



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

KLASA: 406-01/15-01/81
URBROJ: 513-03-04-15-2

Zagreb, 28. travnja 2015.

DOKUMENTACIJA ZA
BAGATELNI POSTUPAK NABAVE
PROGRAMSKE OPREME ZA PODRŠKU KORISNICIMA

Bagatelna nabava: 8/15

Naručitelj: REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

Zagreb, travanj 2015.

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 Programska oprema za podršku korisnicima u Ministarstvu financija (dalje u tekstu: Oprema) zajedno s pripadajućim uslugama instalacije, prilagodbe i školovanja, tehničkih karakteristika naznačenih u ovoj dokumentaciji prema zahtjevu Naručitelja.

CPV oznaka: 72262000-9 Usluge razvoja programske podrške

72211000-7 Usluge programiranja sustava i korisničke podrške

Procijenjena vrijednost nabave: 199.000,00 kuna

Oprema treba biti jedinstveno (centralno) mjesto kontakta između korisnika i IT davatelja usluga za upravljanje, koordiniranje, prijavu i rješavanje incidenata kao i bilo kojih drugih vrsta zahtjeva za uslugama. Oprema treba biti također sučelje za ostale aktivnosti kao što je upravljanje problemima, konfiguracijom, promjenama, razinom usluge, novim inačicama, dostupnosti, kapacitetom i kontinuitetom IT usluga.

Oprema predstavlja glavnu pristupnu točku za većinu ITIL procesa, podržava i mora biti u suglasnosti s općim preporukama koje se odnose na upravljanje informatičkom i komunikacijskom infrastrukturom, te procesima i uslugama koji se odvijaju u Sektoru za informatiku (ITIL).

Oprema treba u potpunosti zadovoljiti funkcionalnost postojeće opreme s mogućnostima proširenja i jednostavnom prilagodbom prema zahtjevima Naručitelja.

Oprema se razlikuje od ostalih disciplina po tome što predstavlja FUNKCIJU a ne PROCES. Oprema predstavlja glavnu pristupnu točku za većinu ITIL procesa i podržava navedene misije:

- Praćenje incidenata i inicijalno rješavanje
- Kategorizacija, dijagnosticanje i dodjeljivanje prioriteta incidentima
- Eskaliranje odgovarajućim specijalističkim grupama na rješavanje kada Oprema ne može osigurati rješenje
- Kontroliranje nad eskalacijskim nivoima, ako je neophodno
- Zadržavanje 'vlasništva' nad svim incidentima brinući da se nijedan ne izgubi
- Čuvanje i održavanje informacija o incidentima kako bi pomoglo u rješavanju tekućih i budućih incidenata

Cilj Opreme je biti jedinstveno mjesto kontakta za sve IT korisnike, izvršiti povrat usluge kad god je to moguće, maksimiziranje dostupnosti usluge, upravljanje incidentima kada se pojave, da je svjestan zahtjeva poslovanja, da je svjestan utjecaja koji se može dogoditi ukoliko se pojavi zastoje servisa.

Oprema treba biti fokusirana na klijente i korisnike, a na operativnom nivou treba osigurati SPOC (Single Point Of Contact) – centralno mjesto kontakta i prijave problema odnosno bilo kojih drugih vrsta zahtjeva.

Aktivnost Opreme je prijem zahtjeva korisnika, pravljenje zapisa, određivanje prioriteta, praćenje poziva, nadgledanje svih primljenih poziva, eskalacija prema drugim timovima, izvještavanje, komunikacija sa korisnicima (status), koordinacija procesa rješavanja problema i zaključivanje uslužnog poziva.

