	REPUBLIKA HRVATSKA MINISTARSTVO FINACIJA	Ev. broj nabave: 138/18
	Dokumentacija o nabavi	Stranica 1 od 18

KLASA: 406-01/18-03/16

URBROJ: 513-05-02-18-2


Zagreb, 25. svibnja 2018.

Na temelju članka 6. stavka 1. Odluke o provedbi postupaka jednostavne nabave u Ministarstvu financija (dalje u tekstu: Odluka), KLASA: 406-01/17-01/161, URBROJ: 513-03-01-17-2 od 29. lipnja 2017. godine, Sektor za izvršavanje državnog proračuna dostavlja vam poziv za dostavu ponude:

1. Naručitelj: Ministarstvo financija, Katančićeva 5, Zagreb, OIB: 18683136487
2. Procijenjena vrijednost nabave: 198.000,00 kuna (bez PDV-a)
3. Predmet nabave: Usluge održavanja programske opreme sustava FMIS integracije Državne riznice
4. CPV i naziv: 72267000-4 usluge održavanja i popravka programske podrške
5. Evidencijski broj nabave: 138/18
6. Troškovnik: Prilog 3.
7. Mjesto i rok pružanja usluga: Sukladno tehničkoj specifikaciji i troškovniku
8. Trajanje Ugovora: 9 mjeseci
9. Uvjeti i zahtjevi koje ponuditelj mora ispuniti: Navedeni u priložima 1., 2., 3., 4., 5., 6. i 7.
10. Preuzimanje dokumentacije: Ponuditelji Dokumentaciju o nabavi preuzimaju u elektroničkom obliku na internetskim stranicama Ministarstva financija.
11. Način izrade i način dostave ponude: Ponude se dostavljaju elektroničkim putem ili u pisanom obliku (putem pošte ili predane na urudžbeni zapisnik). Ponude dostavljene elektroničkim putem uzimaju se u obzir pod istim uvjetima i okolnostima kao i ponude pristigle u pisanom obliku.

Ponuda u pisanom obliku dostavlja se u zatvorenoj omotnici s naznakom:

„NE OTVARAJ“
 Jednostavna nabava 138/18
 MINISTARSTVO FINACIJA
 SEKTOR ZA IZVRŠAVANJE DRŽAVNOG PRORAČUNA
 Katančićeva 5, 10 000 ZAGREB

	REPUBLIKA HRVATSKA MINISTARSTVO FINANCIJA	Ev. broj nabave: 2/17
	Dokumentacija za nadmetanje	Stranica 2 od 18

Ako omotnica nije obilježena na navedeni način, Naručitelj se ne smatra odgovornim ako se omotnica zagubi ili prerano otvori.

Ponuda u elektroničkom obliku dostavlja se elektroničkim putem na e-mail: marijana.mueller@mfin.hr


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 računске pogreške ili promjene koje bi neprihvatljivu ponudu učinile 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. Krajnji rok za dostavu ponuda: 4. lipnja 2018. godine, 24:00
14. Cijena ponude: Mora biti izražena s PDV-om i bez PDV-a u kunama i pisana brojkom
15. Kriterij za odabir ponude: Najniža cijena
16. Ponuditelji nemaju pravo žalbe u postupku jednostavne nabave, sukladno članku 11. stavku 2. Odluke.

	REPUBLIKA HRVATSKA MINISTARSTVO FINACIJA	Ev. broj nabave:
	Dokumentacija o nabavi	138/18 Stranica 3 od 18

Prilog 1.

4.3. Uvjeti tehničke i stručne sposobnosti:

Ispunjavanjem u nastavku navedenih pokazatelja tehničke i stručne sposobnosti gospodarski subjekt dokazuje da ima dovoljnu razinu znanja i iskustva te tehničkih preduvjeta za pružanje usluga održavanja programske opreme u skladu sa zadanom specifikacijom.

