nabave sklopiti Ugovor o nabavi na rok od 12 (dvanaest) mjeseci.

16. ROKOVI I MJESTO ISPORUKE

Početak isporuke teče odmah po sklapanju Ugovora.
Mjesto isporuke na lokacijama Naručiitelja u Zagrebu.

17. UVJETI, ROKOVI I NAČIN PLAĆANJA

Naručitelj se obvezuje platiti temeljem ispostavljenih računa, sukladno prethodno ovjerenom Zapisniku o izvršenim ugovornim obvezama. Rok plaćanja je 30 (trideset) dana od dana zaprimanja računa.

18. OBAVIJEST O ZAVRŠETKU POSTUPKA JEDNOSTAVNE NABAVE

Naručitelj će u primjerenom roku dostaviti Zapisnik o pregledu i ocjeni ponuda svim Ponuditeljima koji su dostavili svoje ponude i obavijestiti ih o završetku postupka jednostavne nabave.

19. ŽALBA

Ponuditelji nemaju pravo žalbe u postupcima jednostavne nabave.

20. ISKLJUČENJE GOSPODARSKIH SUBJEKATA

Sukladno članku 80. stavku 2. točki 2. Zakona o javnoj nabavi ("Narodne novine", broj 120/16 i 114/22) Ministarstvo financija kao javni naručitelj ne smije sklapati ugovore o nabavi u smislu odredbi članka 76. i 77. Zakona o javnoj nabavi sa sljedećim gospodarskim subjektima:

1. PRIMORAC I PARTNERI d.o.o., Zagreb, Ulica Dragutina Domjanića 25, OIB: 75600937682
2. BORUT d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 238, OIB: 15902761794

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

OBRAZAC PONUDE

Naručitelj: REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA
Katančićeva 5, 10000 Zagreb
OIB: 18683136487 i MB 03205991

Tvrtka ili naziv Ponuditelja: _____

Adresa Ponuditelja.....: _____

OIB Ponuditelja.....: _____

Adresa elektroničke pošte: _____

Račun Ponuditelja (IBAN) i naziv banke: _____

Predmet nabave: Usluga održavanja slobodne programske podrške na primjeni otvorenih standarda iz područja informatičko komunikacijskih tehnologija informacijskog sustava Ministarstva financija

Način nabave: Jednostavna nabava 7/23

Uvjeti i način plaćanja u eurima:

Cijena ponude bez PDV-a: _____
(brojkama)

Iznos PDV-a: _____
(brojkama)

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

Rok valjanosti ponude: 60 dana

Rok isporuke: Počinje teći odmah po sklapanju ugovora.

(čitko ime i prezime ovlaštene osobe Ponuditelja)

M.P.

(potpis ovlaštene osobe Ponuditelja)

Mjesto i datum

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

Naziv Ponuditelja: _____

| TROŠKOVNIK Jednostavna nabava 7/23 | | | | |
|---------------------------------------|---|------------|--------------------------|---------------------------------|
| Redni broj | Opis robe i usluge | Broja sati | Jedinična cijena (€/sat) | Ukupno (količina x jed. cijena) |
| 1. | Rad certificiranog zaposlenika radnim danom, vikendom i praznicima u vremenu od 0:00-24:00 sata | 500 | | |
| Ukupno bez PDV-a: | | | | |
| PDV: | | | | |
| Ukupno s PDV-om: | | | | |

Cijena ponude mora biti iskazana u eurima kao nepromjenjiva. U cijenu ponude uračunati su svi troškovi i popusti, bez PDV-a. Ponuditelj mora u cijelosti popuniti sve stavke Troškovnika, 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 _____,
(ime i prezime) (adresa stanovanja)

broj identifikacijskog dokumenta _____ izdanog od _____

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 kao ni osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta, 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

- članka 333. (udruženje za počinjenje kaznenog djela) iz Kaznenog zakona („Narodne novine“, broj 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) korupcija, 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“, broj 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) prijevarena, na temelju

- članka 236. (prijevarena), članka 247. (prijevarena u gospodarskom poslovanju), članka 256. (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevarena) Kaznenog zakona

- članka 224. (prijevarena), članka 293. (prijevarena u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) iz Kaznenog zakona („Narodne novine“, broj 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. (terorističko 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“, broj 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 i financiranje terorizma, na temelju

- članka 98. (financiranje terorizma) i članka 265. (pranje novca) Kaznenog zakona

- članka 279. (pranje novca) iz Kaznenog zakona („Narodne novine“, broj 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“, broj 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.).

