

Klasa: 406-09/23-13/67
Ur.broj: 117-13-132-23-1
Broj poziva: U 30/23
Zagreb, 20.10.2023.

POZIV NA DOSTAVU PONUDE

Poštovani,

Hrvatski zavod za javno zdravstvo upućuje Vam Poziv na dostavu ponude za predmet nabave:
Usluga održavanja i korisničke podrška alata za skladištenje i distribuciju cjepiva

CPV: 72267100-0 Održavanje programске podrške za informacijsku tehnologiju

Sukladno članku 12. Stavak 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) za procijenjenu vrijednost nabave iz Plana nabave manju od 26.540,00 EUR 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 6. Pravilnika o postupku provođenja jednostavne nabave, KLASA: 007-03/23-15/5, URBROJ: 117-15-23-13-1 od 30. lipnja 2023.

1. OPIS PREDMETA NABAVE:

Predmet nabave je usluga održavanja i korisničke podrška alata za skladištenje i distribuciju cjepiva sukladno Tehničkoj specifikaciji iz Priloga 4. ovog Poziva. Predmet nabave mora biti ponuđen prema uvjetima iz Tehničke specifikacije.

Ukupna procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 24.000,00 EUR

2. UVJETI NABAVE:

- Način izvršenja: Ugovor. Ponuditelj je za svaku izvršenu uslugu dužan dostaviti izvještaj o izvršenju usluge, potpisan i ovjeren od strane ponuditelja.

- Rok izvršenja: 12 mjeseci od potpisa ugovora
- Mjesto izvršenja: Centar dijeljenih usluga
- Rok valjanosti ponude: 30 dana od dana otvaranja ponude
- Rok, način i uvjeti plaćanja: Plaćanje se obavlja po ispostavljenom jednomjesečnom računu u roku od 30 dana od dana zaprimanja istog. Račun se zaprima u elektroničkom obliku temeljem Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi (NN 94/18). Plaćanje se vrši na IBAN davatelja usluge. Davatelj usluge obvezuje se odmah po okončanju jednomjesečnog razdoblja dostaviti jednomjesečno izvješće o stvarnoj količini pruženih usluga podrške za prethodni mjesec, a koji je prilog prethodno dostavljenom, pripadajućem jednomjesečnom računu. Nedostavljanje jednomjesečnog izvješća o količini usluga podrške opravdan je razlog za produženje roka plaćanja mjesečnih računa.

2.1. CIJENA 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. Jedinične i ukupne cijene pišu se u eurima na dvije decimale. Jedinične cijene u Troškovniku su nepromjenjive za sve vrijeme trajanja ugovora. Troškovnik je sačinjen za cjelokupan predmet nabave. Ponuditelj mora ispuniti sve tražene stavke iz obrasca troškovnika.

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

- **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. Katalogi, 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.

KRITERIJI ZA KVALITATIVAN ODABIR GOSPODARSKOG SUBJEKTA

3.1. Osnove za isključenja ponuditelja

3.1.1. Nekažnjavanje

Za potrebe utvrđivanja postojanja razloga za isključenje točke 3.1.1. ponuditelj u ponudi dostavlja:

Izjavu 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. **Sadržani podaci u Izjavi moraju odgovarati stvarnom činjeničnom stanju u trenutku dostave ponude.**

Izjavu o nekažnjavanju može dati osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za gospodarski subjekt i za sve osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta (**potpisana izjava o nekažnjavanju iz Priloga 1. ovog Poziva**).

Ako se u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čija je osoba državljanin, ne izdaju dokumenti kojima se dokazuju nepostojanje razloga za isključenje, ili ako ne obuhvaćaju sve okolnosti iz članka 252. stavka 1. ZJN, oni mogu biti zamijenjeni izjavom pod prisegom ili, ako izjava pod prisegom prema pravu dotične države ne postoji, izjavom davatelja s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika, ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čija je osoba državljanin sukladno članku 265. stavak 2. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16).