Oprema treba omogućiti slijedeće aktivnosti:

Upravljanje incidentima

U svrhu obnove i vraćanje servisa u normalni rad što je prije moguće sa što manje negativnog utjecaja na poslovanje pri čemu se osigurava najbolja moguća razina usluge, kvalitete i dostupnosti, Oprema mora zadovoljiti aktivnost upravljanja incidentima

- identificiranje incidenata i njihovo bilježenje
bilježiti osnovne detalje o incidentu i upozoriti grupe za podršku,
- kategoriziranje, određivanje prioriteta i početne dijagnoze
kategorizirati incident, dodijeliti utjecaj i hitnost definirajući na taj način prioritet, odgovoriti na poznate pogreške i probleme, informirati o postojanju novog problema i neodgovarajućih ili višestrukih incidenata, ocijeniti povezane konfiguracijske detalje (dnevna provjera), pružiti početnu podršku, detaljno procijeniti incident i pronaći brzo rješenje, zatvoriti incident od strane grupe za podršku i informirati korisnike,
- istraživanje i dijagnosticiranje
procijeniti detalje incidenta, prikupiti i analizirati sve povezane podatke i rješenje, eskalirati funkcionalno ili hijerarhijski gdje je to potrebno,
- rješavanje i oporavak
riješiti incident koristeći rješenje i poduzeti akcije oporavka,
- zatvaranje incidenta
kad je incident riješen detalji poduzetih akcija za rješavanje incidenta su jasni i čitljivi, klasifikacija je potpuna i točna u skladu s izvorom uzroka, rješenje/akcija dogovorena s korisnikom putem emaila ili napismeno
Svi detalji incidenta su zabilježeni kao što je vrijeme utrošeno na rješavanje incidenta, osoba, datum i vrijeme zatvaranja incidenta, zadovoljstvo korisnika.

Upravljanje problemima

U svrhu rješavanja problema kao rezultata višestrukih incidenata, pronalaska i rješavanja izvora problema, sprječavajući na taj način buduće incidente i umanjivanje njihovih nepovoljnih utjecaja na poslovanje uzrokovanih pogreškama unutar IT infrastrukture, Oprema mora zadovoljiti aktivnost upravljanja problemima

- detektiranje i bilježenje problema (bilježiti sve relevantne detalje problema tako da postoji povijesni zapis),
- kategoriziranje i dodjeljivanje prioriteta problema (prema funkcionalnom području IT organizacije, procijeniti učestalost žurnosti kao i utjecaj na dodijeljen prioritet),
- istraživanje problema i dijagnosticiranje (dodijeliti IT funkcionalnom području za daljnje istraživanje),
- rješavanje problema,
- zatvaranje problema.

Upravljanje konfiguracijom

U svrhu upravljanja i praćenja svakog aspekta konfiguracije od početka do kraja, definiranja i kontroliranja komponenata servisa i infrastrukture, održavanja točnih informacija konfiguracije o povijesnim, planiranim i trenutnim stanjima servisa i infrastrukture, oprema mora zadovoljiti aktivnost upravljanja konfiguracijom

- upravljanje i planiranje (identificiranje konfiguracije, kontrola, izračunavanje statusa, pregled i provjera konfiguracije, konvencija imenovanja konfiguracijskih stavki,
- identificiranje konfiguracije (konfiguracijske stavke kao komponente koje se koriste za isporuku usluge, također identificiranje odnosa između konfiguracijskih stavki i atributa za svaku konfiguracijsku stavku),
- kontrola konfiguracije (samo autorizirane konfiguracijske stavke i one koje se mogu identificirati bilježe se u CMDB po primitku),

- izračunavanje i izvješćivanje o statusu (status izvješća treba biti napravljen na redovnoj osnovi, popisivanjem svih konfiguracijskih stavki koje se kontroliraju, njihova trenutna verzija i povijest promjena),
- pregled i provjera konfiguracije,
- CMDB (Configuration Management database) – izrada rezervne kopije, administriranje.

Upravljanje promjenama

U svrhu osiguranja minimalnih prekida usluge i da se koriste standardne metode i procedure za učinkovito baratanje cjelokupnim promjenama, kako bi se umanjio utjecaj incidenta na kvalitetu usluge povezan s promjenama te na taj način poboljšale dnevne operacije Oprema mora zadovoljiti aktivnost upravljanja promjenama:

- planiranje i kontroliranje promjena,
- raspoređivanje promjena,
- komunikacije,
- promjena ovlaštenja,
- mjerenje kontrola,
- izvješćivanje.