- 1) **Gospodarski subjekt je uspješno izvršio minimalno 1 uslugu održavanja programske opreme** koja je korištena za pokretanje sustava razvijenog korištenjem JEE (*Java Platform Enterprise Edition*) tehnologije i temeljenog na troslojnoj SOA arhitekturi (*Service-Oriented Architecture*), a ista je bila instalirana na IBM AIX operativni sustav. Vrijednost navedene usluge iznosi najmanje 200.000,00 kn (bez PDV-a), a usluga se dokazuje putem popisa isporučenih usluga izvršenih u 3 godine koje prethode godini u kojoj je započeo postupak javne nabave.

- 2) **Potvrdom o partnerstvu proizvođača tehnologije IBM ili jednakovrijedno.** Ako ponuditelj odluči priložiti jednakovrijednu potvrdu, naručitelj neće odbiti njegovu ponudu ukoliko ponuditelj dokaže da je njegova potvrda jednakovrijedna traženom. Naručitelj zadržava pravo da dokaze o partnerstvu provjeri direktno ili na službenim web stranicama izdavatelja potvrde odnosno proizvođača tehnologije. Utvrđene činjenice će se uzeti u obzir prilikom ocjene ponude.

Potvrdom će gospodarski subjekt dokazati da je aktualan partner te da ima podršku izvornog proizvođača glede alata i tehnologija koje su osnovica FMIS Gateway sustava ili je sam proizvođač tehnologije.

- 3) Gospodarski subjekt treba ponuditi uslugu održavanja programske opreme koja uključuje - upravljanje IT infrastrukturom potrebnom za ispunjenje poslovnih zahtjeva te koju će sukladno zahtjevima sustava FMIS Gateway pružati **adekvatno obučeni IT specijalist/ specijalisti koji posjeduju minimalno** iskustvo i certifikate navedene u nastavku:

Certifikati neophodni za obavljanje zadataka:

IBM Certified System Administrator – WebSphere Application Server, Network Deployment (min V7.0)

IBM Certified System Administrator – AIX 7

IBM Certified Database Administrator – DB2 (min 10.1) for Linux, Unix and Windows

IBM Certified Administrator for SOA Solutions – WebSphere Process Server V7.0 (ili noviji ekvivalentan)

Iskustvo neophodno za obavljanje zadataka:

IT specijalist/specijalisti trebaju imati prethodno iskustvo rada na SOA BPM (*Business Process Management*) projektima u javnom sektoru te ukupno minimalno 3 godine iskustva na sličnim poslovima, od čega minimalno jednu godinu iskustva na poslovima upravljanja IT infrastrukturom korištenjem IBM Business Process Manager Advanced Only, IBM DB2, IBM Security Access Manager, te IBM WebSphere Adapter for SAP Software tehnologija. Uz osnovno poznavanje navedenog software-a, IT specijalist mora imati prethodno iskustvo u integraciji navedenih software-a i tehnologija sa Microsoft AD repozitorijem korisnika, IBM MQ poslužiteljem redova, napredno znanje SSL certifikata te AIX operativnog sustava.

Navedene kvalifikacije specijalista su preduvjet za pružanje usluga koje su predmet nabave, a u razdoblju pružanja usluga.

Kao dokaz zadovoljavanja uvjeta stručne sposobnosti specijalista potrebno je priložiti sljedeće dokaze:

1. životopis predloženih stručnjaka
2. preslike traženih certifikata

Ponuditelj u ponudi tražene dokaze prilaže u izvorniku, ovjerenom ili neovjerenom preslici. Originalom dokumenta se, za potrebe ovog otvorenog postupka javne nabave, smatra i ispis certifikata izdanog u elektronskom obliku.

