



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO
Rockefellerova 7
HR-10000 Zagreb
T: +385 1 4863 222
F: +385 1 4683 366
p.p. 161
www.hzjz.hr

Zagreb, 21.03.2018. godine

Klasa: 406-09/18-09/46

Ur.broj: 381-09-92-18-1

Broj poziva: U-12/18

POZIV NA DOSTAVU PONUDE

Poštovani,

Hrvatski zavod za javno zdravstvo upućuje Vam Poziv na dostavu ponude za predmet nabave:

Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 1: Usluga održavanja web portala www.hzjz.hr i vezanih Internet stranica

Grupa 2: Usluga održavanja web portala www.gripa.hr

CPV: 72267000

Sukladno članku 12. Stavak 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) za procijenjenu vrijednost nabave iz Plana nabave manju od 200.000,00 kn bez PDV-a (tzv. jednostavnu nabavu) Hrvatski zavod za javno zdravstvo nije obvezan provoditi postupke javne nabave propisane Zakonom o javnoj nabavi.

Poziv na dostavu ponude provodi se temeljem članka 5. *Pravilnika o postupku provođenja jednostavne nabave Klasa:011-02/07-10/14, Ur.broj 381-10-100-17-1 od 05. srpnja 2017. godine.*

1. OPIS PREDMETA NABAVE

Predmet nabave je:

Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 1: Usluga održavanja web portala www.hzjz.hr i vezanih Internet stranica

Grupa 2: Usluga održavanja web portala www.gripa.hr, sukladno tehničkoj specifikaciji iz Priloga 5. i 6. ovog Poziva. Nuđenje po grupama, s time da moraju biti ponuđene sve stavke iz specifikacije pojedine grupe.

Opis predmeta nabave uključuje:

1. Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 1: Usluga održavanja web portala www.hzjz.hr i vezanih Internet stranica

Usluga obuhvaća održavanje portala i vezanih Internet stranica unutar jednog sustava za upravljanje sadržajem, koji u aktualnoj verziji sadrži navedene sadržaje :

1. Portal HZJZ
(<https://www.hzjz.hr>) – portal i vezane stranice podržavaju višejezičnost (hrvatske i engleske stranice)
2. Portal Javno zdravlje
(<https://javno-zdravlje.hr>)
3. Oglasnik za osobe s invaliditetom
(<http://javno-zdravlje.hr/oglasnik>)
4. Cro Screening
(<https://croscreening.hzjz.hr/>)
5. Voda i javna vodoopskrba
(<https://vijv.hzjz.hr/>)
6. CRONEUROARBO HZJZ
(<https://croneuroarbo.hzjz.hr/>)

U slučaju potrebe otvarati druge web stranice na poddomenama, za potrebne projekte, a njihovo održavanje pokrivati održavanjem glavnog portala. Razvoj funkcija, ako će zahtijevati funkcionalnosti i dizajn koji ne postoji, regulirati zasebnim ponudama (kao primjerice u slučaju projekta "Živjeti zdravo").

Radi potrebe razvoja, razviti još jedan razvojni sustav za upravljanje sadržajem na adresi <https://razvoj.javno-zdravlje.eu> , na kojem je bi se mogle isprobati funkcionalne i sadržajne

nadopune prije objave na službenom portalu i službenim vezanim stranicama.

Web stranice www.hcjz.hr (Hrvatski časopis za javno zdravstvo) održavati u osnovnom obliku, bez funkcionalnih nadopuna, dok rezultate - sadržaj objavljenih brojeva i pdf datoteke članaka, prikazati na glavnom portalu Zavoda.

Osigurati podrške za potrebe prijavljivanja problema i korisničkih zahtjeva preko Help Desk funkcija.

Kanali prijave su:

- fiksna telefonska linija – u radnom vremenu od 08:00 do 16:00
- mobilna telefonska linija – dostupna od 0 do 24 sata 365 dana
- e-mail – dostupan od 0 do 24 sata 365 dana

Usluga održavanja sastoji se od:

- korektivnog održavanja,
- adaptivnog održavanja,
- proaktivnog održavanja.

