



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA
CARINSKA UPRAVA
SREDIŠNJI URED

KLASA: 406-03/25-01/161
URBROJ: 513-02-1420/20-25-3

POZIV ZA DOSTAVU PONUDA

(u nastavku: Poziv)

za predmet nabave

ODRŽAVANJE IP KC/HD

**Objavljen na internetskoj stranici Republike Hrvatske, Ministarstva financija,
Carinske uprave dana 15. listopada 2025. godine**

Evidencijski broj nabave: 30-25-JN

(Jednostavna nabava)

Zagreb, listopad 2025. godine

1. OPĆI PODACI

1.1. Naziv i sjedište Naručitelja

REPUBLIKA HRVATSKA, MINISTARSTVO FINANCIJA, CARINSKA UPRAVA
A. von Humboldta 4a, Zagreb
OIB: 18683136487
telefon: 01/62 11 219, telefaks: 01/62 11 020 ili 62 11 002
Internet adresa: <https://carina.gov.hr>

1.2. Podaci o Službi zaduženoj za kontakt

Služba: Sektor za financije, Služba za nabavu i upravljanje imovinom
Adresa elektroničke pošte: javna.nabava@carina.hr

1.3. Evidencijski broj nabave: 30-25-JN

1.4. Vrsta postupka nabave

Jednostavna nabava s ciljem sklapanja ugovora, za razdoblje od jedne (1) godine, temeljem članka 4. Odluke o provedbi postupaka jednostavne nabave u Carinskoj upravi (KLASA: 011-02/23-03/19, URBROJ: 513-02-1460/5-23-1 od 03. travnja 2023. godine), a u vezi članka 15. stavka 1. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 120/16 i 114/22; u nastavku: ZJN 2016).

1.5. Procijenjena vrijednost nabave: 26.420,00 EUR bez poreza na dodanu vrijednost.

1.6. Popis gospodarskih subjekata s kojima je naručitelj u sukobu interesa

Nema gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa u smislu članka 76. i 77. ZJN 2016 (za osobe iz članka 76. stavak 2. točke 2. ZJN 2016 – članovi stručnog povjerenstva za javnu nabavu i druge osobe koje su uključene u provedbu ili koje mogu utjecati na odlučivanje naručitelja u ovom postupku jednostavne nabave).

2. PREDMET NABAVE

2.1. Naziv i CPV oznaka predmeta nabave:

Održavanje IP KC/HD

CPV oznaka: 72267000-4 Usluge održavanja i popravaka programske podrške

2.2. Grupe predmeta nabave

Predmet nabave nije podijeljen u grupe.

2.3. Opis i količina predmeta nabave

Predmet ovog postupka jednostavne nabave je osigurati kontinuitet poslovanja kroz redovno održavanje, aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik za potrebe Naručitelja. Cilj usluge je pružanje usluge podrške i održavanja sustava na trenutnoj razini funkcionalnosti ostvarenoj na dan početka primjene ugovora o održavanju, te korigirati eventualne pogreške u Sustavu, kao i provedba manjih dorada na aplikacijskim podsustavima, sukladno korisničkim zahtjevima, a u sklopu planiranog proaktivnog održavanja.

Naručitelj je u ovom postupku jednostavne nabave odredio okvirne količine za razdoblje trajanja ugovora o nabavi.

Stvarno nabavljena količina usluga na temelju sklopljenog ugovora o nabavi ovisna je o potrebama i raspoloživim financijskim sredstvima Naručitelja, te može biti veća ili manja od okvirne količine.

Ponuditelji su obvezni ponuditi cjelokupni predmet nabave.

2.4. Mjesto izvršenja predmeta nabave

Na lokaciji Naručitelja u Zagrebu.

2.5. Rok izvršenja predmeta nabave

Usluga se izvršava u razdoblju od jedne (1) godine.

3. DOKAZI O SPOSOBNOSTI PONUDITELJA

Ponuditelji su dužni u ponudi dostaviti slijedeće dokaze o sposobnosti:

3.1. Izjavu o nekažnjavanju sukladno navedenom u Prilogu br. 3. ovog Poziva. Izjavu daju sve osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta i koje su u nadzornom odboru gospodarskog subjekta.

Izjavu o nekažnjavanju (iz članka 265. stavka 2. u vezi s člankom 251. stavkom 1. ZJN 2016) 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.

3.2. Izjavu o nepostojanju duga u Poreznoj upravi, sukladno Prilogu br. 4. ovog Poziva.

3.3. Izjavu o registraciji za obavljanje djelatnosti, sukladno Prilogu br. 5. ovog Poziva.

U slučaju zajednice ponuditelja, okolnosti iz točke 3. ovog Poziva, utvrđuju se za sve članove zajednice pojedinačno.

Javni naručitelj obvezan je isključiti gospodarskog subjekta u bilo kojem trenutku tijekom postupka javne nabave ako utvrdi da postoje osnove za isključenje iz točke 3. ovog Poziva.

4. PONUDA

4.1. Način izrade ponude

Pri izradi ponude ponuditelj se mora pridržavati zahtjeva i uvjeta iz ovog Poziva te ne smije mijenjati ni nadopunjavati tekst ovog Poziva.

Ponuda se izrađuje na način da čini cjelinu.

Ponuda se uvezuje na način da se onemogućí naknadno umetanje ili vađenje listova (npr. **jamstvenikom – vrpcom** čija su oba kraja na posljednjoj strani pričvršćena naljepnicom preko koje je otisnut pečat ponuditelja na način da isti obuhvaća dio posljednje strane ponude i dio pričvršćenja naljepnicom).

Ako je ponuda izrađena u dva ili više dijelova, svaki dio se uvezuje na način da se onemogućí naknadno vađenje ili umetanje listova. Dijelove ponude kao što su uzorci, katalogi i sl. koji ne mogu biti uvezani, ponuditelj obilježava nazivom i navodi u sadržaju ponude kao dio ponude. Ako je ponuda izrađena od više dijelova ponuditelj mora u sadržaju ponude navesti od koliko se dijelova ponuda sastoji.

Stranice ponude se označavanju brojem na način da je vidljiv redni broj stranice i ukupan broj stranica ponude. Kada je ponuda izrađena od više dijelova, stranice se označavaju na način da svaki slijedeći dio započinje rednim brojem koji se nastavlja na redni broj stranice kojim završava prethodni dio. Ako je dio ponude izvorno numeriran (npr. katalogi) ponuditelj ne mora taj dio ponude ponovno numerirati.

Ponude se pišu neizbrisivom tintom. Ispravci u ponudi moraju biti izrađeni na način da su vidljivi. Ispravci moraju uz navod datuma ispravka biti potvrđeni potpisom ponuditelja.

4.2. Sadržaj ponude

Ponuda sadrži najmanje:

1. Popunjeni Ponudbeni list – Prilog br. 1. ovog Poziva,
2. Popunjeni Troškovnik, potpisan i ovjeren od odgovorne osobe za zastupanje ponuditelja - Prilog br. 2. ovog Poziva,
3. Jamstvo za ozbiljnost ponude ili preslika dokaza o uplati na račun Naručitelja,
4. Izjavu o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora (sukladno Prilogu br. 6. ovog Poziva),
5. Tražene dokaze o sposobnosti (izjave sukladno Prilozima br. 3.-5. ovog Poziva),
6. Potpisan i ovjeren prijedlog Ugovora iz Priloga br. 7. ovog Poziva,
7. Ostalo traženo u ovom Pozivu.

Dokumentacija i ponuda ne moraju biti složene prema gore navedenom redosljedu. Izjave i obrasci trebaju biti potpisani od ovlaštene osobe ponuditelja i ovjereni pečatom ponuditelja.

U slučaju da ponudu dostavlja zajednica ponuditelja, Ponudbeni list sadrži podatke iz točke 1. ovog članka za svakog člana zajednice ponuditelja uz obveznu naznaku člana zajednice ponuditelja koji je ovlašten za komunikaciju s naručiteljem.

4.3. Način dostave ponude

Ponuda se predaje u zatvorenoj omotnici, na adresu naručitelja navedenu u točki 1.1. ovog Poziva.

Izjave i potvrde koje su odabrani ponuditelji u provedenim postupcima jednostavne nabave već dostavili u roku do tri (3) mjeseca od dana objave ovog Poziva nije potrebno od istih ponovo zahtijevati, već se uz ponudu prilažu kopije iz postupaka provedenih uz prethodna tri (3) mjeseca (uz naznaku ponuditelja o nazivu predmeta nabave i evidencijskom broju provedenog postupka jednostavne nabave za koji je dostavio izjave i potvrde).

Izjave i potvrde koje se zahtijevaju u ovom Pozivu, a ponuditelji su ih već dostavili u ponudama u postupcima javne nabave, temeljem kojih je zaključen važeći ugovor o nabavi, nije potrebno ponovo zahtijevati (uz naznaku ponuditelja o nazivu predmeta nabave, klasi i urudžbenom broju zaključenog važećeg ugovora o nabavi).

Na omotnici ponude mora biti naznačeno:

- naziv i adresa naručitelja,
- evidencijski broj nabave,
- naziv predmeta nabave,
- naznaka „ponuda“,

- naznaka „ne otvarati“, te
- naziv i adresa ponuditelja.

U jednostavnom postupku nabave, gospodarski subjekti mogu dostaviti svoje ponude u roku za dostavu ponuda. Pravodobno dostavljena ponuda, te izmjena i/ili dopuna ponude upisuje se u Upisnik o zaprimanju ponuda s rednim brojem prema redoslijedu zaprimanja.

Upisnik o zaprimanju ponuda sastavlja i potpisuje za to ovlaštena osoba naručitelja. Upisnik je sastavni dio Zapisnika o otvaranju ponuda.

Naručitelj će na omotnici ponude naznačiti datum i vrijeme zaprimanja, te redni broj ponude. Ponuditelju koji neposredno dostavlja ponudu, naručitelj će izdati potvrdu o zaprimanju ponude.

Do isteka roka za dostavu ponude ponuditelj može dostaviti izmjenu i/ili dopunu svoje ponude ili može pisanom izjavom odustati od dostavljene ponude.

Izmjena i/ili dopuna ponude, te pisana izjava o odustajanju od ponude dostavljaju se na isti način kao i ponuda s obveznom naznakom da se radi o izmjeni i/ili dopuni ponude, odnosno o odustajanju od ponude. Nakon proteka roka za dostavu ponuda, ponuda se ne smije mijenjati.

Ponuditelj može dostaviti samo jednu (1) ponudu za cjelokupan predmet nabave.

4.4. DATUM, VRIJEME I MJESTO DOSTAVE I OTVARANJA PONUDA

Ponude će se dostaviti naručitelju neposredno ili putem pošte u izvorniku u papirnatom obliku u zatvorenoj omotnici na adresu naručitelja:

REPUBLIKA HRVATSKA MINISTARSTVO FINANCIJA CARINSKA UPRAVA
A. von Humboldta 4a, 10 000 Zagreb
s naznakom: ODRŽAVANJE IP KC/HD
ev. br. nabave: 30-25-JN
„PONUDA“
„NE OTVARATI“

Ponuditelj određuje način dostave ponude i sam snosi rizik eventualnog gubitka, odnosno nepravovremene dostave ponude. Rok za dostavu ponuda u urudžbeni zapisnik, prizemlje, soba br. 2., bez obzira na način dostave je najkasnije **do 24. listopada 2025. godine, u 13:00 sati.**

U postupku nabave obaviti će se otvaranje ponuda, o čemu će se sastaviti Zapisnik. Ponude se otvaraju na adresi Naručitelja: Carinska uprava Središnji ured, Zagreb, Alexandera von Humboldta 4a, istodobno s istekom roka za dostavu ponuda. Ponude se neće javno otvarati.

Ponude pristigle nakon isteka roka za dostavu ponuda ne upisuju se u zapisnik i neće se otvarati, evidentiraju se i obilježavaju kod naručitelja kao zakašnjelo pristigle ponude, te se neotvorene vraćaju pošiljatelju bez odgode.

4.5. Pravila dostave dokumenata u ponudi

Svi dokumenti kojima se utvrđuju obvezni i ostali razlozi isključenja ponuditelja, kao i dokumenti kojima se dokazuje sposobnost ponuditelja, mogu se dostaviti u neovjerenoj preslici. Neovjerenom preslikom smatra se i neovjereni ispis elektroničke isprave.

Ponude se pišu neizbrisivom tintom.

4.6. Dostava ponuda elektroničkim putem

Nije dopuštena dostava ponuda elektronički putem.

4.7. Varijante ponude

Nije dopušteno podnošenje varijanti ponude.

4.8. Način izračuna cijene predmeta nabave

Jedinične cijene predmeta nabave izražene u Troškovniku su nepromjenjive tijekom trajanja ugovora o javnoj nabavi. Cijena ponude i ukupna cijena ponude moraju biti izražene u eurima, brojkama za cjelokupan predmet nabave, u apsolutnom iznosu. U cijenu ponude bez poreza na dodanu vrijednost moraju biti uračunati svi troškovi i popusti. Ukupnu cijenu ponude čini cijena ponude s porezom na dodanu vrijednost.