Certifikat mora biti važeći u trenutku otvaranja ponuda. Ako ponuditelj odluči priložiti jednakovrijedan certifikat, naručitelj neće odbiti njegovu ponudu ukoliko ponuditelj dokaže da je priloženi certifikat jednakovrijedan traženom. Naručitelj zadržava pravo da certifikat provjeri direktno ili na službenim web stranicama izdavatelja certifikata. Utvrđene činjenice će se uzeti u obzir prilikom ocjene ponude.

Obrazloženje traženih uvjeta sposobnosti:

S obzirom na važnost i složenost sustava za koji će naručitelj koristiti usluge koje su predmet ovog postupka javne nabave, naručitelj želi dokaze da osobe koje će ponuditelj angažirati na pružanju usluge imaju dovoljnu razinu iskustva na izvršenju usluga istih ili sličnih predmetu nabave te su sposobne stručno izvršiti tražene usluge

Naručitelj traži točno određene certifikate stručnjaka, budući da Naručitelj već posjeduje razvijeni sustav zasnovan na određenim tehnologijama, za koji ovim postupkom nabave nabavlja održavanje, te je od iznimne važnosti da stručnjaci posjeduju točno definirana tehnička znanja i stručne specijalizacije za održavanje postojećeg sustava

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

Usluge održavanja programske opreme sustava FMIS integracije Državne riznice

1. PREDMET NABAVE

Predmet ovog postupka nabave je pružanje usluga održavanja programske opreme za FMIS Gateway sustav (FMIS Gw).

2. OPIS SADAŠNJEG STANJA

Uvod

Primarna funkcija FMIS Gw sustava povezivanje je sustava za upravljanje financijama proračunskih korisnika (lokalni FMIS sustavi) s transakcijskim SAP R/3 sustavom Državne riznice. SAP R/3 sustav pokriva poslovne procese izvršavanja državnog proračuna i državnog računovodstva.

Povezivanjem lokalnih FMIS sustava sa SAP sustavom Državne riznice omogućuje se razmjena elektroničkih dokumenata koji opisuju financijske transakcije proračuna (najave obaveza, ugovori, narudžbenice, fakture).

Sastavni dio razvijenog središnjeg sustava čini i repozitorij matičnih podataka tj. poslovnih podataka o dobavljačima, bankama i sl. (MDM sustav – *Master Data Management*), kojima se također omogućuje pristup ostvarenim povezivanjem s komunikacijskim sučeljem Gateway-a.

Funkcionalnost provedbe deviznih platnih naloga ostvarena je kroz modul deviznog platnog prometa (DPP) kao sastavni dio FMIS Gw sustava, koji omogućuje B2B komunikaciju s informacijskim sustavom HNB-a.

Implementacijom FMIS Gw-a uvedena je infrastruktura za razmjenu dokumenata koja ne ovisi o platformi i koja koristi SOA (*Service-Oriented Architecture*) principe koji osiguravaju B2B komunikaciju temeljenu na široko rasprostranjenom i prihvaćenom industrijskom standardu za izmjenu podataka neovisno o tehnologiji koja se koristi.

SAP sustav Državne riznice dosad je preko FMIS Gw-a povezan s 29 FMIS sustava proračunskih korisnika (Ministarstvo obrane, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo financija kao područna riznica, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo regionalnog razvoja i EU fondova, Ministarstvo turizma, Ministarstvo poljoprivrede, Carinska uprava, Ministarstvo gospodarstva, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo branitelja, Državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje, Ministarstvo rada i mirovinskog sustava, Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja, Ministarstvo državne imovine, Porezna uprava, Ministarstvo zaštite okoliša i energetike i Agencija za plaćanja u poljoprivredi, Ministarstvo kulture, SAFU, 10 FMIS sustava državnih bolnica), a u tijeku je povezivanje ostalih FMIS sustava proračunskih korisnika.

Tehnička infrastruktura se temelji na IBM Power System P770 poslužiteljima sa AIX operativnim sustavom i PowerHA tehnologijom.