Standardna vremena odziva i popravka ovisno o razini kritičnosti definirana su:

1 – poslovno kritičan

Korisnik ne može koristiti rješenje/proizvod ili postoji kritičan utjecaj na funkcioniranje usluga prema krajnjim korisnicima – zahtjev za trenutno rješavanje
odziv 1 sat, popravak 6 sati

2 – hitan problem

Korisnik može koristiti rješenje/proizvod ali važna funkcija nije na raspolaganju ili postoji jak negativan utjecaj na funkcioniranje sustava.

odziv 1 sat, 5 dana

3 – veći problem

Korisnik može koristiti rješenje/proizvod s manjim funkcionalnim restrikcijama
odaziv 8 sati, popravak 10 dana

4 – manji problem

Manji problem koji nije značajan za funkcioniranje sustava
odaziv 24 sata, popravak 15 dana

Odzivna vremena i vrijeme popravaka se računaju za periode unutar redovitog radnog vremena (od 08:00 - 16:00; ponedjeljak - petak; radni dani).

Primjer: ukoliko se prijavi problem u utorak u 17:00 kao hitan problem pružatelj usluga je dužan odgovoriti najkasnije do srijede u 09:00.

Adaptivno održavanje sustava

Adaptivno održavanje obuhvaća izmjene koje nisu pogreške u radu sustava, a uključuju primjerice i instalaciju novih ažuriranih verzija softvera na razvojnu, testnu i produkcijsku okolinu onih koji otklanjaju eventualne nedostatke (bug fix), zakrpe (patch) i hitne izmjene

(urgent fix), a u cilju njegovog ispravnog funkcioniranja.

Proaktivno održavanje

U cilju smanjivanja mogućih problema pružatelj usluga će obavljati proaktivne usluge i to:

- redovito implementirati korekcije i nove verzije komponenti te obaviti potrebne prilagodbe i izmjene u aplikativnom sustavu,
- davati savjete o uočenom poboljšanju rada sustava i povećanju efikasnosti,
- obavještavati o prioritetnim popravcima koda koji sprečavaju probleme i smanjuju zastoje,
- preporučiti sve potrebne aktivnosti u svrhu usavršavanja funkcionalnosti, povećanja razine sigurnosti te osiguranja optimalnih performansi sustava.

Testiranje i provjera ispravnosti funkcioniranja u svrhu održavanja sustava u optimalnom radnom stanju, otklanjanje moguće degradacije performansi i planiranja izvršavanja potrebnih akcija

Sigurnosne kopije

Tvrtka ponuditelj treba osigurati izradu sigurnosnih kopija (backup) podataka.

Sigurnosne kopije dodatno se pohranjuju na serveru pružatelja usluga i na još jednoj lokaciji.

- sigurnosna kopija datoteka – 1 x dnevno
- sigurnosna kopija baza podataka - 1 x dnevno

Potrebno je redovito provoditi sigurnosne nadogradnje sustava za upravljanje sadržajem, eventualne promjene sadržaja koje korisnici ne mogu samostalno izmijeniti, te pružati korisničku podršku i pomoć u radu.

Održavanje s komponentom razvoja podrazumijeva proširivanje portala funkcionalnim cjelinama za distribuciju datoteka uz sigurnu isporuku, uključujući alate otvorenog koda za kolaboraciju (projektne grupe, razmjena dokumenata, obavijesti) koje koriste mail servis Zavoda (primjer: Drupal+Open Lucius). Na proširenom dijelu portala potrebno je pružati uslugu svih navedenih razina informatičke podrške i održavanja.