Izjava o nekažnjavanju ne može biti starija 30 dana od početka postupka jednostavne nabave.

3.1.2. Plaćene dospjele porezne obveze i obveze za mirovinsko i zdravstveno osiguranje

Naručitelj će isključiti gospodarskog subjekta iz postupka javne nabave ako utvrdi da gospodarski subjekt nije ispunio obveze plaćanja dospelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje:

- u Republici Hrvatskoj, ako gospodarski subjekt ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj,
- u Republici Hrvatskoj ili u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, ako gospodarski subjekt nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj

Za potrebe utvrđivanja postojanja razloga za isključenje točke 3.1.2. ponuditelj u ponudi dostavlja:

Potvrdu Porezne uprave ili drugog nadležnog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta kojom se dokazuje da ne postoje navedene osnove za isključenje.

Ako se u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čija je osoba državljanin, ne izdaju dokumenti kojima se dokazuju nepostojanje razloga za isključenje, ili ako ne obuhvaćaju sve okolnosti iz članka 252. stavka 1. ZJN, oni mogu biti zamijenjeni izjavom pod prisegom ili, ako izjava pod prisegom prema pravu dotične države ne postoji, izjavom davatelja s

ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika, ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čija je osoba državljanin sukladno članku 265. stavak 2. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16).

Potvrda je sastavni dio ponude i može biti dostavljena u preslici.

Potvrda ne može biti starija 30 dana od početka postupka jednostavne nabave.

4. KRITERIJ ZA ODABIR GOSPODARSKOG SUBJEKTA (UVJETI SPOSOBNOSTI)

4.1. Sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti

Kao dokaz sposobnosti iz točke 4.1. ponuditelj u ponudi dostavlja **Izvod iz sudske, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra** države sjedišta gospodarskog subjekta. Dokaz može biti u preslici ili u elektroničkom obliku te ne stariji 30 dana od početka postupka jednostavne nabave.

4.2. Tehnička i stručna sposobnost

4.2.1. Obrazovne i stručne kvalifikacije ponuditelja

Ponuditelj mora dokazati da ima na raspolaganju potrebne ljudske resurse za izvršenje ugovora o javnoj nabavi na odgovarajućoj razini kvalitete.

Ponuditelj mora ponuditi sljedeće stručnjake odgovarajućih minimalnih kompetencija:

1. najmanje jednog stručnjaka za razvoj aplikacije i servisa u korištenoj tehnologiji
2. najmanje jednog stručnjaka za bazu podataka koja se koristi
3. najmanje jednog stručnjaka za upravljanje podacima i analitiku
4. najmanje jednog stručnjaka za analizu IT procesa i podršku IT sustavima
5. najmanje jedna osoba za pružanje usluga podrške ovlaštenim predstavnicima Naručitelja i korektivnog održavanja aplikativnog dijela sustava
6. najmanje jednog stručnjaka za administraciju poslužitelja

Potrebni certifikati i dokumenti:

1. Za najmanje jednog stručnjaka za razvoj aplikacije i servisa u korištenoj tehnologiji
- certifikat nivoa Microsoft certificiranih profesionalaca usmjerenja za razvoj web aplikacija ili jednakovrijedan
2. Za najmanje jednog stručnjaka za bazu podataka koja se koristi
- certifikat stručnjaka za administraciju ili razvoj Microsoft SQL Server 2016 baze podataka ili jednakovrijedan
3. Za najmanje jednog stručnjaka za upravljanje podacima i analitiku
- certifikat ekspertnog znanja stručnjaka za upravljanje podacima i analizu u Microsoft okruženju
4. Za najmanje jednu stručnjaka za analizu IT procesa i podršku IT sustavima
- certifikat ITIL Foundation Certificate, Foundation Certificate in IT ServiceManagement ili

jednakovrijedan

5. Za najmanje jednu osobu za pružanje usluge podrške ovlaštenim predstavnicima Naručitelja i pružanje usluga korektivnog održavanja aplikativnog dijela sustava.