Programska infrastruktura na kojoj je implementiran FMIS Gw sustav sastoji se od:

- 1) Poslužitelja baze podataka
- 2) Sigurnosnog poslužitelja
- 3) Procesnog i aplikacijskog poslužitelja
- 4) Adaptera za SAP

Poslužitelj baze podataka (IBM DB2) služi kao primarna baza podataka za spremanje dokumenata koji se razmjenjuju između sustava državne riznice i sustava proračunskih korisnika. U toj bazi spremaju se i master podaci o dobavljačima i njihovim bankovnim računima.

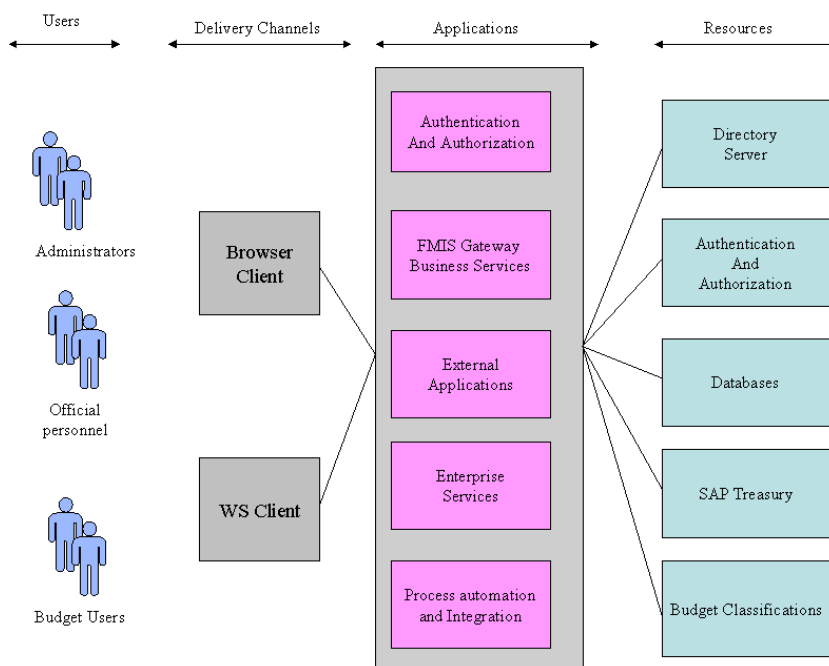
Sigurnosni poslužitelj (*IBM Security Access Manager*) služi za definiranje autentifikacijskih i autorizacijskih prava korisnika i aplikacija koje koriste procese implementirane unutar FMIS Gw-a. Kroz sigurnosni poslužitelj se provjeravaju i odvijaju sigurnosni procesi vezani uz implementirane poslovne procese izvršenja proračuna i MDM procesa. Sigurnosni poslužitelj omogućuje "single sign-on" rješenja, povezuje resurse različitih Web aplikacijskih servera u svoju sigurnosnu politiku, podržava različite metode autentifikacije i upravlja fino granuliranom kontrolom pristupa.

Procesni i aplikacijski poslužitelj (*IBM Business Process Manager Advanced – Process Server 8.5.*) je glavna komponenta cjelokupnog FMIS Gw-a s obzirom da se u njemu odvija poslovna logika definiranih proračunskih procesa, transformiraju dokumenti i obavlja integracija SAP sustava, sustava Proračunskih klasifikacija, sustava JRR-a (FINA) i samih ERP sustava proračunskih korisnika. Procesni i aplikacijski poslužitelji pružaju fleksibilnost kod implementacije poslovnih procesa i omogućuju aktivnosti integracije u SOA smislu.

SAP adapter (*WebSphere Adapter for SAP Software*) je komponenta koja se integrira s procesnim i aplikacijskim poslužiteljem i služi za komunikaciju sa SAP sustavom Državne riznice. SAP adapter radi transformacije XML dokumenata u iDOC i BAPI RFC pozive i obrnuto, omogućujući brzu i stabilnu komunikaciju FMIS Gw sustava sa SAP transakcijama u sustavu državne riznice.