2. Usluga održavanja web portala www.gripa.hr

1. Tehnička i savjetodavna podrška:

koja uključuje rješavanje tehničkih pitanja, do manjih sistemskih nadogradnji i manjih proširenja sadržaja aplikacije, kao i uslugu izrade popratnih sadržaja za objavu na webu – ažuriranje sadržaja, pripremu i postavljanje grafičkih elemenata (slika, ilustracija) i videa sl.

3 sata mjesečno

2. Facebook community marketing:

Kreiranje Facebook stranice: otvaranje i dizajn profila u skladu s vizualnim identitetom, dizajn avatara, kreiranje 6 naslovnih slika koje će se mijenjati po želji klijenta, postavljanje incijalnog sadržaja, povezivanje Facebook stranice web stranicom putem modula „Like box“, „Like gumbić“, „Preporučiti“ i „Komentiraj“;

- tjedno postavljanje sadržaja, objavljivanje dostavljenih tekstova i kratkih poruka, slika ili videa – 1-3 puta na dan (češće u periodu od rujna do ožujka)
- tjedno praćenje, vođenje i dijeljenje sadržaja stranice i profila preko svih mogućih facebook kanala

- praćenje komentara i prosljeđivanje upita
4 sata mjesečno

Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 72.000,00 kn.

Grupa 1: Usluga održavanja web portala www.hzjz.hr i vezanih Internet stranica:
60.000,00kn

Grupa 2: Usluga održavanja web portala www.gripa.hr: 12.000,00kn

2. UVJETI NABAVE:

- Način izvršenja: Ugovor
- Rok izvršenja: 1 godina
- Rok valjanosti ponude: 60 dana od dana otvaranja ponude
- Rok, način i uvjeti plaćanja: 30 dana od dana primitka valjanog računa

Cijeni ponude: U cijenu ponude bez PDV-a uračunavaju se svi troškovi i popusti ponuditelja.

Cijenu je potrebno prikazati na način da se iskaže cijena ponude bez PDV-a, iznos PDV-a te cijena ponude sa PDV-om.

Ponude kod kojih nisu popunjene sve stavke troškovnika smatrat će se neprihvatljivima.

Jedinične cijene u Troškovniku su nepromjenjive za sve vrijeme trajanja ugovora.

- Kriterij odabira ponude: Najniža cijena

Za odabir je dovoljna jedna prihvatljiva ponuda.

Nije dopuštena varijantna ponuda.

Ponuda se obavezno predaje u papirnatom obliku u izvorniku, na način da se sva prazna mjesta u ponudbenoj dokumentaciji popune jasno tiskanim slovima i pišu neizbrisivom tintom.

Tekst koji se unosi u ponudbenu dokumentaciju može se ispravljati na način da su ispravci vidljivi i dokazivi, s datumom i potvrdom ispravka pravovaljanim potpisom i pečatom ovlaštene osobe ponuditelja.

Ponuda sa svim traženim priložima, osim kataloga ili prospekata te certifikata podnosi se na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

Katalozi, prospekti ili certifikati mogu biti na stranom jeziku.

Ponudu je potrebno uvezati u cjelinu na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova ili dijelova ponuda.

Ponude se moraju označiti rednim brojem stranice kroz ukupni broj stranice ili obrnuto.

3. PONUDITELJ MORA DOSTAVITI SLJEDEĆE DOKAZE SPOSOBNOSTI:

2.1 Izjava o nekažnjavanju za kaznena djela članka 251. stavka 1. točke 1. podtočke a)-f) Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) za **gospodarski subjekt i sve članove** upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela koji imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta ovjerena od javnog bilježnika. Izjava ne smije biti starija od 3 mjeseca, računajući od dana slanja poziva za dostavu ponude (potpisana izjava o nekažnjavanju iz Priloga 1. ovog *Poziva*).