Upravljanje razinom usluge

U svrhu kontinuiranog određivanja, praćenja i pregleda razina IT usluga navedenih u ugovoru o razini usluga (SLA) uključujući procjenu utjecaja promjena na kvalitetu usluga i SLA-ova, Oprema mora zadovoljiti aktivnost upravljanja razinom usluge.

Upravljanje dostupnošću

U svrhu postizanja pouzdanosti IT komponenti i njihovog funkcioniranja na dogovorenoj razini tijekom određenog vremenskog razdoblja Oprema mora zadovoljiti aktivnost upravljanja dostupnošću.

Ponuđeno rješenje mora omogućiti učinkovitu komunikaciju između korisnika i korisničke potpore, na način da na središnjem mjestu objedinjuje zaprimanje korisničkih zahtjeva i prijave problema, evidenciju i status izvršenosti, izvještaje i analize zahtjeva i izvršenih poslova. Pri tome rješenje mora biti u suglasnosti s općim preporukama koje se odnose na upravljanje informatičkom i komunikacijskom infrastrukturom, te procesima i uslugama koji se odvijaju u Sektoru za informatiku (ITIL).

Programska oprema za podršku korisnicima mora omogućavati sljedeće:

- korisnicima prijavu problema ili zatražiti dodavanje ili promjenu hardvera/softvera/mrežne infrastrukture, premještaj i slično, koristeći web sučelje, faks ili telefon, te koristeći samouslužni web portal imaju uvid u trenutni status rješavanja njihovog problema ili zahtjeva,
- zaposlenicima koji rade u korisničkoj potpori središnju evidenciju svih riješenih i neriješenih zahtjeva, mogućnost eskalacije drugim djelatnicima korisničke potpore, te uvid u slične zahtjeve,
- automatizirano obavještavanje korisnika i zaposlenika korisničke potpore o promjeni statusa zahtjeva koristeći elektroničku poštu ili sms (uz korištenje email to sms usluge mobilnog operatera) automatiziranu dodjelu zahtjeva određenom djelatniku ili grupi djelatnika korisničke potpore s obzirom na različite kriterije,
- središnju bazu podataka o korisničkoj opremi,
- definiranje ugovorenih vremena odziva i rješavanja zahtjeva s obzirom na tip zahtjeva, prioritet i tip korisnika,
- izvještavanje o statistici rješavanja zahtjeva i poštivanju ugovorenih vremena odziva i rješavanja,
- aktualne obavijesti korisnicima,
- ankete korisnika o kvaliteti pružene usluge.

Ponuditelj je obavezan instalirati programsku opremu, prilagoditi ga potrebama Naručitelja što uključuje prilagodbu izgleda web sučelja, definiranje osnovnih tipova korisnika i djelatnika korisničke potpore, definiranje procedura i izvješća. Ponuditelj je obavezan osigurati obuku za administratora programske opreme i deset djelatnika korisničke potpore.

Ponuditelj je obavezan migrirati poslovne procese i podatke iz postojeće programske opreme.

4. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVE

U nastavku je detaljan popis zahtjeva predmeta nadmetanja. Ponuditelj je dužan u Tablicu 1. obvezno za svaki zahtjev predmeta nadmetanja naznačiti je li ponuđena usluga udovoljava zahtjevima, stavljanjem znaka Da ili Ne u stupac Zadovoljava.

Tablica 1.

SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVE

PROGRAMSKA OPREMA ZA PODRŠKU KORISNICIMA - TEHNIČKA SPECIFIKACIJA -		
Redni broj	Karakteristike, minimalni zahtjev	Zadovoljava Da/ Ne
1.	Programska oprema podržava procese: Request Fulfillment, Incident Management, Problem Management, Change Management, Service Level Management, Asset Management, Knowledge Management. Svi funkcionalni moduli (proces) su dio iste programske opreme te nije potrebna dodatna međusobna integracija	
2.	Podržana integracija s MS SCCM	
3.	Aplikacijski sloj: WebSphere, Oracle WebLogic, IIS	
4.	Sloj baze podataka treba podržavati: MSSQL, Oracle ili DB2	
5.	Korištenje sustava elektroničke pošte (slanje i primanje mailova u sustav)	
6.	Automatizirane e-mail notifikacije (obavještanje) korisnika i djelatnika koji rješava incident tijekom rješavanja	
7.	Mogućnost SMS notifikacija (GSM gateway)	
8.	Korištenje imeničkog sustava LDAP / Active Directory (SSO)	
9.	Neograničeni broj krajnjih korisnika za prijavu preko WEB sučelja	
10.	Potpuno web sučelje za korisnike i korisničku potporu	
11.	Pristup podacima na razini sustava ovisno o vrsti korisnika kontrolira se grupiranjem korisnika	
12.	Pristup podacima na razini pojedine aplikacije kontrolira se grupiranjem korisnika	
13.	Samouslužno web sučelje za krajnje korisnike u potpunosti lokalizirano na hrvatski jezik koje omogućava unos zahtjeva, definiranje područja problema i prioritet, te uvid u trenutni status rješavanja zahtjeva u realnom vremenu	
14.	Implementacija neograničenog broja korisničkih obrazaca	
15.	Brzi predlošci koje krajnji korisnik može koristiti za svakodnevne probleme	
16.	Prijava incidenta putem web portala ili eMailom sadržava: Ime osobe koja je prijavila incident; datum i vrijeme prijave; Opis problema; Servis za koji se prijavljuje problem; Prioritet; Mogućnost dodavanja privitka	
17.	Moguće kreiranje novog zahtjeva kroz chat konverzaciju	
18.	Jedinstveni broj prijave incidenta. Svaki novi incident ima za jedan veći broj	
19.	Ovisno o odabranim poljima, incident se automatski asocira sa skupinom ili korisnikom uz pokretanje workflow-a	
20.	Prijava incidenta pokreće automatski workflow slanja eMaila korisniku koji je prijavio problem i skupini korisnika za koje je incident namijenjen	

21.	Praćenje i upravljanje glavnim problemom kako bi se spriječilo stvaranje dodatnih incidenata. Grupiranje Helpdesk incidenata unutar problema	
22.	Zapisivanje svih podataka iz Incidenta u log radi kasnije analize	
23.	Filtriranje incidenata za potrebe djelatnika korisničke potpore po statusu, po osobi kojoj je dodijeljen, po grupi, po kategoriji, po hitnosti, po prioritetu	
24.	Prijava incidenta od strane djelatnika tehničke podrške u ime krajnjeg korisnika	
25.	Aktualne obavijesti korisnicima na web sučelju	
26.	Knowledge Base modul prikazan na početnoj stranici i u svakom trenutku dostupan krajnjim korisnicima (postoji Knowledgebase FAQ dio kako bi krajnji korisnici mogli sami riješiti tehničke probleme)	
27.	Krajnji korisnici mogu pristupiti povijesti svojih zahtjeva kako bi pratili statuse prošlih i trenutnih zahtjeva	
28.	Automatsko ili manualno dodavanje zahtjeva i njihove rezolucije u Knowledgebase	
29.	Funkcija Quick search za lociranje zahtjeva s obzirom na kategoriju i potkategoriju	
30.	Rješenja za krajnje korisnike unutar Knowledgebase-a Self Service Portala	
31.	Mogućnost više administratora da vide sve zahtjeve ili ograničen pogled na samo njihove zahtjeve	
32.	Izvještajni sustav je integriran u rješenje a nije zaseban produkt	
33.	Novi izvještaji mogu biti dizajnirani i dodani u sustav	
34.	Moguć izvoza podataka u vanjske analitičke sustave radi daljnje analize	
35.	Automatizirano dnevno, tjedno i mjesečno generiranje predefiniраниh izvješća	
36.	Kontrola prava za bolji menadžment aktivnosti administratora	
37.	Nemogućnost brisanja logova radi manipulacije logovima, definirano kroz korisnička prava	
38.	Udaljeni pristup računalima od bilo kuda na mreži uz mogućnost dijeljenja zaslona s krajnjim korisnicima	
39.	Anketiranje korisnika – definiranje anketa	
40.	Implementacija Change Management mogućnosti prema četiri predefiniрана režima rada	
41.	Definiranje akcija koje će se izvršavati automatski s vremenskom odgodom	
42.	Izrada novih poslovnih pravila (workflowa) za bilo koji modul	
43.	Jamstvo 12 mjeseci na lokaciji Naručitelja od datuma potpisa Zapisnika o primopredaji (obrazac Naručitelja)	