Komponente sustava

Komponente koje su razvijene i postavljene da bi se podržala FMIS Gw okolina prikazane su u nastavku:



Tipovi poslovnih funkcija koji su podržani MFIN okolinom:

- Autentifikacija i autorizacija – Ova funkcija će autentificirati korisnike utvrđivanjem identiteta korisnika i validacijom autorizacije pristupa zatraženim podacima. Pristup svim ostalim aplikacijama i sistemima upravlja se kroz ovu komponentu. Na taj način se omogućava “end-to-end” kontrola pristupa poslovnim procesima i uslugama.
- Funkcije FMIS Poslovnih servisa omogućavaju enkapsulaciju funkcionalnosti FMIS poslovnih procesa.
- Enterprise servisi – ovi servisi pružaju zajedničke i ponovno iskoristive poslovne mogućnosti aplikacije.
- Automatizacija procesa i integracija – ova funkcija pruža formalna i konzistentna sučelja identificiranih komponenti FMIS-a što zahtijeva integraciju s vanjskim sustavima. Ovom funkcijom je omogućena automatizacija procesa između svih komponenti FMIS sustava.

Lokacija Sustava

Poslužiteljska instalacija MFIN Gw-a nalazi se u računskom centru FINA-e (Ulica grada Vukovara 70). Povezani FMIS sustavi nalaze se kod proračunskih korisnika, a SAP poslužitelji i Jedinstveni registar računa (JRR) također u FINA-i.

3. NAČIN RADA

Pretpostavlja se slijedeći način rada odabranog ponuditelja:

Ponuditelj treba pomoći savjetima, preporukama i analizom Naručitelju prilikom definiranja zahtjeva za prilagodbom sustava, a koji zahtijevaju zahvate u konfiguraciji programske opreme.

Ponuditelj će aktivnosti održavanja izvršavati svakodnevno uz isporuku dokumentiranog na mjesečnoj razini u obliku Mjesečnog izvještaja.

Ukoliko je pri tome potrebno provesti prilagodbe sustava, Izvođač treba izvršiti provjeru izvršenih promjena, te ako odgovarajuća promjena ima za posljedicu promjenu dokumentacije sustava, ažurirati i dokumentaciju sustava.

4. ODRŽAVANJE PROGRAMSKE OPREME

Održavanje programske opreme u funkciji rada sustava FMIS Gateway-a podrazumijeva poduzimanje svih radnji u svrhu osiguranja pune funkcionalnosti sustava, a provodi se na lokaciji Ministarstva financija, uz osiguran odgovarajući pristup sustavu u FINA-i ili na lokaciji u FINA-i.

Programska oprema potrebna za rad FMIS Gw sustava instalirana je i konfigurirana na virtualnim poslužiteljima, uz osiguranu visoku dostupnost i ostale nefunkcionalne zahtjeve propisane od strane FMIS Gw sustava. Hardverska infrastruktura u FINA-i raspoloživa za potrebe ovog projekta, sastoji se od 2 poslužitelja (RISC poslužitelji IBM p770, system model 9117-MMD) uz kreiranje logičkih particija prema zahtjevima ovog sustava, a softverska od operativnog sustava AIX uz dodatne Power VM Standard i Power HA funkcionalnosti.

Programska oprema se sastoji od

Programska oprema	Količina
<i>IBM Process Server Advanced</i>	<i>360 PVU</i>
<i>IBM DB2 Workgroup Server Edition</i>	<i>240 PVU</i>
<i>IBM Security Access Manager for Web</i>	<i>250 UVU</i>
<i>IBM WebSphere Adapter for SAP Software</i>	<i>2 Application Instances</i>

Aktivnost 1: Reaktivno održavanje

Reaktivno održavanje programske opreme obuhvaća reagiranje na incidente prijavljene putem sustava za praćenje incidenata i/ili monitoring sustava. Djelatnici Naručitelja imaju mogućnost prijave problema u radu programske opreme sve dane u godini, 24 sata dnevno. Reaktivno održavanje pokriva radne dane u radnom vremenu Naručitelja do završetka projekta. Reakcija će se desiti prema dolje navedenoj tablici stupnja ozbiljnosti, uz napomenu da se u početno vrijeme odziva broje samo radni sati u radnim danima, od trenutka prijave od strane odgovorne osobe Naručitelja i prihvata od strane izvođača koji će riješiti problem.