- svjedodžba o završenom obrazovanju (minimalno SSS)

6. Za najmanje jednog stručnjaka za administraciju poslužitelja

- MCSA ili jednakovrijedan certifikat

Jedna osoba može biti navedena za dvije i više kompetencija.

5. IZJAVE PONUDITELJA - (potpisano od strane ponuditelja) - Prilog 2.

6. PONUDBENI LIST (ispunjen, potpisan i ovjeren pečatom od strane ponuditelja) - Prilog 3.

7. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA (potpisano od strane ponuditelja) - Prilog 4.

8. TROŠKOVNIK (ispunjen, potpisan i ovjeren pečatom od strane ponuditelja) - Prilog 5.

9. JAMSTVO ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA

Ponuditelj je dužan, zajedno s potpisanim ugovorom, dostaviti jamstvo za dobro izvršenje ugovora u visini 10% (deset posto) vrijednosti ugovora bez PDV-a.

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.

Jamstvo se dostavlja u obliku bjanko zadužnice u odgovarajućem broju primjeraka, ispunjena, potpisana i ovjerena prema Pravilniku o obliku i sadržaju bjanko zadužnice. Naručitelj će ponuditelju vratiti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora nakon njegovog isteka.

10. UGOVORNE KAZNE I NAKNADA ŠTETE

Ukoliko Odabrani ponuditelj zakasni sa svojom isporukom vlastitom krivnjom Naručitelj će na ime ugovorne kazne (penala) zadržati 2‰ (dva promila) za svaki dan zakašnjenja, ali najviše do 5 % (pet posto) ukupno ugovorene vrijednosti sklopljenog ugovora bez PDV-a.

Naručitelj je ovlašten zadržati penale od bilo kojeg računa Odabranog ponuditelja.

Odabrani ponuditelj je dužan nadoknaditi Naručitelju svaku štetu prouzročenu zbog kašnjenja isporuke.

11. 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: 27.10.2023. godine do 11:30 sati

Način dostave ponude: Ponuda se dostavlja elektroničom poštom (e-mailom) na navedenu elektroničku poštu Naručitelja: ljilja.ljubicic@hziz.hr

Mjesto otvaranja ponuda: Otvaranje ponuda održat će se: **27.10.2023. godine u 11:30 sati** u prostorijama Naručitelja. Otvaranje ponuda nije javno.

Kontakt osoba u vezi predmeta nabave: Ljilja Ljubičić, dipl. ing.

Tel. broj.: 01/4863346, E-mail: ljilja.ljubicic@hziz.hr

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

S poštovanjem,



Ravnatelj Zavoda:

Izv. prof. dr. sc. Krunoslav Capak, prim. dr. med. spec.

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

– članka 224. (prijevarena), članka 293. (prijevarena u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, 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.

M.P

(potpis ovlaštene osobe za zastupanje)

Prilog 2.

IZJAVE

- 1.1.** Svojim potpisom i pečatom 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/usluga/radova* u roku od isporuke navedene u ponudi.
- 1.3.** Plaćanje izvršene usluge obavljat će se temeljem ispostavljenog e-računa u roku 30 dana od izvršene isporuke *roba/usluga/radova*, prema narudžbenici Naručitelja, na naš IBAN kod poslovne banke:
- 1.4.** Izjavljujemo da ćemo izvršiti isporuku tiskanog materijala sukladno datumu navedenom u Pozivu na dostavu ponude.