2.2 *Potvrdu porezne uprave o stanju duga, koja ne smije biti starija od 30 dana računajući od dana slanja poziva za dostavu ponude.*

2.3 *Izvadak iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra u državi njegova nastana. Ako se on ne izdaje u državi njegova nastana, gospodarski subjekt može dostaviti izjavu s ovjerom potpisa kod nadležnog tijela. Izvod ili izjava ne smije biti starija od 3 mjeseca od dana slanja poziva za dostavu ponude.*

2.4 *Potpisane Izjave iz Priloga 2. ovog Poziva.*

4. PONUDBENI LIST (ispunjen, potpisan i ovjeren pečatom od strane ponuditelja)

5. TROŠKOVNIK (ispunjen i potpisan od strane ponuditelja)

6. JAMSTVO ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA

Ponuditelj je dužan dostaviti u roku od osam dana od dana sklapanja ugovora, jamstvo za dobro izvršenje ugovora u visini 10% (deset posto) vrijednosti ugovora bez PDV-a.

Jamstvo se dostavlja u obliku Bjanko zadužnice u odgovarajućem broju primjeraka, ispunjena, potpisana i ovjerena prema Pravilniku o obliku i sadržaju bjanko zadužnice.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora može se naplatiti za slučaj povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuditelja.

Pod povredama ugovornih obveza, između ostalog, smatra se neizvršavanje ugovorenih obveza u zadanim rokovima, u skladu s odredbama ugovora i poziva na dostavu ponude te ponudom odabranog ponuditelja.

Naručitelj će ponuditelju vratiti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora nakon njegovog isteka.

NAČIN DOSTAVE PONUDE:

Ponuda se dostavlja na ponudbenom listu i troškovniku iz ovog *Poziva* na dostavu ponude, a koje je potrebno ispuniti i potpisati od strane ovlaštene osobe ponuditelja.

Rok za dostavu ponude: 28.03.2018 godine do 11.00 sati

Način dostave ponude: Ponuda se dostavlja u Urudžbeni zapisnik na adresi naručitelja, osobno ili poštom s naznakom na omotnici „Poziv na dostavu ponude“; predmet nabave:

**„Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica”
“ne otvaraj”**

Mjesto otvaranja ponuda: Otvaranje ponuda održat će se: **28.03.2018 godine u 11.00 sati** u prostorijama Naručitelja. Otvaranje ponuda nije javno.

Kontakt osoba u vezi predmeta nabave: Irena Josić, dipl.oec

Tel. broj.: 01/4863 – 373, E-mail: irena.josic@hzjz.hr

Kontakt osoba u vezi predmeta nabave: dr. sc. Ivan Pristaš, dr. med. specijalist javnog
zdravstva Tel. broj.: 01/4863 – 347, E-mail: ivan.pristas@hzjz.hr

Obavijest o rezultatima predmetne nabave: Naručitelj će ponuditelju dostaviti pisanu
Obavijest o rezultatima nabave.

S poštovanjem,

Ravnatelj Zavoda
doc.dr.sc.Krunoslav Capak, prim.dr.med



Prilog 1.

Temeljem članka 251. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 120/16), u vezi sa stavkom 1. i 2. istog članka dajem

IZJAVU

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

broj osobne iskaznice _____ izdane od _____

kao po zakonu ovlaštena osoba za zastupanje pravne osobe gospodarskog subjekta

(naziv i adresa gospodarskog subjekta, OIB)

pod materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem

-da niti ja osobno

-niti gospodarski subjekt koga sam po zakonu ovlašten zastupati

-niti osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora tog gospodarskog subjekta

nisu pravomoćnom presudom osuđena za slijedeća kaznena djela:

a) sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, na temelju

– članka 328. (zločinačko udruženje) i članka 329. (počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja) Kaznenog zakona

– članka 333. (udruživanje za počinjenje kaznenih djela), iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.)

b) korupciju, na temelju

– članka 252. (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 253. (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 254. (zlouporaba u postupku javne nabave), članka 291. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 292. (nezakonito pogodovanje), članka 293. (primanje

mita), članka 294. (davanje mita), članka 295. (trgovanje utjecajem) i članka 296. (davanje mita za trgovanje utjecajem) Kaznenog zakona