Ponuditelj je dužan ponuditi, odnosno upisati jediničnu cijenu i ukupnu cijenu (zaokruženu na dvije decimale), za svaku stavku Troškovnika na način kako je to određeno u Troškovniku, te cijenu ponude bez iskazanog poreza na dodanu vrijednost, iznos poreza na dodanu vrijednosti i ukupnu cijenu ponude s porezom na dodanu vrijednost, na način kako je to određeno u Troškovniku i Ponudbenom listu.

Nije dopušteno upisivanje ili izbacivanje pojedinih dijelova Troškovnika. Ako ponuditelj ne ispuni sve tražene stavke iz Troškovnika ili promijeni tekst naveden u Troškovniku, takav će se Troškovnik smatrati nepotpunim i nevažećim.

Ponuditelj je obvezan u Ponudbenom listu (Prilog br. 1.) upisati sve tražene stavke. Ako ponuditelj ne ispuni sve stavke u Ponudbenom listu, takav će se Ponudbeni list smatrati nepotpunim i nevažećim.

Ponudbeni list mora biti ovjeren i potpisan od osobe ovlaštene za zastupanje ponuditelja.

4.9. Rok, način i uvjeti plaćanja

Predujam je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja.

Naručitelj će izvršenu uslugu platiti mjesečno, temeljem ispostavljenog eRačuna za stvarno izvršenu uslugu u prethodnom mjesecu, prema cijenama iz Troškovnika, u roku do trideset (30) dana od dana primitka urednog eRačuna.

eRačun se dostavlja uz dokaz o izvršenoj usluzi Naručitelju sukladno odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi (Narodne novine, broj 94/18). Dokaz o izvršenoj usluzi mora biti ovjeren i potpisan od strane odgovorne osobe Naručitelja na čijoj lokaciji je usluga izvršena.

Kod dostave elektroničkog računa obavezno naznačiti šifru za dostavu elektroničkog računa putem Financijske agencije kao centralnog informacijskog posrednika ili drugih informacijskih posrednika koji su povezani s Financijskom agencijom za Carinsku upravu, Središnji ured – 11002.

4.10. Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude, odnosno razdoblje u kojem su ponuditelji vezani uvjetima iz ponude je šezdeset (60) dana od isteka roka za dostavu ponuda.

Na zahtjev Naručitelja ponuditelj može produžiti rok valjanosti svoje ponude. U tom slučaju mora se produžiti i rok važenja jamstva za ponudu sukladno traženom produženju roka valjanosti ponude.

Naručitelj će odbiti ponudu čija je opcija kraća od zahtijevane.

4.11. Kriterij za odabir ponude

Javni naručitelj temelji dodjelu ugovora o nabavi na kriteriju cijene.

5. VRSTA, SREDSTVO JAMSTVA I UVJETI JAMSTVA

Ponuditelji su obavezni Naručitelju s ponudom dostaviti Jamstvo za ozbiljnost ponude u obliku **bankovne garancije, zadužnice ili bjanko zadužnice ili dokaza o uplati pologa na račun Naručitelja.**

5.1. Ukoliko ponuditelj dostavlja **zadužnicu ili bjanko zadužnicu** ista mora sadržavati javnobilježničku ovjeru te slijedeće:

- podatke o dužniku (naziv tvrtke ili skraćena tvrtka, naziv za pravne osobe, odnosno ime i prezime za fizičke osobe; sjedište, odnosno mjesto i adresa i osobni identifikacijski broj (OIB),
- mjesto i datum izdavanja,
- upisan „iznos **792,60 EUR**“ (za zadužnicu)
- upisan „iznos **do 1.000,00 EUR**“ (za bjanko zadužnicu)

Zadužnicom / bjanko zadužnicom dužnik (ponuditelj) daje suglasnost da se radi naplate tražbine u iznosu naznačenom u njoj (ali ne u iznosu većem od 792,60 EUR), zapljene svi računi kod banaka dužnika te da se novčana sredstva s tih računa u skladu s izjavom sadržanom u istoj zadužnici / bjanko zadužnici izravno s računa dužnika (ponuditelja) isplate vjerovniku.

Ukoliko ponuditelj dostavlja **bankovnu garanciju**, ista mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom važenja za cijeli rok valjanosti ponude, u iznosu 792,60 EUR.

Jamstvo za ozbiljnost ponude iz točke 6.1. dostavlja se u izvorniku. Izvornik se dostavlja u zatvorenoj plastičnoj foliji (npr. uložni fascikl) i čini sastavni dio ponude uvezene u cjelinu. Izvornik ne smije biti ni na koji način oštećen (bušenjem, klamanjem i sl.). Plastična folija mora biti s vanjske strane označena rednim brojem stranice na način kao i sve stranice ponude.

5.2. Ukoliko ponuditelj uplaćuje novčani polog na račun Državnog proračuna Republike Hrvatske, dužan je uplatiti **792,60 EUR** sa slijedećim podacima:

- IBAN: HR1210010051863000160
- model: HR64
- poziv na broj: 9725-20165-**OIB uplatitelja**
- svrha uplate: jamstvo za ozbiljnost ponude, ev. br. nabave: 30-25-JN, a u ponudi će dostaviti potvrdu o izvršenoj uplati na navedeni račun.

Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret ponuditelja.

Rok važenja jamstva za ozbiljnost ponude mora biti najmanje do isteka roka valjanosti ponude.

Svaki nedostatak traženog jamstva za ozbiljnost ponude smatrat će se neotklonjivim nedostatkom, te će ponuda s tako priloženim jamstvom biti odbijena, sukladno članku 295. Zakona.

Ako istekne rok valjanosti ponude, naručitelj će tražiti od ponuditelja produženje roka valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude sukladno tom produženom roku.

5.3. Naplata i povrat jamstva za ozbiljnost ponude

Naručitelj će naplatiti jamstvo za ozbiljnost ponude u sljedećim slučajevima:

- odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti;
- dostavljanja neistinitih podataka u smislu članka 254. stavka 1. točke 8. ZJN 2016;
- nedostavljanja dokumenata na zahtjev Naručitelja, prilikom provjere ponuditelja, sukladno članku 262. stavak 2. ZJN 2016;
- neprihvatanja ispravka računске greške;
- odbijanja potpisivanja ugovora o nabavi, odnosno nedostavljanja jamstva za uredno ispunjenje ugovora u roku do deset (10) dana od zaključenja ugovora.

5.4. Izjava o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora

Ponuditelji su obavezni Naručitelju s ponudom dostaviti **Izjavu o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora** (sukladno Prilogu br. 6. ovog Poziva).

Odabrani ponuditelj će u roku od deset (10) dana od dana sklapanja ugovora dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovornih obveza u obliku bankovne garancije, zadužnice ili bjanko zadužnice ili dokaza o uplati pologa na račun Državnog proračuna Republike Hrvatske, u iznosu od deset posto (10%) od vrijednosti ugovora bez poreza na dodanu vrijednost.

Ukoliko ponuditelj dostavlja bankovnu garanciju, ista mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora i s rokom važenja najmanje trideset (30) dana od proteka ugovornog razdoblja.

Zadužnica/bjanko zadužnica mora sadržavati javnobilježničku ovjeru, popunjenu sukladno Pravilniku o obliku i sadržaju zadužnice i Pravilniku o obliku i sadržaju bjanko zadužnice (Narodne novine, broj 115/12, 82/17 i 154/22), bez uvećanja, sa zakonskim zateznim kamatama po stopi određenoj sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22 i 155/23) i Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi (Narodne novine, broj 108/12, 144/12, 81/13, 112/13, 71/15, 78/15 i 114/22). Zaduznica/bjanko zaduznica dostiže danom podnošenja na naplatu Financijskoj agenciji.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora će se aktivirati u slučaju povrede ugovornih obveza. U slučaju povrede ugovornih obveza, Naručitelj će Ugovaratelju uputiti opomenu kojom zahtijeva da se učinjeni propust ispravi u danom roku, a u slučaju da odabrani ponuditelj ne ispravi učinjeni propust u roku danom u opomeni, Naručitelj će naplatiti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora vraća se odabranom ponuditelju nakon trideset (30) dana od dana protoka ugovornog razdoblja, ako je odabrani ponuditelj uredno izvršio sve svoje ugovorne obveze.

Na zahtjev Naručitelja, odabrani ponuditelj će produžiti rok jamstva za uredno ispunjenje ugovora.

6. PRIJEDLOG UGOVORA

Sastavni dio ovog Poziva je prijedlog Ugovora (dan kao Prilog br. 7.) kojeg ponuditelj dostavlja potpisanog od strane ovlaštene osobe i ovjerenog pečatom. Svojim potpisom i pečatom ponuditelj daje suglasnost na prijedlog Ugovora.

7. JEZIK NA KOJEM SE IZRAĐUJE PONUDA

Ponuda se izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu. Sva ostala dokumentacija koja se prilaže uz ponudu mora biti na hrvatskom jeziku. Iznimno, dio popratne dokumentacije može biti i na nekom drugom jeziku, ali se u tom slučaju obavezno prilaže i prijevod na hrvatski jezik. U slučaju da Naručitelj posumnja u istinitost prijevoda dokumenta iz ponude, može od ponuditelja zahtijevati dostavu prevedenog dokumenta ovjerenog od strane ovlaštenog sudskog prevoditelja/tumača za predmetni jezik.

Ponuditelju je dozvoljeno u tehničkom dijelu ponude upotrijebiti pojedine izraze koji se smatraju internacionalnima.

8. SUDJELOVANJE PODUGOVARATELJA

Podugovaratelj je gospodarski subjekt koji za ugovaratelja isporučuje robu, pruža usluge ili izvodi radove koji su neposredno povezani s predmetom nabave.

Ponuditelj u ponudi za podugovaratelja mora dokazati da za njega ne postoji osnova za isključenje iz točaka 3.1., 3.2. i 3.3. ovog Poziva.

Javni naručitelj može ostale osnove za isključenje gospodarskog subjekta primijeniti na podugovaratelje, ako je tako odredio u ovom Pozivu.

Javni naručitelj može proširiti primjenu odredbi stavaka 1. i 2. članka 221. Zakona i na podugovaratelje, podugovaratelja ili na subjekte koji se nalaze niže u podugovarateljskom lancu, ako je tako odredio u ovom Pozivu, te u tom slučaju na odgovarajući način primjenjuje odredbe istoga članka.

Ako javni naručitelj utvrdi da postoji osnova za isključenje podugovaratelja, obavezan je od gospodarskog subjekta zatražiti zamjenu tog podugovaratelja u primjerenom roku, ne kraćem od pet (5) dana.

Gospodarski subjekt koji namjerava dati dio ugovora o nabavi u podugovor obavezan je u ponudi:

1. navesti koji dio ugovora namjerava dati u podugovor (predmet ili količina, vrijednost ili postotni udio)
2. navesti podatke o podugovarateljima (naziv ili tvrtka, sjedište, OIB ili nacionalni identifikacijski broj, broj računa, zakonski zastupnici podugovaratelja)
3. dostaviti dokaz da ne postoji osnova za isključenje podugovaratelja temeljem točke 3.2. ovog Poziva.

Ako je gospodarski subjekt dio ugovora o nabavi dao u podugovor, prethodno navedeni podaci moraju biti navedeni u ugovoru o nabavi.

Javni naručitelj obavezan je neposredno plaćati podugovaratelju za dio ugovora koji je isti izvršio, osim ako to zbog opravdanih razloga, vezanih uz prirodu ugovora ili specifične uvjete njegova izvršenja nije primjenjivo, pod uvjetom da su ti razlozi bili navedeni i obrazloženi u Pozivu za dostavu ponuda ili ugovaratelj dokaže da su obveze prema podugovaratelju za taj dio ugovora već podmirene.

Ugovaratelj mora svom računu ili situaciji priložiti račune ili situacije svojih podugovaratelja koje je prethodno potvrdio.

Ugovaratelj može tijekom izvršenja ugovora o nabavi od javnog naručitelja zahtijevati:

1. promjenu podugovaratelja za onaj dio ugovora o javnoj nabavi koji je prethodno dao u podugovor
2. uvođenje jednog ili više novih podugovaratelja čiji ukupni udio ne smije prijeći 30 % vrijednosti ugovora o nabavi bez poreza na dodanu vrijednost, neovisno o tome je li prethodno dao dio ugovora o nabavi u podugovor ili nije
3. preuzimanje izvršenja dijela ugovora o nabavi koji je prethodno dao u podugovor.

Uz navedeni zahtjev iz točaka 1. i 2., ugovaratelj javnom naručitelju dostavlja podatke i dokumente za novog podugovaratelja:

1. koji dio ugovora namjerava dati u podugovor (predmet ili količina, vrijednost ili postotni udio)
2. podaci o podugovarateljima (naziv ili tvrtka, sjedište, OIB ili nacionalni identifikacijski broj, broj računa, zakonski zastupnici podugovaratelja)
3. dokaz da ne postoji osnova za isključenje podugovaratelja temeljem točki 3.1., 3.2. i 3.3. ovog Poziva.