U _____

Potpis i pečat ponuditelja

Prilog 3. **PONUDBENI LIST**

PREDMET NABAVE: Usluga održavanja i korisničke podrška alata za skladištenje i distribuciju cjevica

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

NAZIV PONUDITELJA: _____

ADRESA: _____

KONTAKT: _____

BROJ MOBITELA/TELEFONA: _____

E-MAIL: _____

OIB: _____

BROJ RAČUNA (IBAN): _____

PONUĐITELJ U SUSTAVU PDV-a (zaokružiti): DA NE

CIJENA PONUDE bez PDV-a (EUR): _____

PDV 25% (EUR): _____

CIJENA PONUDE s PDV-om (EUR): _____

Broj ponude: _____

Datum ponude: _____

Valjanost ponude: _____

(potpis i pečat ponuditelja)

Prilog 4. TEHNIČKE SPECIFIKACIJE

PREDMET NABAVE: Usluga održavanja i korisničke podrška alata za skladištenje i distribuciju cjepiva

Održavanje i korisnička podrška alata za skladištenje i distribuciju cjepiva

Hrvatski zavod za javno zdravstvo je s Ministarstvom zdravstva dana 30. lipnja 2023. sklopio Sporazum o prijenosu osnovnih sredstava Ministarstva zdravstva, a kojim su uređena međusobna prava, obveze i odgovornosti u vezi unosa osnovnih sredstava, odnosno prijenosa Centralnog mjesta za zaprimanje, distribuciju i praćenje lagera cjepiva Republike Hrvatske, aplikativnog sustava eCEZDLIH od strane Ministarstva zdravstva na Zavod. Funkcionalna eCEZDLIH specifikacija se može naći na stranici <http://www.cezih.hr/cezdlh-cijepih.html>. Kompletna tehnička dokumentacija i izvorni kod će se dostaviti ponuditelju nakon sklopnjenog ugovora.

1. KOREKTIVNO ODRŽAVANJE

Usluga korektivnog održavanja pruža procjenu i otklanjanje zastoja, incidenata ili nepravilnosti u radu alata uklanjanjem učinaka ili uzroka zastoja koji utječu na normalan i neometan rad traženih funkcionalnosti. Ovom uslugom trebaju biti pokriveni aktivnosti programiranja, testiranja, upravljanja isporukama u sklopu ispravka grešaka (eng. bug) i dokumentiranje kako bi se uklonio učinak ili uzrok nastanka zastoja unutar postojeće funkcionalnosti.

Ponuditelj treba korektivno održavanje obavljati posljedično provedenim preventivnim aktivnostima održavanja ili pojavljenim neispravnostima u radu putem korisničke prijave zastoja ili prijave problema u radu. Ponuditelj je dužan odgovoriti na prijavu najkasnije isti dan, a i kraće, ovisno o kategorizaciji greške te je ponuditelj dužan i reagirati, dijagnosticirati problem, bez obzira na razlog greške.

Ponuditelj treba u sklopu korektivnog održavanja, a temeljem izlaznih aktivnosti koje su dio preventivnog održavanja ili po prijavi incidenta, otkloniti učinak ili uzrok pojave incidenata ili neispravnosti rada i dovesti alat u puno radno stanje unutar 1-30 dana sati od prijave, ovisno o kritičnosti dijagnosticirane greške. U sklopu korektivnog održavanja Ponuditelj treba obavljati u sklopu korektivnog održavanja sljedeće aktivnosti:

- Ukloniti incidente ili neispravnosti u radu alata
- Izvijestiti Naručitelja o incidentima
- Ukloniti greške u alatu koje još nisu utjecale na rad samog alata, a mogle bi uzrokovati incident
- Analizirati dostupne informacije o uzrocima grešaka i provoditi analizu uzroka problema
- Održavati bazu znanja o poznatim rješenjima i zastojima rada alata
- Voditi dnevnik svih prethodno navedenih elemenata korektivnog održavanja

2. PREVENTIVNO ODRŽAVANJE

Usluga preventivnog održavanja obuhvaća praćenje rada alata, čija je svrha periodična provjera stanja systemske i aplikativne infrastrukture te potencijalno uočavanje neispravnosti, problema,

nedostataka i rizika. Ova vrsta usluge osigurava aktivnosti sa svrhom sprečavanja latentnih grešaka upotrebljavajući napredne tehnike otkrivanja i ispravljanja uzroka. Ponuditelj treba u sklopu preventivnog održavanja, periodično provjeravati stanje systemske i aplikativne infrastrukture. Aktivnosti koje Ponuditelj treba obavljati u sklopu navedenih provjera i periodičnost pojedine aktivnosti su:

Tablica 1 - Aktivnosti preventivnog održavanja

Aktivnost	Frekvencija
Provjera sistemskih zapisa operativnog sustava s ciljem uočavanja pogreški u radu	Dnevno, Tjedno
Provjera zapisa poslužitelja s ciljem uočavanja pogreški u radu	Dnevno, Tjedno
Provjera specifičnih aplikacijskih zapisa s ciljem uočavanja pogreški u radu	Dnevno, Tjedno
Izrada i provjera backup-a	Dnevno
Provjera restoriranja backup-a	Dnevno
Provjerava raspoloživost mjesta na diskovima poslužitelja i stanje diskova	Tjedno
Provjera generalnog statusa i analiza uskih grla u performansama koja zahtijevaju proširenja okoline za ugošćavanje (memorija, procesori, diskovi, mreža, backup uređaji...)	Mjesečno

a. Usluga ažuriranja aplikacijskog softvera

Ponuditelj će kontinuirano ažurirati aplikacijski softver u cilju provedbe ispravaka programskog koda. Isporuka aplikacijskog softvera također uključuje i implementaciju zatraženih promjena iz usluge adaptivnog održavanja na produkcijsku okolinu. Ažuriranje aplikacijskog softvera čine korekcije programa. Ažuriranje aplikacijskog softvera treba uključivati i odgovarajuće programe, implementacijske instrukcije i pripadajuću tehničku i korisničku dokumentaciju.

b. Pomoć krajnjim korisnicima

Usluga pomoći krajnjim korisnicima potrebna je radi rješavanja u okviru domene rada i procesa. Zahtjevi i upiti krajnjih korisnika upisuju se putem Programske podrške za prijem i obradu zahtjeva, odnosno putem e-mail poruke.

Zahtjevi koji spadaju u okvir usluge pomoći krajnjim korisnicima su:

- Pružanje pomoći krajnjim korisnicima HZJZ-a u provedbi poslovnih procesa u aplikaciji i davanje preporuka tijekom provedbe poslovnog procesa u radu s aplikacijom
- Davanje upute krajnjim korisnicima u vezi s pravilnim korištenjem aplikacije (npr. upute vezane uz ograničenja aplikacije uvjetovanih poslovnim procesom)
- Pomoć kod upita vezanih za opcije i funkcionalnosti aplikacije
- Pojašnjenje dokumentacije, tj. upućivanje korisnika na dokumentaciju u vezi određenog pitanja

Usluga pomoći korisnicima treba biti dostupna radnim danom od 8-16h. Ponuditelj će biti odgovoran za kompletno provođenje i realizaciju usluga pomoći korisnicima o čemu treba voditi dnevnik i mjesečno izvještavati Naručitelja.

3. PERFETIVNO ODRŽAVANJE

Perfektivno održavanje podrazumijeva programske izmjene koje nisu otklanjanje grešaka u radu i koje ne spadaju u adaptivno održavanje, a imaju za cilj:

- kontinuirano poboljšanje rada alata npr. zbog povećanog broja korisnika ili povećane potrebe korisnika
- unapređenja korisničkog sučelja radi jednostavnijeg i bržeg obavljanja aktivnosti
- prilagođavanja aplikacijskog dijela optimalnoj razmjeni podataka s drugim aplikacijama, servisima, itd.