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

Reaktivno održavanje podrazumijeva sljedeće:

- Konfiguracija monitoring sustava za potrebe praćenja ispravnog rada komponenata FMIS GW sustava
- Instalacija zakrpa ukoliko su one nužne za rješavanje prijavljenog incidenta
- Praćenje prijavljenih incidenata
- Rješavanje prijavljenih incidenata

U obuhvat reaktivnog održavanja ne ulaze sljedeći zadaci (u domeni FINA-e kao vlasnika infrastrukture):

- Održavanje hardvera i rješavanje incidenata na hardveru
- Održavanje mrežne infrastrukture
- Održavanje operativnih sustava

Kriteriji završetka:

S obzirom da je ova aktivnost kontinuirana, ona se treba odvijati redovito do datuma završetka projekta.

Isporučivi materijali:

- Nema ih - svi izlazi iz ove aktivnosti se dokumentiraju u isporučivom materijalu iz aktivnosti Izvješćivanje

Aktivnost 2: Redovno održavanje

Redovno održavanje programske opreme obuhvaća pružanje usluga preventivnog i proaktivnog održavanja. Preventivno održavanje obuhvaća redovito periodičko praćenje i podešavanje parametara programske opreme u svrhu optimalnog i ispravnog rada programske opreme. Proaktivno održavanje podrazumijeva predviđanje problema u operativnosti programske opreme i njihovo preventivno otklanjanje i upozorenje Voditelju projekta Naručitelja o iskoristivosti i zauzetosti kapaciteta programske opreme.

U obuhvat redovnog održavanja ulaze sljedeći zadaci:

- Pregled stanja i operativnosti programske opreme
 - Dodatna konfiguracija monitoring sustava za praćenje potrošnje sistemskih resursa FMIS GW sustava
 - Analiza rada programske opreme
 - Administracija korisnika, certifikata i uloga
- Fino ugađanje procesnog servera, baze podataka
- Konfiguracija komunikacijskih mehanizama (JMS, MQ queue, topic, connection factory, datasource)
- Proaktivna analiza novoizašlih zakrpa i njihova instalacija, ukoliko je ona opravdana iz sigurnosnih ili performansnih razloga
- Primjena procesa za uzimanje i vraćanje sigurnosnih kopija podataka (backup and restore)
- Promjene na operativnom sustavu potrebne za normalan rad programske opreme

Ova se aktivnost sastoji od slijedećih zadataka:

- Preventivno održavanje, inicirano jednom mjesečno
- Proaktivno održavanje, inicirano jednom mjesečno

U obuhvat redovnog održavanja ne ulaze sljedeći zadaci (u domeni FINA-e kao vlasnika infrastrukture):

- Održavanje hardvera i rješavanje incidenata na HW-u
- Održavanje mrežne infrastrukture

Kriteriji završetka:

Ova aktivnost će biti dovršena istekom ugovora odnosno na mjesečnoj razini kad se kada se inicira ova aktivnost i izvedu operacije koje proizlaze iz analitičkog dijela ove aktivnosti.

Isporučivi materijali:

- Nema ih - svi izlazi iz ove aktivnosti se dokumentiraju u isporučivom materijalu iz aktivnosti Izvješćivanje

Aktivnost 3: Izvješćivanje

Cilj ove aktivnosti je izvješćivanje voditelja projekta Ministarstva Financija o aktivnostima održavanja. Ovi materijali se isporučuju kada počne održavanje.