– članka 294.a (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 294.b (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 337. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 338. (zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti), članka 343. (protuzakonito posredovanje), članka 347. (primanje mita) i članka 348. (davanje mita) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.)

c) prijevaru, na temelju

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

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

d) terorizam ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima, na temelju

– članka 97. (terorizam), članka 99. (javno poticanje na terorizam), članka 100. (novačenje za terorizam), članka 101. (obuka za terorizam) i članka 102. (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«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.)

e) pranje novca ili financiranje terorizma, na temelju

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

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

f) dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima, na temelju

– članka 106. (trgovanje ljudima) Kaznenog zakona

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

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

U _____, _____ godine.

Potpis i pečat ponuditelja

Prilog 2.

IZJAVE

- 1.1. Svojim potpisom i štambiljem potvrđujem da su nam poznate odredbe iz zahtjeva za dostavu ponude, da ih prihvaćamo i da ćemo izvršiti predmet nabave u skladu s tim odredbama i za cijenu koju smo naveli u ovoj ponudi.
- 1.2. Preuzimamo obvezu, ukoliko naša ponuda bude odabrana, izvršiti traženu isporuku *roba/opreme/usluga/radova* u roku od isporuke navedene u ponudi.
- 1.3. Plaćanje izvršene usluge obavljat će se temeljem ispostavljenog računa u roku 30 dana od izvršene isporuke *roba/opreme/usluga/radova*, prema narudžbenici Naručitelja, na naš IBAN kod poslovne banke:

U _____, _____ godine.

Potpis i pečat ponuditelja

Prilog 4.

PONUDBENI LIST

PREDMET NABAVE:

Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 2: Usluga održavanja web portala www.gripa.hr

NARUČITELJ: HRVATSKI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO, ZAGREB,
ROCKEFELLEROVA 7, OIB 75297532041

NAZIV PONUDITELJA: _____

ADRESA: _____

KONTAKT: _____

BROJ MOBITELATELEFONA: _____

E-MAIL: _____

OIB: _____

BROJ RAČUNA (IBAN): _____

PONUĐITELJ U SUSTAVU PDV-A (zaokružiti) DA NE

CIJENA PONUDE (bez PDV-a) _____

PDV: _____

CIJENA PONUDE (s PDV-om) _____

Broj ponude: _____

Datum ponude: _____

Rok valjanosti ponude: _____

(potpis i pečat ponuditelja)

Prilog 5

Opis predmeta nabave (tehnička specifikacija)

PREDMET NABAVE:

Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 1: Usluga održavanja web portala www.hzjz.hr i vezanih Internet stranica

Opis predmeta nabave uključuje:

1. Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 1: Usluga održavanja web portala www.hzjz.hr i vezanih Internet stranica

Usluga obuhvaća održavanje portala i vezanih Internet stranica unutar jednog sustava za upravljanje sadržajem, koji u aktualnoj verziji sadrži navedene sadržaje :

1. Portal HZJZ
(<https://www.hzjz.hr>) – portal i vezane stranice podržavaju višejezičnost (hrvatske i engleske stranice)
2. Portal Javno zdravlje
(<https://javno-zdravlje.hr>)
3. Oglasnik za osobe s invaliditetom
(<http://javno-zdravlje.hr/oglasnik>)
4. Cro Screening
(<https://croscreening.hzjz.hr/>)
5. Voda i javna vodoopskrba
(<https://vijv.hzjz.hr/>)
6. CRONEUROARBO HZJZ
(<https://croneuroarbo.hzjz.hr/>)

U slučaju potrebe otvarati druge web stranice na poddomenama, za potrebne projekte, a njihovo održavanje pokrivati održavanjem glavnog portala. Razvoj funkcija, ako će zahtijevati funkcionalnosti i dizajn koji ne postoji, regulirati zasebnim ponudama (kao primjerice u slučaju projekta "Živjeti zdravo").