Ponuditelj ga obavlja po prihvaćenom njegovom prijedlogu na osnovi zahtjeva za doradama i izmjenama od strane Naručitelja. Perfektivno održavanje uključuje:

- tehnološke nadogradnje i unaprjeđenje novim verzijama alata i infrastrukture te optimizaciju baze podataka i njenih objekata
- profiliranje (analiza) podataka izvorišnog sustava radi objašnjenja strukture i značenja podataka te njihovih međusobnih veza, kvalitete podataka i metapodataka, podrška pri odluci koji podaci se trebaju migrirati i sl.
- otklanjanje problema u radu, održavanju i unapređivanju uzrokovanih:
 - prevelikom tehničkom složenosti
 - neotkrivenim slabostima i/ili ranjivostima
 - nedostacima u izvornom kodu
 - nedovoljnog dokumentiranja
 - pretjerana količina „mrtvog“ koda itd.
 -

4. ADAPTIVNO ODRŽAVANJE

Adaptivno održavanje podrazumijeva usluge projektiranja i programiranja novih modula, dogradnju i/ili izmjenu funkcionalnosti sukladno zahtjevima Naručitelja. Po potrebi Naručitelj će Ponuditelju dostaviti popis zahtjeva za doradama i izmjenama. Ponuditelj će po primitku zahtjeva za doradama i izmjenama izraditi i dostaviti Naručitelju Plan adaptivnog održavanja za predmetni zahtjev. Ponuditelj započinje s aktivnostima adaptivnog održavanja kad Naručitelj odobri dostavljeni plan. Aktivnosti adaptivnog održavanja su izvršene kad Naručitelj potvrdi da su sve ugovorene usluge točno izvršene prema odobrenom i potvrđenom planu, o čemu će biti sastavljen Izvještaj o izvršenim uslugama.

Tablica 2 – Vrijeme odziva i odgovora

Vrsta upita	Vrijeme odziva	Vrijeme odgovora
Servisni zahtjevi - primjeri - provjera rada korisnika - provjera podataka o liječniku, pacijentu, porukama - provjera stanja poruka u slučaju kada to Naručitelj ne može napraviti - administracija korisnika sustava (liječnici, sestre) - provjere administrativnih podataka korisnika - savjetodavna pomoć pri otklanjanju pogrešaka koje su nastale greškom krajnjih korisnika - dohvat podataka o vrstama korisničkih grešaka	2 radna sata	8 radnih sati

Konzultacije - savjetodavna pomoć o mogućnostima, funkcionalnosti, konfiguraciji i održavanju programske osnovice - savjetodavna pomoć kako odraditi pojedinu aktivnost u uporabi - upućivanje korisnika na dokumentaciju o određenom pitanju, pojašnjavanje dokumentacije	2 radna dana	1 tjedan
Gx podrška visokog prioriteta - podrška prilikom testiranja Gx proizvođačima programske podrške	1 radni dan	5 radnih dana
Gx podrška niskog prioriteta - prezentacija rada sustava i procesa	2 radna dana	Prema dogovoru s Naručiteljem

U uslugu adaptivnog održavanja spada:

Dodavanje novih modula, funkcionalnosti, proširivanje skupa podataka, kao i promjene te dorade na postojećim modulima i funkcionalnostima.

Ponuditelj treba u sklopu adaptivnog održavanja analizirati zahtjeve za promjenama, obaviti potrebne konzultacije, obaviti potrebno istraživanje, izraditi dokumentaciju i razvoj po potvrdi Naručitelja, provesti beta testiranje, obaviti verifikaciju, ažurirati potrebnu dokumentaciju, i napraviti provedbu/integraciju traženih promjena.

Unutar opsega ovih usluga Ponuditelj treba osigurati sve potrebne resurse prema potrebama traženih zahtjeva i u dogovoru s HZJZ-om izvesti ugovorene usluge pridržavajući se definiranih rokova, postojećih standarda i kvalitete. Ponuditelj treba isporučiti pripadajuću tehničku i korisničku dokumentaciju. Ponuditelj sve ponude za adaptivno održavanje prethodno upućuje Naručitelju na odobrenje.