Izvješća trebaju uključivati slijedeće:

- Izvještavanje o obavljenim intervencijama
- Analizu strukture incidenata
- Zapisnik o redovitom održavanju

- Ažurirana dokumentacija za slučaj izmjena na sustavu

Ova se aktivnost sastoji od sljedećih zadataka:

- Sakupljanje podataka o događajima u zadnjem periodu izvješća
- Predaja izvješća

Kriteriji završetka:

Ova će aktivnost biti dovršena kada se, kroz trajanje projekta, jednom mjesečno (dvanaest puta ukupno) dostavi Izvješće o održavanju voditelju projekta Ministarstva Financija.

Isporučivi materijali:

- Mjesečno izvješće o održavanju – Ponuditelj treba isporučiti digitalni primjerak ovog dokumenta, jednom mjesečno, kroz trajanje perioda održavanja.

5 MODEL RADA PRI ODRŽAVANJU SUSTAVA

Za potrebe detaljnog definiranja ovlaštenja, dužnosti i načina rada odabranog Ponuditelja, Ministarstva financija kao naručitelja i Financijske agencije/FINA kao pružatelja usluga računskog centra, u periodu pružanja usluga aplikativnog održavanja, odabrani Ponuditelj, Ministarstvo financija i FINA usuglasit će i potpisati tripartitni sporazum. Predmetni sporazum naslanja se na ugovor između odabranog Ponuditelja i Ministarstva financija, kao krovni dokument čije odredbe prevladavaju i primjenjuju se u slučaju eventualne proturječnosti između ugovora i tripartitnog sporazuma.

Fizički ili udaljeni pristup produkcijskim sustavima će biti omogućen od strane pružatelja usluge računskog centra (FINA) u skladu s propisanim procedurama pružatelja usluge računskog centra i potpisanim tripartitnim sporazumom. Ponuditelj će pružati Usluge tijekom uobičajenog 8 satnog radnog vremena ili kako se Ponuditelj i Ministarstvo financija naknadno dogovore. Ako je potrebno, Ministarstvo financija će u suradnji s pružateljem usluga računskog centra osigurati osoblju Ponuditelja pristup objektima klijenta i sustavu i izvan radnog vremena. Vrijeme djelovanja je 8.30-16.30 radnim danom.

Odzivno vrijeme je definirano kao vrijeme unutar kojeg se Izvođač obvezuje pristupiti otklanjanju problema, prijavljenih na odgovarajući način od kontakt osobe Naručitelja. Odzivno vrijeme definira se ovisno o kategoriji prijavljenog problema.

Ukoliko postoje aktivnosti u sklopu predmetnog zahvata, a koje je nužno izvršiti kratkotrajno izvan vremena rada, na dodatni zahtjev Naručitelja Izvođač se obvezuje provesti iste na isti način kao i unutar vremena djelovanja te je potrebno osigurati i odzivno vrijeme kao i u definirano vrijeme rada. U tim slučajevima, kratkotrajno produženje vremena rada mora biti najavljeno barem pet (5) radnih dana unaprijed, osim za poslove najvišeg poslovnog prioriteta, kad mora biti najavljeno barem jedan (1) dan unaprijed.

Plan oporavka u slučaju prekida rada sustava

Ponuditelj mora dostaviti plan oporavka programskog rješenja u slučaju prekida rada sustava. Osim samog plana Ponuditelj mora dostaviti: proceduru obnove programskog rješenja na zamjenskom poslužitelju i instalacijske medije. Obaveza Ponuditelja je dostaviti dokumentiran dokaz o prihvaćenom vlastitom planu djelovanja kojim se osigurava neprekinutost vlastitih radnih procesa odnosno oporavak od katastrofe.

Ponuditelj se obvezuje na pridržavanje važećih propisa iz područja informacijske sigurnosti, za cijelo vrijeme pružanja podrške u radu predmetnog sustava.