OBAVEZE PONUDITELJA

Obveza Ponuditelja je ponuditi jamstvo u trajanju od 5 godina za Opremu nakon potpisa primopredajnog zapisnika o isporuci i instalaciji na lokaciji Naruĉitelja. U cijeni nabave je preventivno, proaktivno i reaktivno odrŹavanje Opreme u trajanju od 1 godine. U nabavu je ukljuĉena nadogradnja na sve nove inaĉice programske nadogradnje Opreme izdanog u godinama odrŹavanja na lokaciji Naruĉitelja kao i online, mail i telefonska pomoć direktno od Ponuditelja. OdrŹavanje ukljuĉuje i testiranje novih inaĉica programske nadogradnje Opreme u testnoj okolini Ponuditelja, te podrŹka, instalacija i implementacija na lokaciji Naruĉitelja. Sve nadogradnje koje se pojave u jamstvenom roku i vremenu odrŹavanja takoĉer su ukljuĉeni u odrŹavanje kao i njihova instalacija, implementacija i testiranje. Prelazak na drugu inaĉicu kupljene Opreme besplatan je sve dok traje jamstveni rok.

OPIS PRODUKCIJSKOG OKRUŹENJA OPREME

Za Opremu koju Naruĉitelj preuzima i smjeŹta u sistem salu Ponuditelj mora izraditi dokumentaciju izvedenog stanja koja ukljuĉuje:

- specifikaciju informatiĉke opreme potrebne za rad Opreme
- fiziĉku shemu spajanja elemenata Opreme
- logiĉku shemu kljuĉnih komponenti Opreme
- specifikacija operacijskih sustava
- ograniĉenja Opreme u odnosu na okolinu
- broj i naĉin koriŹtenja licenci.

KORISNIĀKE I ADMINISTRATORSKE UPUTE

Ponuditelj mora isporučiti korisniĉku dokumentaciju na hrvatskom jeziku i administratorsku dokumentaciju.

REAKCIJA NA INCIDENTE

Ponuditelj mora dostaviti Ministarstvu kategorizaciju incidenata koje rjeŹava Ponuditelj, opis procedure prijave te kontakt informacije u sluĉaju pojave problemskih situacija.

ODRŹAVANJE OPREME

Fiziĉki pristup Opremi mora se najaviti i biti odobren od Naruĉitelja.

UTJECAJ NA INFORMACIJSKU SIGURNOST I POVEZANE SUSTAVE

Ukoliko je za Opremu potreban rad nekih drugih sustava koje odrŹava Naruĉitelj, Ponuditelj mora opisati meĉusobne ovisnosti te moguće implikacije.

OPĆI UVJETI ODRŹAVANJA

Za potrebe ovog javnog nadmetanja incident je bilo koji dogaĉaj koji nije dio standardnog funkcioniranja servisa ili usluge, a koji uzrokuje ili moŹe uzrokovati zastoje, prekid ili smanjenje kvalitete tog servisa ili usluge u sklopu IT infrastrukture.

Po stupnju ozbiljnosti incidente dijelimo na sljedeće razine: incidenti stupnja ozbiljnosti A, B, C i D. Razina ozbiljnosti i vrijeme rjeŹavanja incidenta iskazan je u sljedećoj tablici.

Stupanj Ozbiljnosti	Definicija	Početno vrijeme odziva
A	Problemi sa velikim posljedicama, za vrijeme kojih su proizvodnja, poslovanje, odnosno razvoj još uvijek u tijeku, ali su ugroženi do te mjere, da će proizvodnja i/ili profitabilnost trpjeti značajne posljedice već u roku nekoliko sati.	< 1 sat
B	Problemi sa 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