(u slučaju da gore navedeni gospodarski subjekt nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj i/ili neka od osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gore navedenog gospodarskog subjekta nije državljanin Republike Hrvatske)

niti za odgovarajuća kaznena djela koja, prema nacionalnim propisima države poslovnog nastana gore navedenog gospodarskog subjekta, odnosno države/a čiji su državljani osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gore navedenog gospodarskog subjekta, obuhvaćaju razloge za isključenje iz članka 57. stavka 1. točka od (a) do (f) Direktive 2014/24/EU.

U _____, 20____ godine

(potpis ovlaštene osobe)

¹ Izjavu daje osoba ovlaštena po zakonu za samostalno i pojedinačno zastupanje gospodarskog subjekta (ili osobe koje su ovlaštene za skupno 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 POREZNOG DUGA

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

broj osobne iskaznice _____ izdane od _____

kao odgovorna osoba _____
(naziv i adresa gospodarskog subjekta)

izjavljujem da _____
(naziv i adresa gospodarskog subjekta)

nema dugovanja po osnovi dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje.

U _____, dana _____

ZA GOSPODARSKI SUBJEKT

M.P. _____
(ime, prezime i 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 gospodarskog subjekta)

izjavljujem da _____
(naziv i adresa gospodarskog subjekta)

registrirana za obavljanje djelatnosti koja je predmet nabave.

U _____, dana _____

ZA GOSPODARSKI SUBJEKT

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

IZJAVA O DOSTAVI JAMSTVA ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA

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

broj osobne iskaznice _____ izdane od _____

kao odgovorna osoba _____
(naziv i adresa gospodarskog subjekta)

ponuditelja izjavljujem da ćemo u roku od 10 (deset) dana od dana potpisa ugovora s
Ministarstvom financija, kao naručiteljem, za nabavu

(upisati predmet nabave)

dostaviti garanciju banke ili zadužnicu ili bjanko zadužnicu ili uplatiti novčani polog, kao
jamstvo za uredno ispunjenje ugovora. Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora mora biti na iznos
od 10 % (deset posto) vrijednosti ugovora bez PDV-a.

Bankarska garancija će biti neopoziva, bezuvjetna, na „prvi poziv“ i „bez prigovora“.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora predat ćemo u roku od 10 (deset) dana od dana potpisa
ugovora s rokom valjanosti najmanje 30 (trideset) dana od dana proteka ugovornog razdoblja.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora će se aktivirati u slučaju povrede ugovornih obveza.

U _____, dana _____

ZA GOSPODARSKI SUBJEKT

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

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

U nastavku je popis zahtjeva predmeta nabave. Ponuditelj mora u cijelosti zadovoljiti sve stavke Tehničke specifikacije, ovjeriti pečatom i potpisom odgovorne osobe i priložiti ponudi.

OPĆI UVJETI ODRŽAVANJA

Za potrebe ove jednostavne nabave 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 stupnja 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, elektroničkom poštom, telefonom. 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, stručnim vanjskim suradnicima 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 8 sati po prijemu obavijesti o problemu u radu ukoliko je obavijest zaprimljena u radnom vremenu Naručitelja. Ukoliko je obavijest o kvaru zaprimljena poslije redovnog radnog vremena Naručitelja, puna funkcionalnost mora biti postignuta najkasnije do 07:00 sati idućeg radnog dana.

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) sve radne naloge 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.

OBVEZE PONUDITELJA

Mail sustav

- nadogradnja i rekonfiguracija Postfix SMTP i SMTPS poslužitelja,
- redovni ručni pregled sistemskih logova,
- redovna sigurnosna nadogradnja sustava,
- redovne ručne sigurnosne provjere poslužitelja.

HTTP spremnički sustav

- nadogradnja i rekonfiguracija Squid poslužitelja,
- postavljanje Squid poslužitelja kao transparentnog akceleratora za odlazni promet,
- konfiguracija WCCPv2 protokola i integracija sa aktivnom mrežnom opremom,
- instalacija i konfiguracija Squidguard rješenja sa Squid poslužiteljem te integracija višestrukih crnih listi,
- blokiranje poznatih malware poslužitelja/domena,
- integracija Squid poslužitelja sa ESET Endpoint antivirusnim rješenjem te transparentno filtriranje sadržaja,
- integracija Squid poslužitelja s MS ActiveDirectory sustavom u svrhu autentikacije korisnika (kerberos i ntlm),
- optimiranje performansi: XFS datotečni sustav, Squid memory management, itd,
- SNMP/Zabbix agent nadzor,
- postavljanje i konfiguracija Calamaris sustava za dnevne/tjedne/mjesečne izvještaje o radu Squid servisa,
- postavljanje i konfiguracija dodatnog failover Squid poslužitelja i sustava za automatsko prebacivanje aktivnih IP adresa s primarnog na sekundarni Squid poslužitelj,

- redovni ručni pregled logova,
- redovna sigurnosna nadogradnja sustava,
- redovne ručne sigurnosne provjere poslužitelja.