Izvođač se obvezuje dati preporuke prilikom primjene novih verzija operativnog sustava, baze podataka, zakrpi, migracije na novo sklopovsku opremu te dati potrebnu podršku prilikom njihove primjene.

6 OPĆI UVJETI ODRŽAVANJA

U sklopu ove natječajne dokumentacije incident se smatra bilo kojim događajem koji nije dio standardnog funkcioniranja servisa ili usluge, a koji uzrokuje ili može uzrokovati zastoje, prekid ili smanjenje kvalitete tog servisa ili usluge. Jedan ili više incidenata se smatraju problemom pri definiranju i dokumentiranju uzroka incidenta.

Po stupnju ozbiljnosti incidente dijelimo na slijedeće razine: incidenti stupnja ozbiljnosti A trebaju se početi rješavati u roku od jednog sata od prijave, bez obzira na vrijeme prijave; incidenti stupnja ozbiljnosti B počinje 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 se rješavati početkom slijedećeg radnog dana.

Tablica stupnja ozbiljnosti i odzivnih vremena

Stupanj Ozbiljnosti	Definicija	Početno vrijeme odziva
A	Problemi s velikim posljedicama, kod kojih je došlo do onemogućenog provođenja poslovnog procesa ili situacije u kojoj je provođenje procesa u toj mjeri ugroženo da bi do zastoja moglo doći u najskorije vrijeme (narednih 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

Način zaprimanja poziva i praćenje statusa incidenta

Obaveza je Naručitelja odrediti 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 mogućnost prijave problema u radu sustava u radno vrijeme, a u iznimnim slučajevima i izvan radnog vremena. Održavanje treba pokriti sve radne dane u radnom vremenu Naručitelja unutar trajanja ugovora. Ponuditelj mora započeti rješavati kvar unutar određenog vremena od prijave kvara prema priloženoj tablici stupnja ozbiljnosti i odzivnih vremena. Vrijeme odziva na prijavu mora biti do 4 sata po prijemu obavijesti o kvaru ili problemu u radu računajući redovno radno vrijeme, osim u definiranim iznimnim slučajevima. Ponuditelj treba aktivno rješavati problem sve do otklanjanja, a po potrebi eskalirati problem tehničkom centru Proizvođača.

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

Naziv ponuditelja: _____

TROŠKOVNIK

Ponuditelj treba za poslove navedene u Tehničkoj specifikaciji, za traženi period njihova izvršenja, ponudenu cijenu bez PDV-a izraziti prema isporukama, sukladno specifikaciji u danoj tablici, na bazi cijena opisanih paketa usluga

TEKSTUALNI OPIS STAVKE	Jedinica mjere – cijena opisane usluge	Količina:	Jedinična Cijena	Ukupna cijena stavke (umnožak jedinice mjere i količine) 3x4=5
1	2	3	4	5

ODRŽAVANJE PROGRAMSKE OPREME				
1	Reaktivno održavanje programske opreme (sukladno specficiranom u poglavlju 4, Aktivnost 1)			
2	Redovno održavanje programske opreme (sukladno specficiranom u poglavlju 4, Aktivnost 2)			
3	Izvjješćivanje (sukladno specficiranom u poglavlju 4, Aktivnost 3)			
CIJENA PONUDE (bez PDV) zbroj svih ukupnih cijena stavki				

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 sam državljanin:

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) prijevara, na temelju

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

- članka 224. (prijevara), članka 293. (prijevara u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) iz Kaznenog zakona („Narodne novine“, 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).

ZA GOSPODARSKI SUBJEKT¹:

(ime i prezime ovlaštene osobe gosp. subjekta)

M.P.

(potpis)

(ime i prezime ovlaštene osobe gosp. subjekta)

M.P.

(potpis)

U _____, dana _____

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 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 je _____
(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)
gospodarskog subjekta 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) 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)