Radi potrebe razvoja, razviti još jedan razvojni sustav za upravljanje sadržajem na adresi

<https://razvoj.javno-zdravlje.eu> , na kojem je bi se mogle isprobati funkcionalne i sadržajne

nadopune prije objave na službenom portalu i službenim vezanim stranicama.

Web stranice www.hcjz.hr (Hrvatski časopis za javno zdravstvo) održavati u osnovnom obliku, bez funkcionalnih nadopuna, dok rezultate - sadržaj objavljenih brojeva i pdf datoteke članaka, prikazati na glavnom portalu Zavoda.

Osigurati podrške za potrebe prijavljivanja problema i korisničkih zahtjeva preko Help Desk funkcija.

Kanali prijave su:

- fiksna telefonska linija – u radnom vremenu od 08:00 do 16:00
- mobilna telefonska linija – dostupna od 0 do 24 sata 365 dana
- e-mail – dostupan od 0 do 24 sata 365 dana

Usluga održavanja sastoji se od:

- korektivnog održavanja,
- adaptivnog održavanja,
- proaktivnog održavanja.

Standardna vremena odziva i popravka ovisno o razini kritičnosti definirana su:

1 – poslovno kritičan

Korisnik ne može koristiti rješenje/proizvod ili postoji kritičan utjecaj na funkcioniranje usluga prema krajnjim korisnicima – zahtjev za trenutno rješavanje
odziv 1 sat, popravak 6 sati

2 – hitan problem

Korisnik može koristiti rješenje/proizvod ali važna funkcija nije na raspolaganju ili postoji jak negativan utjecaj na funkcioniranje sustava.
odziv 1 sat, 5 dana

3 – veći problem

Korisnik može koristiti rješenje/proizvod s manjim funkcionalnim restrikcijama
odziv 8 sati, popravak 10 dana

4 – manji problem

Manji problem koji nije značajan za funkcioniranje sustava
odaziv 24 sata, popravak 15 dana

Odzivna vremena i vrijeme popravaka se računaju za periode unutar redovitog radnog vremena (od 08:00 - 16:00; ponedjeljak - petak; radni dani).

Primjer: ukoliko se prijavi problem u utorak u 17:00 kao hitan problem pružatelj usluga je dužan odgovoriti najkasnije do srijede u 09:00.

Adaptivno održavanje sustava

Adaptivno održavanje obuhvaća izmjene koje nisu pogreške u radu sustava, a uključuju primjerice i instalaciju novih ažuriranih verzija softvera na razvojnu, testnu i produkcijsku okolinu onih koji otklanjaju eventualne nedostatke (bug fix), zakrpe (patch) i hitne izmjene (urugent fix), a u cilju njegovog ispravnog funkcioniranja.

Proaktivno održavanje

U cilju smanjivanja mogućih problema pružatelj usluga će obavljati proaktivne usluge i to:

- redovito implementirati korekcije i nove verzije komponenti te obaviti potrebne prilagodbe i izmjene u aplikativnom sustavu,
- davati savjete o uočenom poboljšanju rada sustava i povećanju efikasnosti,
- obavještavati o prioritetnim popravcima koda koji sprečavaju probleme i smanjuju zastoje,
- preporučiti sve potrebne aktivnosti u svrhu usavršavanja funkcionalnosti, povećanja razine sigurnosti te osiguranja optimalnih performansi sustava.

Testiranje i provjera ispravnosti funkcioniranja u svrhu održavanja sustava u optimalnom radnom stanju, otklanjanje moguće degradacije performansi i planiranja izvršavanja potrebnih akcija

Sigurnosne kopije

Tvrtka ponuditelj treba osigurati izradu sigurnosnih kopija (backup) podataka.

Sigurnosne kopije dodatno se pohranjuju na serveru pružatelja usluga i na još jednoj lokaciji.