Visoko-raspoloživi sustav

- instalacija i konfiguracija Linux-HA rješenja: DRBD sinkronizacija dijeljenog diskovnog polja, Heartbeat međusobni nadzor, automatska dvosmjerna migracija servisa između poslužitelja, automatska provjera integriteta diskovnog polja,
- instalacija i konfiguracija HAproxy, Keepalived rješenja,
- integracija VMware Server rješenja sa Linux-HA (Heartbeat/DRBD),
- podizanje virtualnih Windows 2022/Linux poslužitelja, VMware nadzor, vremenska sinkronizacija.

Mreža

- postavljanje i konfiguracija Zabbix SNMP nadzornog servisa za mrežne uređaje,
- rekonfiguracija i upravljanje aktivnim mrežnim komponentama,
- postavljanje i konfiguracija FreeRADIUS RADIUS autentikacijsko/autorizacijsko/auditing poslužitelja i integracija sa LDAP poslužiteljem,
- rekonfiguracija aktivne mrežne opreme radi 802.1X autentikacije,
- incidentno i redovno otklanjanje uočenih problema u radu.

Web poslužitelji (nginx, Apache i sl.)

- postavljanje i konfiguracija web poslužitelja kao reverznog proxy poslužitelja za Exchange Web te dodatne kritične interne Web servise,
- postavljanje i integracija reverzne Web autentikacije sa ASSECO SEE token autentikacijskim rješenjem,
- postavljanje i konfiguracija Webalizer servisa za Web statistike,
- redovni ručni pregled logova,
- redovna sigurnosna nadogradnja sustava,
- redovne ručne sigurnosne provjere poslužitelja.

Nadzorni sustav

- postavljanje i konfiguracija centralnog nadzornog sustava Zabbix,
- postavljanje i konfiguracija dodatnih nadzornih predložaka u Zabbix sustav,
- postavljanje i konfiguracija Zabbix agenta na poslužiteljima,
- redirekcija logginga s mrežne opreme i poslužitelja (instalacija i konfiguracija logging agenata na poslužitelje gdje je to potrebno) u centralni nadzorni sustav te automatska obrada poruka i odgovarajući alerting.

Centralni sustav za logiranje sistemskih poruka:

- postavljanje i konfiguracija centralnog sustava za sakupljanje sistemskih poruka s mrežne opreme i poslužitelja,
- povezivanje centralnog logging poslužitelja s centralnim storage sustavom korištenjem iSCSI standarda,
- izrada potrebnih skripti za automatsko arhiviranje sistemskih poruka,
- redirekcija logginga s mrežne opreme i poslužitelja (instalacija i konfiguracija logging agenata na poslužitelje gdje je to potrebno) u centralni sustav za logiranje te automatska obrada poruka i njihovo razvrstavanje,
- podrška za Graylog logging sustav.

Backup sustav

- postavljanje i konfiguracija BackupPC backup sustava,
- instalacija i konfiguracija backup agenata (na poslužiteljima na kojima je to potrebno),
- instalacija i konfiguracija VSS (volume shadow copy) svjesnih backup agenata na MS Windows poslužitelje,
- administriranje backup sustava (dodavanje i brisanje poslužitelja).

GNU/Linux poslužitelji općenito

- nadogradnja i rekonfiguracija operacijskog sustava (sistemski paketi),
- nadogradnja i rekonfiguracija jezgre sustava,
- zamjena/nadogradnja kritičnih servisa.

Kontejneri (Docker)

- instalacija i konfiguracija Docker servisa,
- prilagodba servera najboljim praksama za korištenje kontejnera,
- prilagodba i izrada docker-compose deploymenta servisa na poslužiteljima.

Dodatni servisi

- uspostava LDAP imeničkog servisa kroz OpenLDAP softver,
- uspostava centralnog RADIUS poslužitelja kroz FreeRADIUS softver, povezivanje RADIUS poslužitelja sa Microsoft ActiveDirectory poslužiteljem/domenom,
- implementacija 802.1X autentifikacije/autorizacije kroz RADIUS poslužitelj,
- centralizirano prikupljanje Windows i Linux syslog poruka, kao i syslog poruka sa usmjernika/preklopnika,
- provjera, nadogradnja i rekonfiguracija unutrašnjeg i vanjskog DNS sustava, postavljanje nadzornih mehanizama.