Javni naručitelj ne smije odobriti zahtjev ugovaratelja:

1. u slučaju iz članka 224. stavka 1. točaka 1. i 2. ZJN 2016, ako se ugovaratelj u postupku nabave radi dokazivanja ispunjenja kriterija za odabir gospodarskog subjekta oslonio na sposobnost podugovaratelja kojeg sada mijenja, a novi podugovaratelj ne ispunjava iste uvjete, ili postoje osnove za isključenje
2. u slučaju iz članka 224. stavka 1. točke 3. ZJN 2016, ako se ugovaratelj u postupku nabave radi dokazivanja ispunjenja kriterija za odabir gospodarskog subjekta oslonio na sposobnost podugovaratelja za izvršenje tog dijela, a ugovaratelj samostalno ne posjeduje takvu sposobnost, ili ako je taj dio ugovora već izvršen.

Sudjelovanje podugovaratelja ne utječe na odgovornost ugovaratelja za izvršenje ugovora o nabavi. Podaci o podugovaratelju dostavljaju se u sklopu Dodatka II Ponudbenog lista. Ako ponuditelj ne dostavi podatke o podugovaratelju, smatra se da će cjelokupni predmet nabave izvršiti samostalno.

9. ZAJEDNICA PONUDITELJA

Zajednica ponuditelja je udruženje više gospodarskih subjekata koja je pravodobno dostavila zajedničku ponudu. U slučaju podnošenja ponude zajednice ponuditelja, svaki član iz zajednice dužan je dostaviti dokumente na temelju kojih se utvrđuje postoje li razlozi za isključenje (točka 3. ovog Poziva).

Gospodarski subjekt može se u postupku nabave radi dokazivanja ispunjavanja kriterija za odabir gospodarskog subjekta za ekonomsku i financijsku sposobnost, te tehničku i stručnu sposobnost osloniti na sposobnost drugih subjekata, bez obzira na pravnu prirodu njihova međusobnog odnosa.

Gospodarski subjekt može se u postupku nabave osloniti na sposobnost drugih subjekata radi dokazivanja ispunjavanja kriterija koji su vezani uz obrazovne i stručne kvalifikacije iz članka 268. stavka 1. točke 8. Zakona ili uz relevantno stručno iskustvo, samo ako će ti subjekti izvoditi radove ili pružati usluge za koje se ta sposobnost traži.

Ako se gospodarski subjekt oslanja na sposobnost drugih subjekata, mora dokazati javnom naručitelju da će imati na raspolaganju potrebne resurse za izvršenje ugovora, primjerice prihvaćanjem obveze drugih subjekata da će te resurse staviti na raspolaganje gospodarskom subjektu.

Javni naručitelj obvezan je, sukladno točki 3. ovog Poziva, provjeriti ispunjavaju li drugi subjekti na čiju se sposobnost gospodarski subjekt oslanja relevantne kriterije za odabir gospodarskog subjekta te postoje li osnove za njihovo isključenje.

Javni naručitelj će od gospodarskog subjekta zahtijevati da zamijeni subjekt na čiju se sposobnost oslonio radi dokazivanja kriterija za odabir ako, na temelju provjere, utvrdi da kod tog subjekta postoje osnove za isključenje ili da ne udovoljava relevantnim kriterijima za odabir gospodarskog subjekta.

Ako se gospodarski subjekt oslanja na sposobnost drugih subjekata radi dokazivanja ispunjavanja kriterija ekonomske i financijske sposobnosti, javni naručitelj može zahtijevati njihovu solidarnu odgovornost za izvršenje ugovora.

Zajednica gospodarskih subjekata može se osloniti na sposobnost članova zajednice ili drugih subjekata pod uvjetima određenim ovom točkom ovog Poziva.

U slučaju ugovora o nabavi radova, ugovora o nabavi usluga ili ugovora o nabavi robe koji uključuju poslove postavljanja ili instalacije, javni naručitelj može zahtijevati da određene ključne zadatke, odnosno poslove obavlja izravno sam ponuditelj ili član zajednice ponuditelja.

Naručitelj ne zahtijeva da zajednica gospodarskih subjekata ima određeni pravni oblik u trenutku dostave ponude ili zahtjeva za sudjelovanje.

Ako zajednička ponuda bude odabrana, naručitelj će nakon odabira od zajednice ponuditelja zahtijevati određeni pravni oblik u mjeri u kojoj je to potrebno za zadovoljavajuće ispunjenje ugovora (npr. ugovor o poslovnoj suradnji i sl.) iz kojeg je vidljivo koji će dio iz ponude izvršiti svaki od članova zajednice ponuditelja, način na koji je organizirano zaprimanje narudžbi, isporuka robe, izdavanje računa ili zaprimanje reklamacija na isporučenu robu, te zaprimanje opomena u slučaju povrede ugovornih obveza. Navedeni akt mora biti potpisan i ovjeren od svih članova zajednice ponuditelja. Odgovornost ponuditelja iz zajednice ponuditelja je solidarna.

Ponuditelj koji je samostalno podnio ponudu ne smije istodobno sudjelovati u zajedničkoj ponudi za isti predmet nabave.

Podaci o zajednici ponuditelja dostavljaju se u sklopu Dodatka I Ponudbenog lista. Ako ponuditelj ne dostavi podatke o zajednici ponuditelja, smatra se da će cjelokupni predmet nabave izvršiti samostalno.

10. DOKUMENTI KOJI ĆE SE NAKON POSTUPKA NABAVE VRATITI PONUDITELJIMA

Ponuda i dokumenti priloženi uz ponudu, osim jamstva za ozbiljnost ponude, ne vraćaju se ponuditeljima, osim u slučaju zakašnjele ponude, odustajanja ponuditelja od dostavljene

ponude, te u slučaju poništenja postupka nabave iz članka 299. ZJN 2016, kada će Naručitelj vratiti ponuditelju neotvorenu ponudu.

Neposredno nakon završetka nabave naručitelj će svim ponuditeljima vratiti dokumente za koje je u Pozivu za dostavu ponuda predvidio povrat. Jamstvo za ozbiljnost ponude obvezno se vraća ponuditelju nakon završetka postupka, a preslika jamstva se pohranjuje, sukladno članku 217. ZJN 2016.

11. DODATNE INFORMACIJE I OBJAŠNENJA, TE IZMJENE POZIVA

Naručitelj može u svako doba, a prije isteka roka za podnošenje ponuda, iz bilo kojeg razloga, bilo na vlastitu inicijativu, bilo kao odgovor na zahtjev gospodarskog subjekta za dodatnim informacijama i objašnjenjima, izmijeniti ovaj Poziv. Naručitelj će nastojati, ali nema obvezu odgovoriti na upit ponuditelja.

12. OBRADA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Osobni podaci za potrebe ovog postupka nabave se prikupljaju, obrađuju, koriste i dostavljaju trećim za to ovlaštenim osobama, samo u svezi s potrebom provedbe postupka nabave i provedbe ugovora, sve sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka Europske unije 2016/679 (GDPR), te s istom usklađenih i primjenjivih propisa Republike Hrvatske.

Naručitelj će u slučaju da zainteresirani gospodarski subjekt, pravna ili fizička osoba u postupku provedbe ove konkretne nabave ne postupi suprotno, smatrati da je isti dao svoju privolu za obradu traženih osobnih podataka, te će s istima postupati u skladu i na način opisan prethodno u ovoj točki Poziva.

13. OSTALE NAPOMENE

Naručitelj će nakon pregleda i ocjene ponuda obavijestiti o odabranom ponuditelju sve ponuditelje koji su dostavili ponude. Na postupak provedbe nabave kao i na odabir najpovoljnijeg ponuditelja žalba nije dopuštena.

Naručitelj zadržava pravo poništiti ovaj postupak nabave u bilo kojem trenutku, odnosno ne odabrati niti jednu ponudu, a sve bez ikakvih obveza ili naknada bilo koje vrste prema ponuditeljima.

TROŠKOVNIK
ODRŽAVANJE IP KC/HD
 Ev. br. nabave: 30-25-JN

Redni broj	Opis	Jedinica mjere	Okvirna količina	Jedinična cijena (EUR bez PDV-a)	Cijena za ukupnu količinu (EUR, bez PDV-a)
1	2	3	4	5	6 = 4 x 5
1.	Preventivno održavanje	mjesec	12		
2.	Interventno održavanje	mjesec	12		
3.	Proaktivno održavanje (konzultantske usluge)	čovjek/sat	200		

CIJENA PONUDE (u EUR, bez PDV-a)	
POREZ NA DODANU VRIJEDNOST (u EUR)	
UKUPNA CIJENA PONUDE (u EUR, sa PDV-om)	

U _____, _____ 2025. godine
 (mjesto i datum)

M.P. _____
 (potpis ovlaštene osobe ponuditelja, odnosno člana
 Zajednice ponuditelja ovlaštenog za komunikaciju s Naručiteljem)

Izjava o nekažnjavanju¹

Ja _____ iz _____, osobna iskaznica broj _____
(ime i prezime) (mjesto)

i ja, _____ iz _____ osobna iskaznica broj _____,

kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog

subjekta: _____
(naziv i sjedište gospodarskog subjekta)

pod materijalnom i kaznenom odgovornošću izjavljujem da ja osobno, gore navedeni gospodarski subjekt, osobe u nadzornom odboru gospodarskog subjekta i osobe ovlaštene za zastupanje istoga, nismo pravomoćno osuđeni za bilo koje od slijedećih kaznenih djela, 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 i
- 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 i
- 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 i
- 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.,

¹ Ako gospodarski subjekt zastupa zakonski zastupnik sa najmanje još jednom osobom (drugim zakonskim zastupnikom, prokuristom i sl.) izjavu daju obje ovlaštene osobe. Izjavu daju sve osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta i koje su u nadzornom odboru gospodarskog subjekta. Izjavu o nekažnjavanju (iz članka 265. stavka 2. u vezi s člankom 251. stavkom 1. ZJN 2016) 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.

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 i
- 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.)

ZA GOSPODARSKI SUBJEKT²

(ime i prezime ovlaštene osobe gosp. subjekta)

M.P.

(potpis)

(ime i prezime ovlaštene osobe gosp. subjekta)

M.P.

U _____, dana _____ 2025. godine

(potpis)

² Izjavu nije potrebno ovjeriti kod javnog bilježnika

Izjava o nepostojanju poreznog duga³

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 _____ 2025. godine

ZA GOSPODARSKI SUBJEKT

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

³ Izjavu nije potrebno ovjeriti kod javnog bilježnika

Izjava o registraciji za obavljanje djelatnosti⁴

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 _____ 2025. godine

ZA GOSPODARSKI SUBJEKT

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

⁴ Izjavu nije potrebno ovjeriti kod javnog bilježnika

Izjava o dostavi jamstva za uredno ispunjenje ugovora⁵

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 deset (10) dana od dana potpisa ugovora s
Republikom Hrvatskom, Ministarstvom financija, Carinskom upravom kao Naručiteljem, za nabavu

ODRŽAVANJE IP KC/HD
EV. BROJ NABAVE: 30-25-JN

dostaviti garanciju banke, zadužnicu ili bjanko zadužnicu ili dokaz o uplati pologa na račun
Naručitelja, kao jamstvo za uredno ispunjenje ugovora. Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora mora
biti na iznos od deset posto (10%) od vrijednosti ugovora bez PDV-a.

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

Zadužnica/bjanko zadužnica mora sadržavati javnobilježničku ovjeru, popunjenu sukladno
Pravilniku o obliku i sadržaju zadužnice i Pravilniku o obliku i sadržaju bjanko zadužnice (Narodne
novine, broj 115/12, 82/17 i 154/22), bez uvećanja, sa zakonskim zateznim kamatama po stopi
određenoj sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, broj 35/05, 41/08,
125/11, 78/15, 29/18, 114/22, 156/22 i 155/23) i Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj
nagodbi (Narodne novine, broj 108/12, 144/12, 81/13, 112/13, 71/15, 78/15 i 114/22).
Zadužnica/bjanko zadužnica dopijeva danom podnošenja na naplatu Financijskoj agenciji.

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

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora će se aktivirati u slučaju povrede ugovornih obveza. U
slučaju povrede ugovornih obveza, Naručitelj će uputiti opomenu kojom zahtijeva da se učinjeni
propust ispravi u danom roku, a u slučaju se učinjeni propust ne ispravi u roku danom u opomeni,
Naručitelj će naplatiti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora vraća se nakon trideset (30) dana od dana proteka
ugovornog razdoblja, ako su uredno izvršene sve ugovorne obveze.

U _____, _____ 2025. godine

ZA PONUDITELJA

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

⁵ Izjavu nije potrebno ovjeriti kod javnog bilježnika

REPUBLIKA HRVATSKA MINISTARSTVO FINANCIJA, CARINSKA UPRAVA, Zagreb, Alexandera von Humboldta 4a (OIB: 18683136487), koju zastupa ravnatelj Carinske uprave, Mario Demirović (u daljnjem tekstu: **Naručitelj**)

i
tvrtka: _____ (OIB: _____), koju zastupa _____ (u daljnjem tekstu: **Ugovaratelj**)
IBAN Ugovaratelja: _____
Poslovna banka Ugovaratelja: _____

sklapaju

UGOVOR
O NABAVI ODRŽAVANJA IP KC/HD
ev. br. nabave: 30-25-JN
(u daljnjem tekstu: Ugovor)

Članak I.