- sigurnosna kopija datoteka – 1 x dnevno
- sigurnosna kopija baza podataka - 1 x dnevno

Potrebno je redovito provoditi sigurnosne nadogradnje sustava za upravljanje sadržajem, eventualne promjene sadržaja koje korisnici ne mogu samostalno izmijeniti, te pružati korisničku podršku i pomoć u radu.

Održavanje s komponentom razvoja podrazumijeva proširivanje portala funkcionalnim cjelinama za distribuciju datoteka uz sigurnu isporuku, uključujući alate otvorenog koda za kolaboraciju (projektne grupe, razmjena dokumenata, obavijesti) koje koriste mail servis Zavoda (primjer: Drupal+Open Lucius). Na proširenom dijelu portala potrebno je pružati uslugu svih navedenih razina informatičke podrške i održavanja.

Potvrđujemo da je naša ponuda za predmet nabave “Usluga održavanja web portala www.hzjz.hr i vezanih Internet stranica“ izrađena u skladu sa svim uvjetima i zahtjevima iz ove tehničke specifikacije i ostalim uvjetima iz Poziva na dostavu ponuda.

Prilog 6

Opis predmeta nabave (tehnička specifikacija)

PREDMET NABAVE:

Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 2: Usluga održavanja web portala www.gripa.hr

Opis predmeta nabave uključuje:

1. Tehnička i savjetodavna podrška:
koja uključuje rješavanje tehničkih pitanja, do manjih sistemskih nadogradnji i manjih proširenja sadržaja aplikacije, kao i uslugu izrade popratnih sadržaja za objavu na webu – ažuriranje sadržaja, pripremu i postavljanje grafičkih elemenata (slika, ilustracija) i videa sl.
3 sata mjesečno

2. Facebook community marketing:
Kreiranje Facebook stranice: otvaranje i dizajn profila u skladu s vizualnim identitetom, dizajn avatara, kreiranje 6 naslovnih slika koje će se mijenjati po želji klijenta, postavljanje incijalnog sadržaja, povezivanje Facebook stranice web stranicom putem modula „Like box“, „Like gumbić“, „Preporučiti“ i „Komentiraj“;
 - tjedno postavljanje sadržaja, objavljivanje dostavljenih tekstova i kratkih poruka, slika ili videa – 1-3 puta na dan (češće u periodu od rujna do ožujka)
 - tjedno praćenje, vođenje i dijeljenje sadržaja stranice i profila preko svih mogućih facebook kanala
 - praćenje komentara i prosljeđivanje upita4 sata mjesečno

Potvrđujemo da je naša ponuda za predmet nabave “Usluga održavanja web portala www.gripa.hr” izrađena u skladu sa svim uvjetima i zahtjevima iz ove tehničke specifikacije i ostalim uvjetima iz Poziva na dostavu ponuda.

(potpis i pečat ponuditelja)

Prilog 7

TROŠKOVNIK

PREDMET NABAVE:

Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 1: Usluga održavanja web portala www.hzjz.hr i vezanih Internet stranica

Naziv usluge	Količina (razdoblje travanj 2018.– travanj 2019.)	Jedinica mjere	Jedinična cijena bez PDV-a	Vrijednost ponude bez PDV-a
Usluga održavanja Internet stranica HZJZ-a	12	mjesec		
UKUPNO				
Iznos PDV-a				
SVEUKUPNO				

(potpis i pečat ponuditelja)

ponude

ponude

Prilog 8

TROŠKOVNIK

PREDMET NABAVE:

Usluga održavanja web portala i vezanih Internet stranica

Grupa 2: Usluga održavanja web portala www.gripa.hr

Naziv usluge	Količina (razdoblje travanj 2018.– travanj 2019.)	Jedinica mjere	Jedinična cijena bez PDV-a	Vrijednost ponude bez PDV-a
Usluga održavanja www.gripa.hr	84	sat		
UKUPNO				
Iznos PDV-a				
SVEUKUPNO				

(potpis i pečat ponuditelja)