Usluga održavanja slobodne programske podrške na primjeni otvorenih standarda iz područja informatičko komunikacijskih tehnologija u funkciji rada IS-a podrazumijeva poduzimanje svih radnji u svrhu osiguranja pune funkcionalnosti sustava, a provodi se na lokacijama Ministarstva financija u Zagrebu.

Ponuditelj za održavanje slobodne programske podrške na primjeni otvorenih standarda iz područja informatičko komunikacijskih tehnologija u Ministarstvu financija mora ponuditi sljedeće usluge:

Preventivno održavanje

Obuhvaća redovito periodičko praćenje i podešavanje svih parametara poslužiteljske opreme u svrhu optimalnog i ispravnog rada poslužitelja. Kontrolu propisanih radnih uvjeta. Pregled sistemskih datoteka u kojima su zapisane pogreške u radu sustava u proteklom razdoblju. Testiranje sistema dijagnostičkim programima. Pregled stanja i operativnosti programske opreme. Instalaciju izmjena u programskoj opremi koje su predmet održavanja.

Servisno održavanje

Uključuje otklanjanje uzroka zastoja u radu. Obavlja ga se po prijavama od strane Naručitelja ili ako se i bez prijave zastoja utvrdi neispravnost servisa ili opreme.

Proaktivno održavanje

Podrazumijeva moguće predviđanje problema u operativnosti opreme i servisa i njihovo preventivno otklanjanje odnosno upozorenje Naručitelja na iskoristivost i zauzetost kapaciteta.

- Administriranje korisničkih računa i korisničkih grupa
- Praćenje performansi informacijskog sustava,
- Primjena procesa za uzimanje i vraćanje sigurnosnih kopija podataka
- Nadgledanje poslova vezanih uz odražavanje hardvera i softvera
- Reagiranje na probleme i istraživanje uzroka problema vezanih uz performanse sustava
- Praćenje rada komunikacijske infrastrukture
- Poboljšanje raspoloživosti, pouzdanosti i sigurnosti LAN i WAN sustava

Usluge savjetovanja

Ponuditelj mora osigurati metodološki ujednačen pristup za potrebe Naručitelja:

- Tehnološko savjetovanje o korištenju i unapređivanju sustava
- Uvođenje novih funkcionalnosti u sustav
- Upravljanje promjenama sustava
- Unapređenje performansi sustava
- Savjetovanje oko aplikativnog dijela infrastrukture

Mjesečno preventivno i proaktivno održavanje obuhvaća:

Mail sustav:

- redovna nadogradnja i nadzor HAproxy sustava u svrhu rada mail sustava,
- podrška za webmail sustav.

HTTP spremnički sustav:

- redovna nadogradnja ESET Endpoint antivirusnog softvera,
- praćenje rada Squid poslužitelja, zahvati na ACL-ovima kao i klasama za kontrolu propusnosti prometa te rješavanje uočenih problema u radu,
- praćenje rada Squidguard filtera i dodavanje/konfiguriranje crnih listi,
- praćenje rada WCCPv2 povezanosti sa mrežnim preklopnicima/usmjernicima,
- praćenje popunjenosti Squid međuspremničkog prostora i preventivni zahvati za optimiranje performansi,
- praćenje dnevnih/tjednih/mjesečnih/godišnjih izvještaja korištenja Squid poslužitelja i samog HTTP/HTTPS/FTP sadržaja, te otkrivanje nepoželjnih/nepoćudnih sadržaja koji nisu pokriveni crnim listama,
- praćenje rada DNS međuspremničkog podsustava
- dokumentiranje svih obavljenih promjena te izrada mjesečnog izvješća.

DNS sustav:

- unošenje promjena u DNS konfiguraciju i DNS zone, praćenje promjena,
- testiranje ispravnosti rada primarnog i sekundarnog poslužitelja, kao i ispravnosti zapisa u DNS zonama,
- dokumentiranje svih obavljenih promjena te izrada mjesečnog izvješća.

Visoko-raspoloživi sustav:

- redovna nadogradnja VMware Server poslužiteljskog softvera,
- praćenje rada DRBD polja, redovne offline provjere stanja datotečnog sustava,
- praćenje rada Linux Heartbeat servisa,

- redovna testiranja Linux Heartbeat migracije servisa sa primarnog na sekundarni čvor i obrnuto,
- praćenje općeg stanja virtualiziranih poslužitelja kroz VMware Heartbeat,
- dokumentiranje svih obavljenih promjena te izrada mjesečnog izvješća.