Ovaj Ugovor zaključuje se temeljem suglasnih volja ugovornih strana, odredbi Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, br. 120/16 i 114/22, u daljnjem tekstu: ZJN 2016) i sukladno Odluci o provedbi postupaka jednostavne nabave u Carinskoj upravi (KLASA: 011-02/23-03/19, URBROJ: 513-02-1460/5-23-1 od 03. travnja 2023. godine) nakon provedenog postupka jednostavne nabave, evidencijski broj: 30-25-JN, objavljenog dana 15. listopada 2025. godine na internetskoj stranici Republike Hrvatske, Ministarstva financija, Carinske uprave, gdje je kao ponuditelj s ekonomski najpovoljnijom ponudom odabran gospodarski subjekt

Predmet ovog Ugovora je nabava Usluge održavanja IP KC/HD (u nastavku: usluga), sukladno Troškovniku i Tehničkoj specifikaciji iz Priloga br. 1. i 2. ovog Ugovora, koji su njegov sastavni dio. Ugovaratelj je dužan osigurati kvalitetu pružanja Usluge prema kriterijima određenim u Tehničkoj specifikaciji.

Svrha nabave je osigurati kontinuitet poslovanja kroz redovno održavanje, aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik za potrebe **Naručitelja**. Cilj Usluge je pružanje usluge podrške i održavanja sustava na trenutnoj razini funkcionalnosti ostvarenoj na dan početka primjene ovog ugovora, te korigirati eventualne pogreške u Sustavu, kao i provedba manjih dorada na aplikacijskim podsustavima, sukladno korisničkim zahtjevima, a u sklopu planiranog proaktivnog održavanja.

Članak II.

Ugovara se ukupna vrijednost nabave usluge iz članka I. stavka 2. ovog Ugovora, u iznosu _____ **EUR bez poreza na dodanu vrijednost**, odnosno _____ **EUR s porezom na dodanu vrijednost**.

Ugovorne strane suglasne su da obvezna mjesečna cijena preventivnog održavanja koju je **Naručitelj** dužan platiti Ugovaratelju iznosi _____ EUR bez poreza na dodanu vrijednost.

Mjesečna cijena interventnog održavanja koju je **Naručitelj** dužan platiti Ugovaratelju iznosi _____ EUR bez poreza na dodanu vrijednost.

Naručitelj će dodatno, osim obvezne mjesečne cijene iz stavka 2. i 3. ovog članka, plaćati Ugovaratelju za uslugu proaktivnog održavanja (konzultantske usluge) cijenu od _____ EUR bez poreza na dodanu vrijednost za svaki čovjek/sat, temeljem izvršenog posla i potpisanog zapisnika.

Stvarna nabavljena količina na temelju sklopljenog ovog Ugovora može biti veća ili manja od okvirne količine, a ovisit će o stvarnoj potrebi Naručitelja tijekom važenja ovog Ugovora. Okvirna količina predmeta nabave sukladna je Troškovniku.

Jedinične cijene iz Troškovnika nepromjenjive su za cijelo vrijeme trajanja ovog Ugovora.

Članak III.

Ugovaratelj se obvezuje izvršavati uslugu na lokaciji Naručitelja u Zagrebu, u razdoblju jedne (1) godine od dana početka primjene ovog Ugovora.

Ugovaratelj je obvezan izvještavati Naručitelja o izvršenoj usluzi mjesečno u pisanom obliku, a u skladu s Tehničkom specifikacijom.

Članak IV.

Osobe Naručitelja za kontakt i provedbu ovog Ugovora su: Dragutin Kosmat, e-mail: dragutin.kosmat@carina.hr, telefon: 01/6211-263 i Filip Luter, e-mail: filip.luter@carina.hr, telefon: 01/6211-282.

Osoba Ugovaratelja za kontakt i provedbu ovog Ugovora je: _____, e-mail: _____, telefon: _____.

Članak V.

Predujam je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja.

Naručitelj će izvršenu Uslugu platiti mjesečno, temeljem ispostavljenog eRačuna za stvarno izvršenu uslugu u prethodnom mjesecu, prema cijenama iz Troškovnika, u roku do trideset (30) dana od dana primitka računa za stvarno izvršenu uslugu.

eRačun uz dokaz o izvršenoj usluzi dostavlja se Naručitelju sukladno odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi (Narodne novine, broj 94/18).

Šifra za dostavu elektroničkih računa putem Financijske agencije kao centralnog informacijskog posrednika ili drugih informacijskih posrednika koji su povezani s Financijskom agencijom je za Središnji ured Carinske uprave – 11002.

Članak VI.

Ugovaratelj odgovara Naručitelju za sve izravne i neizravne štete uzrokovan njegovom namjerom ili nepažnjom do iznosa stvarne štete. Odgovornost za štetu utvrđuje se u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Članak VII.

Ugovaratelj će u roku od deset (10) dana od dana sklapanja ovog Ugovora o nabavi dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovornih obveza u obliku bankovne garancije, zadužnice ili bjanko zadužnice ili dokaza o uplati pologa na račun Naručitelja, u apsolutnom iznosu od deset posto (10%) od vrijednosti Ugovora bez poreza na dodanu vrijednost, odnosno na _____ EUR (ako dostavlja bankovnu garanciju, zadužnicu ili uplaćuje polog na račun Naručitelja) ili do _____ EUR (ako dostavlja bjanko zadužnicu), s rokom valjanosti najmanje trideset (30) dana od dana protoka ugovornog razdoblja.

Ukoliko Ugovaratelj dostavlja bankovnu garanciju, ista mora biti bezuvjetna, neopoziva, na prvi pisani poziv Naručitelja, bez prigovora.

Zadužnica/bjanko zadužnica mora sadržavati javnobilježničku ovjeru, popunjenu sukladno Pravilniku o obliku i sadržaju zadužnice i Pravilniku o obliku i sadržaju bjanko zadužnice (Narodne novine, broj 115/12, 82/17 i 154/22), bez uvećanja, sa zakonskim zateznim kamatama po stopi određenoj sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22 i 155/23) i Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi (Narodne novine, broj 108/12, 144/12, 81/13, 112/13, 71/15, 78/15 i 114/22). Zaduznica/bjanko zaduznica dospijeva danom podnošenja na naplatu Financijskoj agenciji.

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

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora vraća se Ugovaratelju nakon trideset (30) dana od dana protoka ugovornog razdoblja, ako je Ugovaratelj uredno izvršio sve svoje ugovorne obveze.

Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret Ugovaratelja.

U slučaju povrede ugovornih obveza, Naručitelj će Ugovaratelju uputiti opomenu kojom zahtijeva da se učinjeni propust ispravi u danom roku. U slučaju da Ugovaratelj ne ispravi učinjeni propust u roku danom u opomeni, Naručitelj će naplatiti jamstvo za uredno ispunjenje ovog Ugovora.

Na zahtjev Naručitelja, Ugovaratelj će produžiti rok jamstva za uredno ispunjenje ovog Ugovora.

Jamstvo za uredno ispunjenje ovog Ugovora biti će naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane Ugovaratelja. Ako jamstvo za uredno ispunjenje ovog Ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti Ugovaratelju.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora vraća se Ugovaratelju nakon trideset (30) dana od dana protoka ugovornog razdoblja, ako je Ugovaratelj uredno izvršio sve svoje ugovorne obveze.

Članak VIII.

Ukoliko Ugovaratelj ne izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora u ugovorenim rokovima ili naknadno ostavljenim rokovima kada je mogućnost istih predviđena ovim Ugovorom, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj neuredno izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost.

Ukoliko Ugovaratelj izvrši svoje obveze koje su predmet ovog Ugovora sa zakašnjenjem, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu prema točki 5.5. Tehničke

specifikacije – Penali, ali najviše do pet posto (5%) od ukupne vrijednosti ovog Ugovora s porezom na dodanu vrijednost.

Odredbe iz stavaka 1. i 2. ovog članka primjenjuju se na sve ugovorne obveze osim onih definiranih točkom 5.5. Tehničke specifikacije - Penali.

Ukoliko bi Naručitelj po toj osnovi pretrpio veću štetu od iznosa iz stavaka 1., 2. i 3. iz ovog članka, ima pravo zahtijevati razliku do potpune naknade štete.

Pravo na naplatu ugovorne kazne ne isključuje naplatu jamstva za uredno ispunjenje ovog Ugovora.

Ugovorne kazne iz stavaka 2. i 3. iz ovog članka mogu se kumulirati.

Naručitelj će za iznos ugovorne kazne umanjiti plaćanje po računu Ugovaratelja, pod uvjetom da ovaj Ugovor ne bude raskinut.

Članak IX.

Svaka ugovorna strana može raskinuti ovaj Ugovor pisanim putem, u skladu s pozitivnim pravnim propisima Republike Hrvatske, ne narušavajući već dogovoreni termin izvršenja i plaćanja predmetne Usluge.

Ovaj se Ugovor može raskinuti i sporazumom ugovornih strana.

Otkazni rok iznosi trideset (30) dana, a teče od primitka pisane obavijesti o raskidu odnosno otkazu Ugovora.

Prije raskida ugovorne strane pokušat će otkloniti prepreke za nastavak izvršavanja ovog Ugovora ili će identificirati sporne detalje i u tom slučaju poduzeti sve što je razumno očekivati da se zbog onoga što je sporno ne dovede u pitanje ispunjenje ovog Ugovora, a spor nastojati riješiti naknadno.

Ugovorna strana koja smatra da joj je nanesena šteta raskidom Ugovora uslijed krivnje druge ugovorne strane ima pravo na naknadu štete. Naručitelj, također ima pravo na temelju članka VII. ovog Ugovora naplatiti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora.

Razlozi za raskid Ugovora su sljedeći:

- kršenje sigurnosnih postavki Naručitelja od strane Ugovaratelja,
- kršenje procedura i politika iz ovog Ugovora,
- kršenje hrvatskih zakona i EC direktiva (npr. vezano za zaštitu podataka, sigurnost),
- promjena jediničnih cijena u odnosu na ugovorene,
- u slučaju nepoštivanja obveza iz Ugovora više od jednog (1) mjeseca i
- ako Ugovaratelj ne dostavi jamstvo za uredno ispunjenje ugovora u ugovorenom roku.

Članak X.

Osobni podaci se prikupljaju, obrađuju, koriste i istima se raspolaže na način predviđen Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka Europske unije 2016/679 (GDPR), te s istom usklađenih i primjenjivih propisa Republike Hrvatske.

Priroda obrade osobnih podataka je određena u cijelosti ovim Ugovorom i u skladu je s opisom usluge, te se ujedno čini nespornim da će obrada osobnih podataka temeljem ovog Ugovora trajati kao i sam ovaj Ugovor.

Ugovorne strane čine nespornim da potpisom ovog Ugovora ujedno daju i privolu za obradu osobnih podataka potrebnih za provedbu istoga, sve sukladno odredbama prethodno navedene Uredbe EU 2016/679.

Svi poslovni, financijski i drugi povjerljivi podaci, znanje i iskustvo, te svi podaci koji su prikupljeni i obrađeni u vezi s izvršavanjem ovog Ugovora predstavljaju poslovnu tajnu i ne mogu se odavati niti nakon isteka ovog Ugovora.

Ugovaratelj se obvezuje da će takve podatke koristiti isključivo u svrhu izvršenja predmeta nabave, da ih neće prenositi trećim osobama bez izričitog pristanka Naručitelja, te se obvezuje naknaditi svu štetu koja nastane zbog povrede takve tajnosti.

Članak XI.

Za sva pitanja koja nisu regulirana odredbama ovog Ugovora, a imaju utjecaja na njegovu provedbu, Ugovorne su strane sporazumne da će primjenjivati odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Članak XII.

Sve eventualne sporove proizašle iz ovog Ugovora ugovorne strane će pokušati riješiti sporazumno.

Ako u tome ne uspiju sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora i u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, konačno će se riješiti arbitražom u skladu sa važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima).

Članak XIII.

Ugovor stupa na snagu danom potpisa obiju ugovornih strana, a primjenjuje se za razdoblje od jedne (1) godine, odnosno od ____ 2025. godine do ____ 2026. godine.

Članak XIV.

Ugovor je sastavljen u četiri (4) istovjetna jednako važeća primjerka, od kojih svaka strana zadržava po dva (2) primjerka.