Tablica 3 – Razine prioriteta

Razina prioriteta	Opis	Vrijeme odziva	Vrijeme privremenog rješenja
Visoki	Manjkavost ili propist koji uzrokuje gubitak funkcionalnosti sustava eCEZDLIH ili iskrivljavanje podataka tijekom procesiranja, pri čemu prijelazno rješenje može biti korišteno jedno kraće vremensko razdoblje. Problemi sustava koji ugrožavaju ispravan rad, sigurnost, ili funkcionalnosti preostalog dijela programske osnovice eCEZDLIH	4 radna sata po prijavi neispravnosti	8 radnih sati
Srednji	Svaki propust koji uzrokuje gubitak dijela pojedinačne funkcionalnosti programske osnovice sustava eCEZDLIH ili utječe na procesiranje sa utjecajem na preostali set funkcionalnosti ili gdje prijelazno rješenje može biti korišteno. Problemi koji imaju mali utjecaj na funkcioniranje programske osnovice sustava eCEZDLIH ili dijela sustava kojega su dio (npr. problemi s pojedinim cjepivom i cijepljenjem).	1 radni dan po prijavi neispravnosti	3 radna dana

Niski	Ne postoji kritični utjecaj na rad programske osnovice sustava eCEZDLIH ili prekid osnovnih funkcionalnosti programske osnovice sustava eCEZDLIH: pogrešan rad koji uzrokuje gubitak manjih funkcija (npr. formatiranje izvještaja, korisnička dokumentacija) ili kada prijelazno rješenje može biti korišteno u razdoblju planiranom za nova izdanja.	Automatski odziv web aplikacije	U novom izdanju aplikativne programske osnovice
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------

5. EDUKACIJA

Usluge edukacije uključuju pripremu i provedbu edukacije za djelatnike Naručitelja ili dionike institucija s kojima Naručitelj posluje s primarnim ciljem upoznavanja s najbitnijim ili svim funkcionalnostima. Edukacije trebaju biti održane u vidu radionica (web ili uživo) gdje se demonstriraju i prikazuju funkcionalnosti i daju praktične upute za korištenje. Radionice trebaju provoditi stručnjaci Ponuditelja.

Popis tehnologija:

- Autorizacijski sloj: MS Windows Server 2019 Standard, MS .NET CORE 4.7 i MS IIS (v. 10.0.17763.1)
- Aplikacija i web servisi: MS Windows Server 2019 Standard, MS .NET CORE 4.7 i MS IIS (v. 10.0.17763.1)
- Baza podataka: MS Windows Server 2019 Standard, Microsoft SQL Server 2017, Enterprise Edition, verzija 14.0.3460.9
- Upravljanje korisnicima: MS Windows Server 2019 Standard - Active Directory

Potvrđujemo da je naša ponuda za predmet nabave Usluga održavanja i korisničke podrška alata za skladištenje i distribuciju cjepiva, 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 5. TROŠKOVNIK

PREDMET NABAVE: Usluga održavanja i korisničke podrška alata za skladištenje i distribuciju cjeviva

RED BR.	NAZIV/OPIS STAVKE	JED. MJ.	PREDVIĐE NA KOLIČINA	JEDINIČNA CIJENA bez PDV-a EUR	UKUPNA CIJENA bez PDV-a EUR
1	2	3	4	5	6 = 4*5
1.	Usluga preventivnog i perfektivnog održavanja sukladno tehničkoj specifikaciji iz Priloga 4. ovog Poziva	mjesec	12		
2.	Usluga korektivnog održavanja sukladno tehničkoj specifikaciji iz Priloga 4. ovog Poziva	sat	170		
3.	Usluga adaptivnog održavanja sukladno tehničkoj specifikaciji iz Priloga 4. ovog Poziva	sat	300		
UKUPNO bez PDV-a:					
PDV 25%:					
SVEUKUPNO s PDV-om:					

U _____, _____ 2023.

(potpis i pečat ponuditelja)