Web poslužitelji (nginx, Apache i sl.):

- praćenje rada servisa za autentikaciju tokenima,
- praćenje rada Web poslužitelja i rješavanje uočenih grešaka u radu,
- dodavanje novih Web aplikacija i integracija s postojećom konfiguracijom Web poslužitelja,
- izrada dnevnih/tjednih/mjesečnih/godišnjih statistika korištenja servisa,
- dokumentiranje svih obavljenih promjena te izrada mjesečnog izvješća.

Nadzorni sustav (Zabbix):

- administracija nadzornog sustava:
 - upis novih korisnika/administracija prava,
 - upis novih uređaja/poslužitelja/resursa u sustav,
 - korektivni zahvati na konfiguraciji pojedinih nadziranih resursa,
 - izrada/dodavanje novih SNMP predložaka,
 - izrada/dodavanje novih izvještaja,
 - instalacija i konfiguracija Zabbix agenta,
- redovni pregled stanja i opterećenja nadziranih resursa: mrežnih sučelja, portova, stanja pojedinih particija/diskova, instaliranih paketa, servisa, itd.,
- redoviti pregledi svih komponenti nadzornog sustava te nadogradnja pojedinih komponenti,
- redoviti pregled baze te arhiviranje poruka,
- redovito arhiviranje konfiguracijskih datoteka,
- dokumentiranje svih obavljenih promjena te izrada mjesečnog izvješća.

Backup sustav (BackupPC):

- administracija backup sustava:
 - unos/brisanje poslužitelja,
 - redoviti pregled stanja backup poslova,
 - promjene u konfiguraciji sustava (backup skripte, filteri),
- redovni pregled stanja backup sustava i svih komponenti,
- dokumentiranje svih obavljenih promjena te izrada mjesečnog izvješća.

Centralni sustav za logiranje sistemskih poruka:

- administracija sustava za logiranje sistemskih poruka:
 - unos/brisanje poslužitelja,
 - instalacija agenata za logiranje (na poslužitelje na koje je potrebno),
 - dodavanje novih pravila za automatsko razvrstavanje poruka,
- redoviti pregled logging sustava i svih komponenti,
- dokumentiranje svih obavljenih promjena te izrada mjesečnog izvješća,
- podrška za Graylog logging sustav.

Linux poslužitelji općenito:

- administracija korisnika i korisničkih prava,

- kontinuirano praćenje rada sistemskih komponenti te podešavanje parametara operacijskog sustava u svrhu optimalnog rada,
- praćenje stanja primarnih i sekundarnih sistemskih servisa, konfiguriranje i optimiranje po potrebi,
- instalacija i primjena sigurnosnih ojačanja sistemskih komponenti gdje je potrebno,
- priprema i instalacija sistemskih komponenti radi ostvarivanja dodatnih funkcionalnosti gdje je potrebno,
- redoviti pregled svih sistemskih logova,
- redovito arhiviranje sistemskih konfiguracijskih datoteka,
- redoviti pregled sistemskih paketa te nadogradnja u slučaju potrebe (nova funkcionalnost, ispravljanje softverskih pogreški i slično),
- minimalno jedan detaljan ručni sigurnosni pregled svih komponenti operacijskog sustava, detekcija mogućih tragova provale te izrada detaljnog izvješća o eventualnim uočenim sigurnosnim propustima,
- priprema i održavanje centralnog sustava za prihvrat sigurnosnih nadogradnji za sve poslužitelje,
- kontinuirano praćenje rada poslužitelja te izrada prijedloga u svrhu poboljšanja raspoloživosti, pouzdanosti i sigurnosti poslužitelja,
- kontinuirano praćenje opterećenja poslužitelja i potrošnje resursa, te izrada izvještaja o stanju poslužitelja i pravovremenoj nabavi novih komponenti/poslužitelja u svrhu poboljšanja rada,
- dokumentiranje svih obavljenih promjena te izrada izvješća o stanju poslužitelja.

Usluge savjetovanja:

- Tehnološko savjetovanje o korištenju i unapređivanju sustava
- Uvođenje novih funkcionalnosti u sustav
- Upravljanje promjenama sustava
- Unapređenje performansi sustava
- Savjetovanje oko aplikativnog dijela infrastrukture

(čitko ime i prezime ovlaštene osobe Ponuditelja)

M.P.

(potpis ovlaštene osobe Ponuditelja)

Mjesto i datum