KLASA: 406-03/25-01/161
URBROJ: 513-02-1420/_-25-__

U _____, _____ 2025. godine

U Zagrebu, _____ 2025. godine

ZA UGOVARATELJA

**ZA NARUČITELJA
RAVNATELJ CARINSKE UPRAVE**

Mario Demirović

Prilozi:

1. Troškovnik
2. Tehnička specifikacija

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA
ODRŽAVANJE IP KC/HD

1.1. Uvod

1.2. POJMOVNIK

Pojam	Opis
IKT	Informatičko komunikacijska tehnologija
Informatička imovina	Svi resursi koji čine informacijski sustav (hardver, softver, aplikacije, usluge, ljudski potencijali)
Naručitelj	Pravna osoba koja prima predmetnu uslugu
Ponuditelj	Pravna osoba koja pruža predmetnu uslugu
SLA	Sporazum o razini usluge (engl. <i>Service Level Agreement</i>) je dokument kojim se definira razina kvalitete usluge koju Pružatelj usluge daje Naručitelju.
Greška	potpuna ili djelomična nedostupnost funkcionalnosti predmetnog dijela aplikativnog sustava koji je bio dostupan prije pojave greške
Otklanjanje greške/rješenje zahtjeva	predstavlja intervenciju Ponuditelja po prijavi greške ili zahtjeva Naručitelja, koja počinje odzivom unutar vremena odziva i završava otklanjanjem greške (popravak) ili rješavanjem zahtjeva.
Vrijeme odziva	vrijeme koje protekne od trenutka kad Naručitelj izvijesti Ponuditelja o pojavi greške ili uputi zahtjev za promjenom, do trenutka kad Ponuditelj potvrdi prijavu greške ili zahtjeva za promjenom i pokrene proces njenog otklanjanja odnosno rješavanja
Vrijeme otklanjanja greške (popravak)/realizacija po zahtjevu	vrijeme koje protekne do trenutka otklanjanja greške, odnosno dovođenje predmetnog dijela aplikativnog sustava u njegovu punu funkcionalnost ili zahtjev bude riješen i prihvaćen od Naručitelja
Razina utjecaja	definira značaj utjecaja greške ili zahtjeva za promjenom na rad sustava i potrebu žurnosti njenog otklanjanja/realizacije
Preventivno održavanje	obuhvaća redovne i periodičke aktivnosti (intervencije) na dijelu sustava kako bi se unaprijed spriječilo moguće otkazivanje tog dijela sustava.
Interventno održavanje	obuhvaća aktivnosti održavanja koje su posljedica pojave greške u radu dijela sustava
Proaktivno održavanje	obuhvaća aktivnosti koje poboljšavaju neki aspekt sustava iako nisu posljedica pogreške (radi usavršavanja ili po zahtjevu Naručitelja)

1.3. Cilj, pretpostavke, uvjeti i očekivani rezultati

1.3.1. Cilj

Cilj je nabave je osigurati funkcionalnost i pravilan rad aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik na trenutnoj razini funkcionalnosti ostvarenoj na dan početka primjene ugovora o javnoj nabavi te eliminirati eventualne pogreške kroz preventivno i interventno održavanje. Ujedno je potrebno kroz proaktivno održavanje uskladiti, olakšati i unaprijediti korisničku uporabu korekcijom ili nadogradnjom aplikacija, ne mijenjajući značajno postignutu funkcionalnost aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik u cjelini.

1.3.2. Pretpostavke i uvjeti

Pretpostavke na kojima se temelji provedba i uvjeti koji trebaju biti zadovoljeni za provedbu održavanja:

- Naručilatelj će osigurati vlastite resurse za provedbu usuglašenog plana aktivnosti održavanja
- Naručilatelj će osigurati potrebnu istovjetnu/jednako-funkcionalnu/jednako-snažnu testnu i produkcijsku infrastrukturu za posluživanje aplikativnog podsustava
- Naručilatelj odlučuje o prihvaćanju preporuke/rješenja koja će biti predložena od strane ponuditelja tijekom trajanja ugovora o javnoj nabavi
- O statusu održavanja će se u redovitim razmacima izvješćivati odgovorna osoba za praćenje provedbe održavanja od strane ponuditelja
- Ponuditelj prihvaća uvjete eventualne dogradnje aplikativnog rješenja primjenom primjerenih/važećih/aktualnih standarda i tehnologija na postojećoj ili odgovarajućoj tehničkoj infrastrukturi.
- Upravljanje ugovorenim uslugama provodit će se projektnim vođenjem

1.3.3. Mjera uspješnosti provedbe usluge održavanja

Mjera uspješnosti provedbe usluge održavanja je odnos ukupne dostupnosti i ispravnog rada u odnosu na period zastoja ili neispravnog/otežanog rada aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik.

1.3.4. Obuhvat - usluga održavanja aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik podrazumijeva:

- Dnevni preventivni pregled i intervencije po potrebi u svrhu osiguranja neprekinutog rada aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik
- Interventno otklanjanje grešaka koje onemogućavaju nesmetan rad sukladno specifikaciji aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik
- Prilagodba aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik sukladno promjeni tehničke infrastrukture ili zavisnog aplikativnog okruženja na prijedlog Ponuditelja ili po zahtjevu Naručilatelja
- Prilagodba aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik na zahtjev Naručilatelja, sukladno zakonskim i normativnim propisima

- Podnošenje redovitih izvješća o održavanju

Sve greške na informacijskom sustavu Carinske uprave koje onemogućavaju nesmetan rad aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik, a u domeni su održavanja Ponuditelja, moraju biti otklonjene kroz interventno održavanje do razine ugovorenih funkcionalnosti aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik.

Ponuditelj u sklopu svoje korisničke podrške mora provesti analizu prijavljenog problema i kontaktirati Naručitelja s prijedlogom rješenja kojim će se prekid usluge ili smanjenje kvalitete usluge vratiti na ugovorenu razinu.

2. OPIS POSTOJEĆEG APLIKATIVNOG PODSUSTAVA KONTAKT CENTAR, HELPDESK APLIKACIJE I APLIKACIJE TELEFONSKI IMENIK SUSTAVA

2.1. Kontakt centar aplikacija

Aplikativno rješenje za podršku rada agentima s telefonima realizirano je kao web aplikacija prezentirana agentu u obliku upravljačke ploče u zaglavlju HelpDesk aplikacije.

Prijavom u HelpDesk aplikaciju prenosi se identitet agenta u KC aplikaciju. Ovisno o ulozi (odnosno o ovlaštenjima koja su vezana za ulogu) korisnici imaju na raspolaganju različite funkcionalnosti aplikacije. To znači da uloga "određuje" Naručitelja Kontakt centar aplikacije. Bilo kakva promjena u sustavu uloga i ovlaštenja Naručitelja automatski se odražava na funkcioniranje aplikacije.

Aplikativno rješenje za upravljanje IKC-om omogućava:

- bilježenje i pregled kontakata po svim kanalima komunikacije
- nadzor agenata i sustava
- praćenje učinkovitosti agenata i sustava
- uočavanje trendova, identificiranje zahtijeva klijenata
- jednostavnu integraciju s postojećim sustavima
- statistički prikaz podataka o Kontaktima (real-time i historijski)

Agent Desktop (modul - telefon) služi za kontroliranje (upravljanje) glasovnim kanalom komunikacije. Podržava slijedeće funkcije:

- Prijava/Odjava (prijava odnosno odjava u/iz KC-a)
- Status agenta (ispitivanje i promjena statusa agenta)
- Uvid u status klijenata na čekanju
 - koliko klijenata čeka na agenta po pojedinom servisu
 - najdulje vrijeme čekanja
- Pregled stanja svih agenata u Kontakt centru po skill grupama (odabir agenta iz grupe)
- Telefonski imenik – automatsko pozivanje odabirom
- Evidencija događaja
- Telefonska komunikacija
 - *Dial/Answer/Release* (biranje, odgovaranje i završavanje poziva)
 - *Hold/Retrieve* (stavljanje poziva na čekanje i vraćanje na poziv na čekanju)
 - *Alternate/Reconnect* (odabir između aktivnih poziva)
 - *Conference/Transfer* (iniciranje i završavanje konferencijskih poziva te opcije preusmjeravanja poziva, preusmjeravanje u red čekanja, prenošenje kompletnog konteksta poziva)
 - Asistencije supervizora (mogućnost traženja asistencije supervizora)
- Kontakti
 - Evidentiranje Kontakta
 - Uvid u popis obavljenih kontakata za pojedinog klijenta
 - Unos napomene uz obavljeni Kontakt, unos opisa obavljenih poslova u Kontaktu, unos danih informacija u Kontaktu
 - Stavljanje klijenta na crnu listu

Tehnološka infrastruktura

- Aplikacijski server: Websphere Liberty application server (18.0.0.4)
- DB server: IBM DB2 9.7
- Cisco UCCE: UCCE 12.5

2.2. HelpDesk aplikacija

Rješenje je zasnovano je na Comdesk DLC (eng. *Document Life Cycle*) sustavu koji omogućava i olakšava modeliranje i izvođenje poslovnih procesa, praćenje tijeka dokumenata, generiranje pravovremenih podsjetnika i obavijesti, pretraživanje i unakrsno referenciranje objekata u procesu. Uz to je podržano i arhiviranje, administriranje, identifikacija Naručitelja, kontrola pristupa i raspoložive akcije ovisno o ulozi i ovlaštenjima Naručitelja. Kako se radi o internoj web aplikaciji sa središnjom bazom podataka, sve akcije i promjene trenutno su vidljive svim sudionicima u procesu koji imaju potrebna ovlaštenja, čime se postiže maksimalna dostupnost informacija uz minimalne hardverske i softverske zahtjeve – krajnjem Naručitelju potrebno je samo osobno računalo s vezom na carinsku domenu i naprednija verzija preglednika.

Aplikativno rješenje je razvijeno prema preporukama ITIL-a (eng. *IT Infrastructure Library*).

Neke od ITIL preporuka i standarda koje je kroz ovaj sustav moguće koristiti:

- *Incident Management* – praćenje i upravljanje incidentima
- *Change Management* – praćenje i upravljanje promjenama
- *SLM* (eng. *Service Level Management*) – praćenje razine usluge pružene internom i/ili vanjskom Naručitelju

2.2.1. Arhitektura Help desk rješenja

Help Desk je funkcionalno potpuno samostalna aplikacija napisana u programskom jeziku Java i može se izvršavati na bilo kojoj hardverskoj platformi. Help desk koristi bazu podataka u koju se spremaju svi podaci potrebni za njezino izvršavanje. Aplikacija je instalirana na IBM WebSphere Liberty Application serveru, a uz manje promjene u konfiguracijskim datotekama se može instalirati i na druge aplikacijske servere.

JEE aplikacija sastoji se od sljedećih dijelova:

- Web sloj – prezentacijski sloj za generiranje dinamičkih web stranica, kontrolu redoslijeda prikaz web stranica, validacija unesenih podataka
- Sloj poslovne logike – EJB sloj koji sadrži kompletnu poslovnu logiku aplikacije
- Podatkovni/EIS (eng. *Enterprise Information System*) sloj – logika komunikacije sa bazama podataka te svim ostalim vanjskim sustavima

2.2.2. Integracija s aplikacijom Kontakt centar

Help desk aplikacija je integrirana sa Kontakt centar aplikacijom u zajedničko sučelje putem iframe-a. Implementiran je prijenos korisničkog identiteta i potrebnih podataka za zaprimanje incidenta. Klikom na akciju unutar KC-a izvršava se HTTP poziv prema poslužitelju na kojem se nalazi HelpDesk aplikacija te se prikazuje ekran za unos incidenta s već popunjenim podacima dostupnim iz KC-a (tip poziva, identificirani klijent, Naručitelj itd.). Naručitelj nadopunjuje podatke (odabir kategorije i sl.) i zaprima incident.

2.2.3. Autentikacija

Autentikacija Naručitelja vrši se pomoću domenskog korisničkog imena i zaporke. Korisničko ime određuje identitet svakog djelatnika i njegova prava u sustavu. Zaporka se provjerava u MS Active Directory registru Naručitelja u kojem se nalaze kredencijali svih djelatnika Carinske uprave. Djelatnik mora biti posebno definiran u aplikaciji HelpDesk zbog definiranja dodatnih autorizacijskih atributa, u aplikaciji IBM Security Identity Manager i aplikaciji Maximo radi funkcioniranja informatičkog alata za samostalno upravljanje ovlaštenjima podređenih službenika od strane nadređenog službenika.

2.2.4. Autorizacija

Autorizacija samih djelatnika koji koriste Help desk sustav obavlja se putem Administracijskog modula. Pristup administracijskom modulu imaju samo oni korisnici koji imaju dodijelenu ulogu administratora Help desk aplikacije. U posebnom modulu stvara se hijerarhija uloga i samih funkcija nad sustavom. Svaka funkcija određuje koji su moduli i/ili akcije nad sustavom Naručitelju na raspolaganju kada se prijavi u sustav. Svakom modulu koji je definiran u sustavu (prema poslovnom procesu) dodjeljuje se funkcija. Radi lakšeg konfiguriranja funkcije se grupiraju u uloge koje se u konačnici dodjeljuju samim korisnicima. Tim mehanizmom se može vrlo precizno segmentirati način na koji svaki korisnik Naručitelja sudjeluje u poslovnom procesu.

2.2.5. Funkcionalnosti

Aplikativno rješenje omogućava praćenje toka dokumenata i vođenje poslovnih procesa. Uz to je moguće jednostavno modificiranje i kreiranje novih poslovnih procesa.

Aplikativno rješenje je ujedno i sučelje prema korisnicima koji ga koriste za centralizirano upravljanje dokumentima i poslovnim procesima.

Rješenje implementira koncept tzv. grupa korisnika Naručitelja gdje se svakom korisniku Naručitelja dodjeljuju prava pristupa podacima, čime se osigurava sigurnost podataka.