Tablica 2. Stupanj ozbiljnosti incidenta

Način zaprimanja poziva i praćenje statusa incidenta

Naručitelj određuje jedinstveno mjesto internih prijavaka zahtjeva za intervencijom od strane korisnika Naručitelja, odakle ovlaštena osoba Naručitelja dalje isti potvrđuje, odobrava i prosljeđuje Ponuditelju. Prijavu zahtjeva se može osigurati na sljedeće načine: HelpDesk/ServiceDesk, Mail porukom, Dežurni telefon ili Fax. 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 održavanje i mogućnost prijave problema u radu programske opreme i servisa 365 dana u godini, 24 sata dnevno (365/7/24 podrška) unutar trajanja ugovora. Ponuditelj mora započeti rješavati kvar unutar određenog vremena od prijave kvara prema priloženoj Tablici 2. Ponuditelj će aktivno rješavati problem sve do otklanjanja, i po potrebi eskalirati problem tehničkom centru Proizvođača.

Izvršavanje

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:

- sumarni mjesečni izvještaj o obavljenim intervencijama,
- analizu strukture incidenata za opetovane ili međusobno ovisne incidente,
- sve radne naloge sa originalnom prijavom korisnika,
- specifikaciju sve zamjenske opreme na uporabi kod korisnika,
- ažuriranu dokumentaciju za slučaj izmjene na sustavu,
- zapisnik o preventivnom održavanju.

Održavanje Opreme u funkciji rada IS-a podrazumijeva poduzimanje svih radnji u svrhu osiguranja pune funkcionalnosti sustava, a provodi se na lokacijama Naručitelja.

5. 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.

6. 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.

7. RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA

Obvezni razlozi isključenja ponuditelja:

7.1. Naručitelj će obvezno isključiti ponuditelja iz postupka nabave u sljedećim slučajevima:

Ako je gospodarski subjekt ili osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta pravomoćno osuđena za bilo koje od kaznenih djela iz čl. 67., stavak 1., točke 1, a) i b) Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, br. 90/2011, 83/2013 i 143/2013– u daljnjem tekstu: Zakon o javnoj nabavi), odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države čiji je državljanin osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta,

Kako bi dokazao da ne postoje razlozi za isključenje ponuditelj je dužan dostaviti:

Izjavu koju daje osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta. Izjavom se potvrđuje da gospodarski subjekt ili osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta nije pravomoćno osuđena za bilo koje od kaznenih djela iz čl. 67., stavak 1., točke 1, a) i b) Zakona o javnoj nabavi, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države čiji je državljanin osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta (prema obrascu Prilog 3).

Izjava ili dokumenti ne smiju biti stariji od tri mjeseca računajući od dana početka postupka bagatelne nabave, a mora biti potpisana od strane odgovorne osobe i ovjerena pečatom/štambljem.

7.2. Ako nije ispunio obvezu plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, osim ako mu prema posebnom zakonu plaćanje tih obveza nije dopušteno ili je odobrena odgoda plaćanja (primjerice u postupku predstečajne nagodbe).

Kako bi dokazao da ne postoje razlozi za isključenje ponuditelj je dužan dostaviti:

Potvrdu porezne uprave o stanju duga ili važeći jednakovrijedni dokument nadležnog tijela države sjedišta gospodarskog subjekta ako se ne izdaje gore navedena potvrda, ili izjava pod prisegom ili odgovarajuća izjava osobe koja je po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta ispred nadležne sudske ili upravne vlasti ili bilježnika ili nadležnog strukovnog ili trgovinskog tijela u državi sjedišta gospodarskog subjekta ili izjavu s ovjerenim potpisom kod bilježnika, ako se u državi sjedišta gospodarskog subjekta ne izdaje gore navedena potvrda ili jednakovrijedni dokument.

Potvrda ne smije biti starija od 30 dana računajući od dana početka postupka bagatelne nabave.

7.3. Ako je dostavio lažne podatke pri dostavi dokumenata.:

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.

8. ODREDBE O SPOSOBNOSTI PONUDITELJA

Pravna i poslovna sposobnost:

Ponuditelj mora dokazati svoj upis u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar države sjedišta. Ponuditelj mora biti registriran za djelatnost u vezi s predmetom nabave.