Radna mjesta Naručitelja su univerzalnog tipa, što znači da osim web preglednika nije potreban nikakav dodatni softver kako bi Naručitelj mogao koristiti aplikaciju.

Jedan korisnik Naručitelja se može prijaviti u aplikaciju sa bilo kojeg radnog mjesta, što znači da korisnici nisu vezani za svoje radno mjesto, već mogu raditi sa bilo kojeg radnog mjesta koje ima pristup intranetu i instalirani web preglednik.

Sustav ima fleksibilan *workflow engine* kojim se može putem administracije na brz i efikasan način modificirati predefinirane poslovne procese i kreirati nove, bez promjene u izvršnom kodu sustava i restarta aplikacije.

Sustav zadovoljava sljedeće uvjete:

- upotrebljivost (aplikativno rješenje je intuitivno i jednostavno za korištenje)
- brzi odziv (sustav je optimiziran na brzi odziv)
- sigurnost (klijent-server komunikacija je zaštićena sigurnom SSL vezom, podaci u sustavu su zaštićeni autentikacijom tako da samo korisnici sa za to određenim ovlaštenjima mogu pregledavati te podatke).

Rješenje inicijalno omogućava sljedeće funkcionalnosti:

- Definiranje uloga i dodjelu uloga korisnicima – samo osoba sa ulogom administratora ima pravo dodjeljivati uloge korisnicima

- Prijavljivanje i identificiranje u sustavu unosom korisničkog imena i zaporke
- Kontrolu pristupa određenim podacima, operacijama i poslovnim procesima ovisno o ulozi korisnika Naručitelja
- Bilježenje povijesti obrade dokumenata sa svim relevantnim podacima (pregled dokumenta, izrada nove verzije, brisanje, promjena atributa na dokumentu, slanje dokumenta kroz sustav...)
- Mogućnost kontrole pristupa na nivou aplikacije, dokumenta i polja na dokumentu
- Za svaku fazu obrade dokumenta može se parametarski odrediti obvezne atribute na dokumentu
- Za svaku fazu obrade dokumenta može se ograničiti skup korisnika Naručitelja koji smiju pristupiti dokumentu i akcije dozvoljene nad dokumentom
- Fleksibilno definiranje i modificiranje poslovnih procesa i tijekom popratnih dokumenata bez potrebe za zadiranjem u izvršni kod
- Kontrolu i praćenje odvijanja poslovnih procesa
- Kontrolu i praćenje tijekom dokumenata i relevantnih podataka
- Unos i pregled dokumentacije po različitim predmetima/dokumentima
- Delegiranje dokumenata i odgovornosti
- Proces prosljeđivanja i dijeljenja dokumenata je parametriziran i može se po potrebi mijenjati
- Prosljeđivanje i dijeljenje dokumenata unutar i između organizacijskih jedinica (direkcija)
- Raspoložive akcije nad dokumentom moguće je odrediti ovisno o fazi obrade dokumenta u procesu
- Automatsko eskaliranje prema proizvoljnim kriterijima
- Automatsko generiranje e-mail obavijesti s bilo kojeg dokumenta u sustavu, ovisno o prelasku dokumenta u iduću fazu obrade ili o odluci korisnika Naručitelja.
- Mogućnost automatskog alarmiranja (eskaliranje) ukoliko je definirani rok na dokumentu istekao prema definiranim parametrima (definicija putem administracije)
- Očuvanje integriteta dokumenta – za vrijeme dok je dokument kod nekoga u obradi, ostali korisnici ga smiju samo pregledavati (osiguranje od situacije u kojoj bi više korisnika Naručitelja istovremeno mijenjali isti dokument)
- Mogućnost definicije i mijenjanja vrste dokumenata koji se prilažu uz glavni dokument
- Mogućnost kreiranja priloga dokumentu, koji se kreiraju na osnovu predložaka i na koje se dinamički prenose svi potrebni podaci s glavnog dokumenta
- Podršku za raznovrsne tipove privitaka (moćnost importa svih vrsta dokumenata s datotečnog sustava)
- Mogućnost pretraživanja svih podataka uz korištenje filter forme koja omogućuje unos više ključnih riječi i vrsta podataka potrebnih za pretraživanje dokumenata
- Mogućnost unošenja komentara od strane svih sudionika procesa obrade dokumenta i to na način da se komentar unosi kontrolirano, da je komentar koji je upisao djelatnik nepromjenjiv, te da se kao dodatni podaci unose ime djelatnika, vrijeme i faza obrade dokumenta kada je komentar nastao
- Arhiviranje dokumenata i učinkovito pretraživanje arhive

- Podrška za pokretanje i administraciju izvještaja u html, excel i pdf formatu
- Administracija korisnika Naručiitelja, autentifikacije i autorizacije
- Administracija poslovnih i sistemskih šifarnika
- Pregled prijavljenih korisnika Naručiitelja i njihovih akcija u sustavu

Aplikacija je po funkcionalnosti podijeljena na sljedeće osnovne module:

- Administracijski modul
- Upravljanje incidentima (prijave problema)
- Izvještaji
- Web pristup za korisnike Naručiitelja

Pravo pristupa svakom modulu ovisi o ulozi korisnika Naručiitelja.

- Pregledač
- Agent, Agent KC Toolbar
- Voditelj
- Administrator

U sustavu se može definirati proizvoljan broj odjela, a unutar svakoga se definiraju agenti i voditelji. Jedan korisnik Naručiitelja može imati više uloga, npr. djelatnik može istovremeno biti i voditelj. Skup ovlaštenja definira i što će aplikacija prikazati na ekranu. Ako neki korisnik Naručiitelja npr. ima samo ovlasti kao djelatnik, onda mu se neće prikazivati administratorski ekrani. Na taj način postignuto je sljedeće:

- aplikacija je zaštićena od zloupotrebe, jer korisnik Naručiitelja može pristupiti samo funkcionalnostima koje su unutar njegovih ovlaštenja
- smanjena je mogućnost pogrešaka, jer korisnik Naručiitelja ne može pristupiti funkcionalnostima za čije korištenje nema znanja i ovlaštenja
- poboljšana je preglednost, jer korisnik Naručiitelja vidi samo funkcionalnosti koje su mu raspoložive prema stupnju ovlaštenja i ulozi u sustavu

Organizacijska shema ključna je za eskalacijske procedure. Nakon isteka određenog vremena za rješavanje incidenta eskalacijska e-mail poruka mora se poslati npr. nadređenoj osobi korisnika Naručiitelja koji je trenutni rješavatelj. Ova funkcionalnost zahtjeva raspoloživu organizacijsku hijerarhiju unutar HelpDesk aplikacije.

Aplikacija sadrži i modul za izvještaja. Osnovne karakteristike modula su sljedeće:

- centralizirana administracija i ažuriranje
- jednostavno dodavanje novih izvještaja ili mijenjanje postojećih
- mogućnost praćenja izvršavanja izvještaja (koliko često se pojedini izvještaji pokreću, koje grupe Naručiitelja)
- izvoz izvještaja u PDF, XLS, HTML

Kao izvore podataka koriste se baze HelpDesk aplikacije, KC-a i Cisco IPCC sustava.

Administracija modula omogućava:

- Unos i mijenjanje izvještaja
- Kreiranje grupa izvještaja
- Ažuriranje korisnika Naručiitelja i dodjeljivanje ovlaštenja za pokretanje izvještaja
- Unos i mijenjanje konfiguracijskih parametara (noćne obrade, izvori podataka za izvještaje...)

Postoje dvije grupe izvještaja koji se mogu kreirati:

- real-time izvještaji
- kumulativni izvještaji

Real time izvještaji se kreiraju u trenutku pokretanja tj. kad agent pokrene izvještaj dobije informacije iz „prometnih“ tablica sustava (trenutno stanje agenata, redova čekanja, neodgovoreni pozivi u proteklih sat vremena...).

Kumulativni izvještaji su izvještaji koji minimalno opterećuju bazu podataka jer se kreiraju na osnovu informacija iz kumulativnih tablica (u trenutku pokretanja čitaju se već pripremljeni sumarni podaci). Aplikacija za izvještaje sadrži pozadinske poslove koji u vrijeme najmanjeg opterećenja sustava rade složene upite nad „prometnim“ tablicama i pune kumulativne tablice. Na taj način se kreiraju se izvještaji na dnevnoj, tjednoj ili mjesečnoj bazi.

Tehnološka infrastruktura:

- Aplikacijski server: Websphere Liberty application server (18.0.0.4)
- DB server: PostgreSQL 15.3

2.3. Aplikacija Telefonski imenik

Aplikacija telefonski imenik je web aplikacija optimizirana za izvršavanje u web preglednicima Google Chrome, Microsoft Edge ili Mozilla Firefox. Aplikacija omogućava ažuriranje i pretragu telefonskih brojeva djelatnika Carinske uprave. Aplikacija također omogućava pregled i ažuriranje organizacijske strukture Carinske uprave. Korisnici imaju mogućnost pretraživanja telefonskih brojeva i na IP telefonima, sinkronizacijom podataka iz aplikacije sa podacima koji se prezentiraju unutar IP telefona.

Korisnici aplikacije:

- administratori
- „obični“ korisnici

2.3.1. Korisnici

- Pregledavaju telefonski imenik u web pregledniku
 - Pretraga po organizacijskoj jedinici
 - Pretraga po nazivu djelatnika
 - Pretraga po broju telefona
- Pregledavaju telefonski imenik na IP telefonu
 - Pretraga po organizacijskoj jedinici (prema hijerarhiji)*

Aplikacija je prilagođena za rad s IP telefonima: Cisco IP Phone.

2.3.2. Administratori

Pored aktivnosti koje odrađuju korisnici, administratori imaju dodatne mogućnosti:

- unos / ažuriranje djelatnika i brojeva telefona
- unos / ažuriranje ustrojstvenih jedinica

Administratori mogu unositi promjene samo za svoju ustrojstvenu jedinicu. Jedna ustrojstvena jedinica može imati više administratora.

2.3.3. Glavni administrator sustava

Glavni administrator sustava ima sve mogućnosti kao i administrator sustava. Dodatne mogućnosti su:

- Ažuriranje za bilo koju ustrojstvenu jedinicu
- Ažuriranje administratora

3. SPECIFIKACIJA PRIMIJENJENIH STANDARDA I TEHNOLOGIJA

Aplikativni sustav Kontakt centar se sastoji od aplikacija:

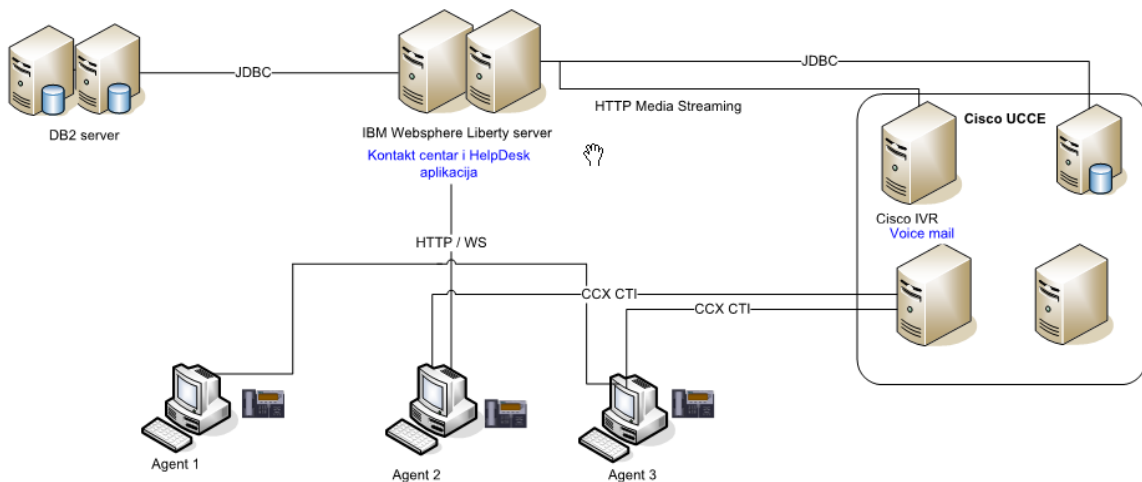
- Kontakt centar
- HelpDesk aplikacija
- Telefonski imenik
- ComReport (izvještaji)

Arhitektura zajednička za sve sadržane aplikacije je bazirana na JEE (Java Enterprise Edition) platformi, koja je industrijski standard u za izradu robusnih i kvalitetnih aplikacija kod kojih su imperativi proširivost i nadogradnja, jednostavno održavanje i mogućnost integracije s ostalim standardiziranim tehnologijama.

Aplikacije se sastoje od sljedećih dijelova:

- web tier (prezentacijski sloj-generiranje web stranica, validacija unesenih podataka)
- business logic tier (EJB koji sadrži kompletnu poslovnu logiku aplikacije)
- data/EIS tier (logika komunikacije sa bazama podataka te svim ostalim vanjskim sustavima Cisco IPCC sustavom, RightFax-em, bazama podataka)

Sve komponente aplikacije temelje se na objektnom pristupu, tako da su lako proširive i moguće ih je zamijeniti drugim komponentama, pod uvjetom da imaju isto sučelje.



Slika 1: Topologija aplikativnog sustava rješenja

4. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA I NAČIN PRUŽANJA USLUGE ODRŽAVANJA

4.1. Razina kvalitete ugovorene usluge

Najviša razina kvalitete usluge smatra se stanje aplikacije u kojoj sve funkcionalnosti rade kako je definirano i u vremenskom roku odziva aplikacije na korisničku akciju od najviše 5 sekundi.

Naručitelj traži od Ponuditelja kontinuirano osiguranje najviše razine kvalitete ugovorene usluge na razini dostupnosti najviše razine kvalitete usluge od 99% vremena u obračunskom razdoblju od mjesec dana uz najviše 5 neplaniranih i nedogovorenih potpunih prekida ili najviše 10 neplaniranih i nedogovorenih smanjenja razine kvalitete usluge. Dodatno, na ukupnu vremensku neraspodivost usluge, definiraju se pojedinačne vrste kategorije ispada, prekida i/ili smanjenje kvalitete usluge:

- Broj neplaniranih i nedogovorenih potpunih nedostupnosti ugovorene usluge (Razina utjecaja greške – 1 kritično sukladno točki 4.4.2) može biti najviše 5 puta i do ukupno najviše 480 minuta potpunog prekida dostupnosti usluge u obračunskom razdoblju od jednog mjeseca kako bi se ugovorena usluga smatrala u potpunosti izvršena.
- Broj dopuštenih padova kvalitete ugovorene usluge (Razina utjecaja greške – 2 sukladno točki 4.4.2) može biti najviše 5 puta i do ukupno najviše 960 minuta smanjene kvalitete usluge u obračunskom razdoblju od jednog mjeseca kako bi se ugovorena usluga smatrala u potpunosti izvršena.
- Broj dopuštenih padova kvalitete ugovorene usluge (Razina utjecaja greške – 3 sukladno točki 4.4.2) može biti najviše 5 puta i do ukupno najviše 4320 minuta smanjene kvalitete usluge u obračunskom razdoblju od jednog mjeseca kako bi se ugovorena usluga smatrala u potpunosti izvršena.
- Broj dopuštenih padova kvalitete ugovorene usluge (Razina utjecaja greške - 4 sukladno točki 4.4.2) može biti najviše 5 puta i do ukupno najviše 10080 minuta smanjene kvalitete usluge u obračunskom razdoblju od jednog mjeseca kako bi se ugovorena usluga smatrala u potpunosti izvršena.
- Najavljena pro-aktivna održavanja ne ubrajaju se u ova vremena nedostupnosti.

4.2. Oblici održavanja

Održavanje aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik obuhvaća održavanje do sada izgrađenih aplikacija i njihove dogradnje kroz sljedeće oblike održavanja:

- Preventivno održavanje
- Interventno održavanje
- Proaktivno održavanje

Aplikativna programska oprema obuhvaćena ovom uslugom instalirana je u podatkovnim centrima Naručitelja. Opseg održavanja uključuje sljedeće platforme:

- Testna platforma
- Produkcijaska platforma

4.2.1. Preventivno održavanje

Preventivno održavanje osigurava kontinuirano i sustavno praćenje i korekciju redovitog rada aplikacijske programske opreme, što ima za cilj preveniranje zastoja ili grešaka u radu sustava.

Ponuditelj mora kontinuirano provjeravati rad aplikacijske programske opreme da bi se preventivno mogle obaviti sve potrebne akcije kako bi aplikacijska programska oprema uvijek optimalno i točno radila. Ponuditelj će provjeravati sistemske „logove“ (eng. *error log*) i poduzimati eventualne korektivne akcije te će o tome izvještavati Naručitelja.

Preventivno održavanje obuhvaća slijedeće aktivnosti:

- Periodički pregledi i analize aplikacija, datoteka zapisa (logova), grešaka, te zapažanja stručnih osoba Naručitelja (minimalno jednom tjedno)
- Instalacija, reinstalacija te prilagodba aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik
- Sistematsko praćenje rada i administracija baze podataka (minimalno jednom tjedno)
- Promjene u instalacijskim i sistemskim parametrima sustava neophodne za rad sustava
- Održavanje konzistentnosti i preglednosti verzija programske podrške
- Provjera funkcioniranja izrade sigurnosnih kopija sustava (eng. *backup*) u svrhu osiguranja brzog oporavka (eng. *recovery*) i osiguravanja neprekinute dostupnosti aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik (eng. *business continuity*) (minimalno jednom tjedno)
- Praćenje rada aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik (kontinuirano prema predloženom planu Ponuditelja)

Ponuditelj će predložiti, a Naručitelj pregledati, prema potrebi doraditi i usvojiti plan preventivnog održavanja koji će biti praćen kroz mjesečna izvješća o planiranim i provedenim aktivnostima tijekom proteklog mjeseca. Predložak ili forma dokumenta nije propisana, ali svaki mjesečni izvještaj mora sadržavati osnovne elemente o Naručitelju, Ponuditelju, vremenskom opsegu izvršavanja usluge, pravni temelj ugovornog odnosa, opisa grešaka, prijava i aktivnosti provedenih na uklanjanju grešaka i u držanju razine kvalitete ugovorne usluge. Uz naziv i opis aktivnosti (pod-aktivnosti) u izvješću mora biti naveden utrošak resursa (čovjek-sat) te rezultat provedene aktivnosti.

Radno vrijeme za prijem zahtjeva i potporu korisnicima je:

- radnim danima u vremenu od 08:00 – 16:00 h

4.2.2. Interventno održavanje

Interventno održavanje predstavlja otklanjanje uzroka neplaniranog zastoja ili neispravnosti u radu aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik kao posljedica pojavljivanja grešaka u radu sustava. Ponuditelj će intervenirati po prijavi greške ili neispravnosti u radu od strane Naručitelja, ovlaštenog predstavnika Naručitelja i kada sam uoči grešku u radu sustava. Sve pogreške, neusklađenosti ili zastoj u radu aplikacijske opreme klasificirat će se prema tablici razine utjecaja i odzivnih vremena te ciljanih vremena za otklanjanje neispravnosti.

Interventno održavati znači:

- Otkloniti greške u radu aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik, prema funkcionalnoj specifikaciji, te time osigurati neprekinuti rad u punoj funkcionalnosti
- Otkloniti nesukladnosti aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik u odnosu na funkcijske i tehničke specifikacije sustava
- Otkloniti sve druge poteškoće i greške na komponentama informacijskog sustava koje su u domeni održavanja Ponuditelja, a radi povrata razine kvalitete ugovorene usluge Kontakt Centar Helpdesk
- Instalirati, reinstalirati, prilagoditi i parametrizirati aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik po odobrenju Naručitelja

- Instalirati nove inačice ili reinstalirati postojeće na novu infrastrukturu po odobrenju Naručiitelja
- Usklađivati potrebe aktivnosti održavanja s Naručiiteljem, kako ne bi došlo do zastoja u radu

Radno vrijeme za prijem zahtjeva i potporu korisnicima je:

- Ponedjeljak – Subota: 00:00 – 24:00 h
- Nedjelja: 00:00 – 24:00 h

4.2.3. Proaktivno održavanje

Proaktivno održavanje predstavlja aktivnosti Ponuditelja koje poboljšavaju aplikativni sustav ili održavaju ugovorenu razinu kvalitete usluge, a posljedično su vezani uz:

- organizacijske promjene na strani Ponuditelja
- organizacijske promjene na strani Naručiitelja
- promjene zakonske, pravne i normativne regulative na koje ne mogu utjecati niti Ponuditelj niti Naručiitelj
- promjene tehnologija/normi/standarda uzrokovanih trećim stranama na koje ne mogu utjecati niti Ponuditelj niti Naručiitelj
- nove zahtjeve za nadogradnjom od strane Naručiitelja
- nove prijedloge za nadogradnjom od strane Ponuditelja zbog promjena tehnologija ili infrastrukture na kojoj se poslužuje usluga

Također se podrazumijeva i druga odgovarajuća prilagodba aplikacijske programske opreme i podataka novim verzijama programskih alata prema prijedlogu Ponuditelja, a uz suglasnost Naručiitelja.

Proaktivno održavanje čini:

- implementiranje korekcija i nadogradnji aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik,
- osiguranje podrške Naručiitelju donošenjem zaključaka i preporuka vezanih uz promjene funkcijskih zahtjeva
- suradnja s ostalim Naručiiteljevim ugovarateljima u svrhu detektiranja uzroka nepravilnosti u slučajevima kada nije moguće sa sigurnošću utvrditi mjesto nepravilnog rada cjelovitog sustava zbog interakcije sa drugim podsustavima
- otklanjanje neprepoznatih problema u dizajnu i implementaciji aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik
- obnavljanje aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik uzrokovano obnavljanjem sustava vezanih uz ove aplikacije ili ovisnih o njima
- integriranje s drugim aplikativnim sustavima Naručiitelja

Radno vrijeme za prijem zahtjeva i potporu korisnicima je:

- radnim danima u vremenu od 8:00 – 16:00h

Za Proaktivno održavanje potrebno je osigurati 200 čovjek-sati kroz čitavo ugovorno razdoblje, za osiguranje implementacije svih promjena na sustavima koje su inicirane promjenama u poslovnom procesu od trećih strana ili ugovornih strana.

Naručitelj odobrava procjenu o potrebnoj količini čovjek sati, koju mu je ponuditelj dužan dostaviti prije početka izvršavanja usluga koje su obuhvaćene Proaktivnim održavanjem.

Obračun i plaćanje utrošenih čovjek sati tijekom jednog mjeseca utvrđivat će se na osnovu prihvaćenog mjesečnog izvješća od strane Naručitelja o obavljenim aktivnostima za protekli mjesec koje sadrži specifikaciju ukupno utrošenog broja čovjek sati.

4.3. Način izvršenja aktivnosti održavanja

Aktivnosti održavanja obavljat će se udaljenim pristupom putem mreže korištenjem RAS pristupa testnim i produkcijskim okolinama Naručitelja, uz koordinaciju kontakt osoba putem telefona ili e-maila. Po potrebi, a najmanje jednom tromjesečno održavat će se sastanci članova radnih grupa Naručitelja i Ponuditelja zbog planova aktivnosti i dogovora oko načina njihovog izvođenja. Ukoliko se radi o održavanju na lokaciji Naručitelja, djelatnici Ponuditelja trebaju o svom dolasku u prostorije Naručitelja te o učinjenom poslu i o odlasku izvijestiti kontakt osobe Naručitelja. Ako se radi o udaljenom održavanju na lokaciji Naručitelja putem mreže, djelatnici Ponuditelja trebaju o svojim akcijama na ciljnom poslužitelju Naručitelja unaprijed izvijestiti odgovorne djelatnike Naručitelja, kao i o dovršetku posla. Ponuditelj se obvezuje na pridržavanje Politika sigurnosti Informacijskog sustava Ministarstva financija, Carinske uprave, sukladno kojima je dužan potpisati propisanu izjavu o sigurnosti tijekom poslovne suradnje. Naručitelj i Ponuditelj će odrediti kontakt osobe koje će obavljati koordinaciju i praćenje provedbe usluge održavanja.

4.4. Upravljanje komunikacijom

Ponuditelj će osigurati uvijek dostupnu kontakt osobu/osobe te minimalno: e-mail adresu, telefonski broj i fax broj za potrebe kontakta korisnika s podrškom Ponuditelja.

4.4.1. Korisnička podrška

Naručitelj je dužan u okviru ugovorene korisničke podrške, obaviti kategorizaciju greške prije kontaktiranja Ponuditelja. Tek nakon što je greška (zahtjev) kategorizirana odnosno razvrstana u jednu od navedenih razina utjecaja, Naručitelj kontaktira Ponuditelja.

Nakon analize problema Ponuditelj može korigirati razinu utjecaja i o tome u odzivu izvijestiti Naručitelja. Ukoliko je nužno Naručitelj i Ponuditelj će uskladiti dodijeljenu razinu utjecaja. Ponuditelj je dužan osigurati jedinstvenu točku i dežurstvo za prijavu greške (zahtjeva) u radu sustava, putem e-maila/web obrasca/telefona/telefaksa.

Ponuditelj je dužan odrediti jedinstvenu e-mail adresu za primanje odnosno prihvatiti prijave greške (zahtjeva) i jedinstvenu e-mail adresu za slanje odgovora na prijavu greške (zahtjeva). Ponuditelj je dužan analizirati grešku (zahtjev) koja je prijavljena te u propisanom roku, u skladu s tablicom prioriteta, poštujući odzivna vremena i ciljna vremena za popravak mora:

- Zaprimiti prijavu greške (zahtjev) te unutar odzivnog vremena izvijestiti Naručitelja da je započeo s radom po njegovoj prijavi ili zatražiti dodatna pojašnjenja vezana uz prijavu ukoliko je to potrebno.
- Osigurati otklanjanje greške (rješavanje zahtjeva) u skladu sa definiranim vremenom za popravak te od Naručitelja zatražiti potvrdu o uspješno obavljenom poslu (potvrdu o prihvaćanju rješenja prijave).