Za dokazivanje sposobnosti potrebno je dostaviti odgovarajući izvod, a ako se on ne izdaje u državi sjedišta gospodarskog subjekta, može se dostaviti izjava s ovjerom potpisa kod nadležnog tijela (javnobilježnička ovjera ili ovjera mjerodavnog tijela države sjedišta ponuditelja).

Izvod ili izjava ne smiju biti stariji od tri mjeseca računajući od dana objave poziva za dostavu ponuda. Izjavu potpisuje osoba ovlaštena za zastupanje ponuditelja.

9. JAMSTVA

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza Ponuditelj je obavezan uz ponudu priložiti pisanu izjavu da će u roku od deset dana od dana potpisa ugovora s naručiteljem dostaviti garanciju banke ili zadužnicu ili bjanko zadužnicu kao jamstvo za uredno ispunjenje ugovora, Prilog 4. Ukoliko jamstvo za uredno ispunjenje ugovora bude naplaćeno, a ugovor se ne raskine, Ponuditelj je obavezan dostaviti novo jamstvo u roku od 10 dana od dana poziva na dostavu, u protivnom će Naručitelj raskinuti ugovor.

10. SADRŽAJ PONUDE

Ponuda mora sadržavati:

1. Obrazac ponude, Prilog 1;
2. Ponudbeni troškovnik, Prilog 2;
3. Izjava o nekažnjavanju, Prilog 3;
4. Izjava o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora, Prilog 4;
5. Izjava o prihvaćanju sigurnosnih zahtjeva, Prilog 5;
6. Tehnička specifikacija, Tablica 1.;
7. Potvrdu Porezne uprave o stanju duga;
8. Dokaz o upisu u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar;

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

11. PREUZIMANJE DOKUMENTACIJE

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

12. OZNAČAVANJE PONUDE

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

13. 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 8/15"

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 15. svibnja 2015. godine do 12:00 sati.

14. OTVARANJE PONUDA

Ponude se otvaraju 15. svibnja 2015. 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.

15. 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 računске 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.

16. ODABIR

Naručitelj će između prihvatljivih ponuda odabrati ponudu s najnižom cijenom. Prihvatljiva ponuda je ponuda sposobnog ponuditelja, dostavljena cjelovito za robu i usluge iz predmeta nabave i koja potpuno zadovoljava sve tražene uvjete i zahtjeve Dokumentacije za nadmetanje. Nikakve dodatne kriterije odabira, uz cijenu, Naručitelj neće koristiti. 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.

17. SKLAPANJE UGOVORA

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

Ugovorne obveze ponuditelja vezane za jamstvo i održavanje roba i usluga predmeta nabave traju sukladno rokovima u tehničkoj specifikaciji.

18. ROKOVI I MJESTO ISPORUKE

Početak isporuke teče odmah po sklapanju Ugovora.

Mjesto isporuke na lokacijama Naručitelja u Zagrebu.

Naručitelj nabavu Programske oprema za podršku korisnicima u Ministarstvu financija smatra projektom i Ponuditelj je dužan osigurati vođenje projekta.

Ponuditelj treba dodijeliti voditelja projekta te izraditi terminski plan isporuke najkasnije sedam dana nakon sklapanja ugovora:

- početak projekta
- faze projekta s popisom i opisom planiranih aktivnosti,
- kontrolne točke projekta i
- završetak projekta.

19. 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.

20. ŽALBA

Ponuditelji nemaju pravo žalbe u postupcima bagatelne vrijednosti.

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: _____

Predmet nabave: Programska oprema za podršku korisnicima

Način nabave: Bagatelni postupak nabave 8/15

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

Rok isporuke: 60 dana od sklapanja ugovora

(čitko ime i prezime ovlaštene osobe Ponuditelja)

M.P.

(potpis ovlaštene osobe Ponuditelja)

Mjesto i datum

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

Naziv ponuditelja: _____

PONUDBENI TROŠKOVNIK				
Bagatelna nabava 8/15				
Redni broj	Opis usluga	Jed.mjere i količina	Iznos	Ukupno (količina x iznos)
1.	Snimanje postojećeg poslovnog procesa odjela korisničke podrške implementiranog u postojećoj programskoj opremi	komada 1		
2.	Izrada prijedloga rješenja i dokumenta funkcionalnih zahtjeva	komada 1		
3.	Programska oprema za podršku korisnicima za neograničeni broj krajnjih korisnika	komada 1		
4.	Programska oprema za podršku 10 administratora sustava	komada 1		
4.	Instalacija, konfiguracija, podešavanje izvješća i naprednih postavki sustava programske opreme	komada 1		
5.	Implementacija Request, Incident i Problem Management funkcionalnosti	komada 1		
6.	Implementacija Asset, Change, Knowledge i Capacity Management funkcionalnosti	komada 1		
7.	Migracija postojećih podataka	komada 1		
8.	Implementacija korisničkih obrazaca	komada 1		
9.	Testiranje funkcionalnosti i puštanje u produkciju te nadzor sustava	komada 1		
10.	Dokumentacija izvedenog stanja sustava	komada 1		
11.	Obuka administratora programske opreme i 10 djelatnika korisničke potpore	komada 1		
12.	Podrška 12 mjeseci uključujući zahtjeve za promjene	komada 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) prijevarena (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,

b) prijevara (članak 224.), pranje novca (članak 279.), prijevara u gospodarskom poslovanju (293.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.a), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.b), udruživanje za počinjenje kaznenih dijela (članak 333.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 337.), zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti (članak 338.), protuzakonito posredovanje (članak 343.), primanje mita (članak 347.) i davanje mita (članak 348.) 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.).

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 DOSTAVI JAMSTVA ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA

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 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, kao jamstvo za uredno ispunjenje ugovora. Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora mora biti na iznos od 10 % (deset posto) od ukupne vrijednosti ugovora s pripadajućim PDV-om .

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 60 (šezdeset) dana od dana proteka ugovornog razdoblja.

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


U _____, _____. 201__.

ZA PONUDITELJA

(ime i prezime ovlaštene osobe)

M.P.

(potpis ovlaštene osobe)

 REPUBLIKA HRVATSKA MINISTARSTVO FINANCIJA	IZJAVA O PRIHVAĆANJU SIGURNOSNIH ZAHTJEVA	NEKLASIFICIRANO
		Oznaka: ISMS-1207
SEKTOR ZA INFORMATIKU		

IZJAVA O PRIHVAĆANJU SIGURNOSNIH ZAHTJEVA PRI NABAVI OPREME I USLUGA INFORMACIJSKOG SUSTAVA

Dobavljač opreme i usluga informacijskog sustava prima na znanje i prihvaća sljedeće odredbe:

1. Dobavljač je upoznat s pravilima postupanja s klasificiranim podacima te će se pridržavati zakonskih obveza
2. Dobavljač će primjenjivati dokumente vezane uz sigurnost informacija nakon sklapanja ugovora koje mu dostavi Sektor za informatiku te se pridržavati istih
3. Dobavljač jamči kompatibilnost opreme s antivirusnim alatom u Ministarstvu financija
4. Dobavljač će priložiti plan za oporavak u slučaju prekida rada sustava, proceduru obnove programskog rješenja na zamjenskom poslužitelju i instalacijske medije
5. Dobavljač posjeduje plan djelovanja u slučaju nepredviđenih okolnosti kojim osigurava neprekinutost vlastitih radnih procesa. Za isporučenu opremu postoji plan kontinuiranog djelovanja u nepredviđenim okolnostima. Plan djelovanja Dobavljača u slučaju nepredviđenih okolnosti neposredno pridonosi neprekinutosti poslovnih procesa Ministarstva financija
6. Izjava o prihvaćanju sigurnosnih zahtjeva pri nabavi informacijskog sustava potpisuje se u dva primjerka. Jedan primjerak je dio ponudbene dokumentacije, a drugi je odvojeni prilog ponude koji se dostavlja Sektoru za informatiku.

(OIB dobavljača)

(naziv dobavljača)

(odgovorna osoba, funkcija)

Prihvaćam navedene sigurnosne zahtjeve pri nabavi opreme i usluga informacijskog sustava

U Zagrebu, _____

M.P.

(potpis odgovorne osobe)