Ponuditelj je dužan prihvatiti prijavu greške (zahtjeva) po proceduri i putem alata koji osigura Naručitelj.

4.4.2. Razina ozbiljnosti greške (vrijeme odziva i popravka)

Razina utjecaja greške ili zahtjeva za promjenom na systemske i funkcijske usluge (ozbiljnost prijave greške ili zahtjeva) definira se kao:

Tablica razine utjecaja prijavljene greške ili zahtjeva za promjenom		
Razina utjecaja greške (zahtjeva)	Status Sustava (dijela sustava)	Opis
1 – Kritično*	Sustav izvan funkcije	Greška na Sustavu onemogućuje funkcioniranje Sustava u produkcijskom ili testnom okruženju i onemogućava provođenje temeljnih poslovnih procesa od kritičnog značaja za Naručitelja bez mogućnosti zaobilaznja problema
2 - Visoki prioritet	Funkcionalnost sustava bitno smanjena	Greška na Sustavu koja kritično otežava provođenje temeljnih poslovnih procesa. Sustav je dostupan u produkcijskom ili testnom okruženju, ali se poslovni proces može provesti samo putem zaobilaznog rješenja
3 - Srednji prioritet	Funkcionalnost sustava otežana	Greška na Sustavu koja otežava poslovni proces te smanjuje efikasnost Sustava
4 - Niski prioritet	Funkcionalnost sustava normalna, ali odstupa od specifikacije	Greška na Sustavu koja minimalno utječe na poslovni proces. Iako Sustav ne funkcionira po specificiranim zahtjevima, poslovni proces se odvija normalno bez potrebe zaobilaznja problema.

*Ukoliko zaprimi prijavu greške razine ozbiljnosti **1. - Kritično** Ponuditelj je dužan odmah o tome izvijestiti osobu koju će odrediti Naručitelj.

Premda Naručiteljev zahtjev za promjenom nema istu razinu utjecaja na rad sustava kao greška, potrebno je zahtjeve kategorizirati na isti način kao i grešku.

Uvjeti pod kojima je Ponuditelj dužan otkloniti grešku dijela sustava i osigurati nesmetan rad cjelokupnog sustava u ugovorenoj funkcionalnosti te riješiti sve zahtjeve Naručitelja, a koji su iskazani vremenom odaziva obzirom na razinu utjecaja greške prikazani su u tablici:

Vremena odaziva i otklanjanja greške ili rješavanje zahtjeva		
Razina utjecaja greške (zahtjeva)	Odziv	Otklanjanje greške (popravak) / rješenje zahtjeva
1 – Kritično	2 sata	4 sata
2 – Visoki prioritet	4 sata	8 sati
3 – Srednji prioritet	8 sati	3 radna dana
4 – Niski prioritet	1 radni dan	7 radnih dana

U slučaju nemogućnosti popravka u navedenom roku, Ponuditelj će na vrijeme izvijestiti Naručitelja o trenutnom statusu i kontinuirano nastaviti raditi na rješenju do konačnog otklanjanja greške.

5. UPRAVLJANJE KVALITETOM, NADZOR, DOKUMENTACIJA, penali I SIGURNOST, OSTALO

Upravljanje kvalitetom provodit će se kroz mjesečno izvješćivanje o izvršenju plana preventivnog održavanja te popisa prijava interventnog održavanja i realizacije zahtjeva za promjenom u okviru jednog mjeseca.

5.1. NADZOR I ODOBRENJE POSLOVA ODRŽAVANJA

Naručitelj provodi nadzor nad izvršenjem poslova održavanja kroz odobravanje planova preventivnog održavanja, odobravanjem zahtjeva za promjenom kroz adaptivno održavanje i odobravanjem redovnih mjesečnih izvješća o izvršenim uslugama.

5.2. DOSTUPNOST USLUGA I SERVISA

Usluge i servisi su dostupni kada je moguće pokrenuti i koristiti bilo koju njihovu komponentu. Nedostupnost servisa i usluga je status kada iz bilo kojeg razloga nije moguće pristupiti do određenih servisa ili usluga i njihovih komponenata te ih koristiti.

Nedostupnost usluge i servisa može nastupiti kao posljedica održavanja pa se tretira kao najavljena nedostupnost ili nedostupnost kao posljedica izvanrednog događaja, odnosno, kada je riječ o izvanrednoj nedostupnosti što predstavlja grešku/incident.

Nedostupnost možemo podijeliti na one koje spadaju u odgovornost Ponuditelja i one koje ne spadaju u njegovu odgovornost.

Nedostupnosti koje ne spadaju u odgovornost Ponuditelja su viša sila, odnosno događaj koji nije bilo moguće predvidjeti, spriječiti ili otkloniti, odnosno događaji zbog kojih nije odgovorna niti jedna od strana iz ugovora.

Ugovorna strana na čijoj je strani došlo do prekida uslijed više sile dužna je drugu stranu obavijestiti pisanim putem ili elektroničkim poštom, o početku nastanka kao i o prestanku događaja više sile.

Nedostupnosti koje spadaju u odgovornost Ponuditelja su sve nedostupnosti uzrokovane ispadom koji su u opsegu odgovornosti Ponuditelja.

5.3. NAJAVLJENE NEDOSTUPNOSTI

U cilju dostizanja kvalitetne usluge održavanja održavanje će ponekad zahtijevati nedostupnost sustava krajnjim korisnicima. Vrijeme održavanja mora biti usuglašeno između Naručitelja i Ponuditelja i kao takvo ne ulazi u mjerenje dostupnosti sustava. U okvir planiranog održavanja ubraja se preventivno i adaptivno održavanje.

Vrijeme održavanja usluga i servisa	
Vrijeme	Nedjelja
Početak	6:00
Završetak	8:00

Ponuditelj može zatražiti i izvanredne vremenske okvire za održavanje ukoliko ocjeni da je to potrebno, a uz prethodno odobrenje Naručitelja.

5.4. ISPORUKE DOKUMENATA

Tijekom ugovorenog razdoblja održavanja Ponuditelj je u obvezi izraditi:

- mjesečno izvješće o statusu održavanja po pojedinom obliku održavanja:
 - izvješćivanje o izvršenju plana preventivnog održavanja
 - popisa prijava interventnog održavanja
 - popis i realizaciju zahtjeva za promjenom u okviru proaktivnog održavanja
- izvanredna izvješća o važnijim događajima tijekom perioda održavanja
- dokumentirati izmjene koje su nastale aktivnostima bilo koje vrste održavanja, u prikladnom obliku

Izvješće o statusu održavanja mora minimalno sadržavati:

- sažetak izvještaja o stanju pojedinog sustava
- popis neriješenih pogrešaka za koje je Ponuditelj utvrdio da je po ugovoru o javnoj nabavi dužan riješiti, status otvorenih pogrešaka (sumarni popis otvorenih pogrešaka po razinama ozbiljnosti i statusu, specijalno naglašene pojedinačne kritične pogreške)
- popis riješenih pogrešaka
- popis neriješenih pogrešaka za koje je utvrđeno da njihovo rješavanje nije u nadležnosti Ponuditelja, tj. da izlaze iz okvira predmeta nabave
- status pojedinih Zahtjeva za promjenom ukoliko postoje
- popis i stanje pojedinih slučajeva - problema, zabrinutosti, rizika, upita i preporuka
- financijska realizacija po ugovoru o javnoj nabavi (status redovitih obroka i evidencija varijabilnih materijalnih troškova, ako su predviđene ugovorom o javnoj nabavi)
- opće napomene o procesu održavanja
- specifikaciju ukupno utrošenih čovjek sati za potrebe proaktivnog održavanja

5.4.1. Procedura upravljanja zahtjevom za promjenom

Naručitelj će uputiti zahtjev za promjenom aplikativnog sustava ukoliko promjena ne mijenja značajno funkcionalnosti cjelokupnog sustava (do nivoa manje dogradnje funkcionalnosti). Ponuditelj može kroz Zahtjev za promjenom uputiti prijedlog promjene, koji Naručitelj može prihvatiti ili odbaciti.

Naručitelj i Ponuditelj analizirat će Zahtjev za promjenom, a rezultat takve analize može biti:

- Usuglašeni zahtjev za promjenom
- Sporazumna odluka o odustajanju od prilagodbe,

Predviđeno vrijeme trajanja analize je 2 radna dana. Ukoliko se ista ne može obaviti u navedenom roku, Ponuditelj je dužan o tome izvijestiti Naručitelja i usuglasiti rok i utrošak resursa analize zahtjeva.

Na temelju rezultata zajedničke analize bit će usuglašeni i odobreni Zahtjev za promjenom.

Naručitelj će unutar razdoblja očitovanja (unutar 2 radna dana) procijeniti Zahtjev i po potrebi:

- zatražiti dodatne informacije ili
- odobriti Zahtjev i dostaviti potpisani Zahtjev Ponuditelj ili
- obavijestiti Ponuditelja o odbijanju Zahtjeva.

Razine utjecaja greške (zahtjeva) pri otklanjanju greške ili rješavanju zahtjeva	Iznos penala za prekoračenje roka Odziva	Iznos penala za prekoračenje roka Popravka
4 – Niski prioritet (Režim 4)	0,1%	0,5%

U slučaju kada je zaključen ugovor o javnoj nabavi između Naručitelja i Ponuditelja, a Ponuditelj ne izvršava svoje ugovorene obveze, Naručitelj može zatražiti prijevremeni raskid ugovora o javnoj nabavi uz tražbinu Naručitelja od Ponuditelja za nadoknadu svih operativnih troškova provedbe postupka nabave na strani Naručitelja.

5.6. SIGURNOST - PRIMJENA ISMS PRINCIPA I ISO 27001 STANDARD

Radi smanjenja rizika vezano na sigurnost informacijskih sustava ponuditelj će se pridržavati osnovnih principa Sigurnosti informacijskih sustava sukladno ISO:27001 standardu, najboljoj praksi i propisanim kroz Politike, pravila, procedure i upute informacijske sigurnosti definirane od strane Naručitelja.

Ponuditelj će se navedenih principa pridržavati:

- prilikom provedbe aktivnosti održavanja Informacijskog sustava primjenjujući principe na sam informacijski sustav i informacijsku imovinu.
- uslijed pristupa Ponuditelja informacijskoj imovini Sektora za informacijski sustav i Naručitelja, prvenstveno vezano na pristup, obradu, pohranjivanje, prijenos podataka IS Naručitelja kroz održavanje infrastrukture informacijskog sustava.

Princip primjene informacijske sigurnosti strogo i prvenstveno (ali ne isključivo) odnosi se na pristup Ponuditelja informacijskoj imovini, postupanje sa imovinom vezano na klasifikaciju i razini zaštite imovine, pristup štićenim prostorima te ažuriranje prava pristupa, prijava i rješavanje incidenata, razmjena informacija i sigurnosno izvještavanje Naručitelja, kontinuitet pružanja usluge, provedba internih procjena, provođenja osvještavanja vezano na ISMS, poštivanje čuvanja poslovne tajne, prenošenje principa ISMS-a i na podizvođače te upravljanje promjenama.

5.7. OSTALE POJEDINOSTI

Ponuditelj se obvezuje vršiti kvalitetno, stručno, savjesno i pravovremeno usluge navedene u Specifikaciji. Ponuditelj se obvezuje na otklanjanje greške na programskoj opremi, a na osnovu prijave greške Naručitelja, do postizanja pune funkcionalnosti utvrđene na početku perioda održavanja. Ponuditelj se obavezuje na rad u uredovnom i izvan uredovnog vremena Naručitelja, a prema zahtjevima Naručitelja.

Prijavu greške provode odgovorne osobe Naručitelja ili Service desk organizacija koju ovlasti Naručitelj.

Naručitelj će u okviru vlastitih propisa o sigurnosti osigurati Ponuditelju:

- Nesmetan fizički pristup opremi
- Nesmetan udaljeni pristup opremi
- Kontakt osobu Naručitelja

Usluga održavanja aplikativnog podsustava Kontakt centar, Helpdesk aplikacije i aplikacije Telefonski imenik će se provoditi na lokacijama podatkovnih centara Naručitelja.

Vlasništvo nad podacima te svim elementima potrebnim za njihovu interpretaciju ima isključivo Naručitelj. Ponuditelj se obvezuje potpisati izjavu o prihvaćanju obveze tajnosti i zaštite podataka. Po isteku ugovora o održavanju Ponuditelj se obvezuje sve Naručiteljeve podatke izbrisati sa svojih razvojnih i ostalih okolina i medija.

Ukoliko tijekom perioda proaktivnog održavanja u dijelu razvoja dođe do nastanka toliko značajne promjene usluge/aplikacije da se ona može karakterizirati kao autorsko djelo Ponuditelj se obvezuje ustupiti Naručitelju to autorsko djelo, uključujući i izvorni kod (eng. *source code*), kako bi Naručitelj mogao osigurati nesmetano korištenje, održavanje i buduće nadogradnje predmetnih usluga/aplikacija.

Izvorni kod se isporučuje nakon svake prihvaćene i implementirane izmjene, za cijelo vrijeme trajanja ugovora o javnoj nabavi. Pored dostupnosti izvornog koda Ponuditelj se obvezuje dostavljati ažurnu strukturu baze podataka.