

**PROJEKTNI ZADATAK**

22OSAUPS\_PRZ\_20220309

**PROJEKT**

22OSAUPS – ODRŽAVANJE aplikacije upisnik privatnih šumoposjednika

**POSLOVNI KORISNIK**

Ministarstvo poljoprivrede

Uprava ŠUMARSTVA LOVSTVA I DRVNE INDUSTRIJE, SEKTOR ZA ŠUME PRIVATNIH ŠUMOPOSJEDNIKA

**Nositelj PROJEKTA**

Ministarstvo poljoprivrede

GLAVNO TAJNIŠTVO

SEKTOR ZA INFORMACIJSKE SUSTAVE, UPRAVLJANJE IMOVINOM i informiranje

Sadržaj

[1. UVOD 2](#_Toc97731810)

[2. POSLOVNA POTREBA 2](#_Toc97731811)

[3. OPSEG ZADATKA 2](#_Toc97731812)

[Usluge održavanja 2](#_Toc97731813)

[4. Upravljanje projektom 4](#_Toc97731814)

[5. Obveze naručitelja 5](#_Toc97731815)

[6. Obveze ponuditelja 5](#_Toc97731816)

[7. Standard isporuke 5](#_Toc97731817)

[8. Primopredaja sustava, dokumentacija i edukacija 6](#_Toc97731818)

[9. Jamstvo 7](#_Toc97731819)

[10. Poslovna tajna 8](#_Toc97731820)

## UVOD

Ministarstvo poljoprivrede, Uprava šumarstva lovstva i drvne industrije, Sektor za šume privatnih šumoposjednika obavlja između ostalih poslova i poslove upisa privatnih šumoposjednika u Upisnik privatnih šumoposjednika.

Radi usklađivanja s Pravilnikom o Upisniku privatnih šumoposjednika („Narodne novine“, broj 115/18), omogućavanju javljanja privatnih šumoposjednika na korištenje potpora iz nacionalnih i Europskih fondova te za potrebe izvješćivanja prema EUROSTAT-u i DZS-u potrebno je održavanje aplikacije.

## POSLOVNA POTREBA

Bez upisa u Upisnik privatni šumoposjednici se ne mogu javiti na mjere ruralnog razvoja i potpore financirane iz sredstava opće korisnih funkcija šuma. Aplikaciju koriste 2 osobe u sektoru za potrebe upisa, ispisa, brisanja i ažuriranja podataka u Upisniku te svi upisani privatni šumoposjednici koji provjeravaju površine i četice upisane u Upisnik. Godišnje se u Upisnik upiše prosječno 400 šumoposjednika s tim da za vrijeme trajanja natječaja za mjere ruralnog razvoja taj broj se poveća.

Ovo Ministarstvo izdaje rješenja o upisu, rješenja o ispisu, potvrde o upisu, izdaje iskaznicu, obavijesti o upisu promjena te razne izvještaje za potrebe EUROSTATA i DZS-a.

Aplikacija zadnje dvije godine nije imala nikakvo održavanje.

## OPSEG ZADATKA

Cilj projekta je kontinuirano održavati i osigurati podršku za rad predmetnog informacijskog sustava.

Sustav treba omogućiti:

1. Osigurati produkcijsku podršku po prekinutom održavanju
2. Nesmetani, pouzdan i stabilan rad predmetnog informacijskog sustava
3. Produkcijsku podršku na razini Uprave šumarstva, lovstva i drvne industrije - Sektora za šume privatnih šumoposjednika, Ministarstva poljoprivrede.
4. Učinkovitost kroz standardizaciju procesa.
5. Fleksibilnost i maksimalnu prilagodljivost sustava.
6. Podržavati sustavan način rada krajnjeg korisnika.
7. Podršku u pravovremenom i kvalitetnom načinu obavljanja poslovnih procesa.
8. Osigurati primjerenu i potrebnu razinu sigurnosti podataka.

### Usluge održavanja

Naručitelj ima potrebu za sljedećim uslugama održavanja predmetnog informacijskog sustava:

1. Preventivno održavanje
2. Korektivno održavanje
3. Migracija na Centar dijeljenih usluga (CDU)
4. Usluga pomoći korisnicima

#### Preventivno održavanje

Preventivno održavanje obuhvaća praćenje i podešavanje parametara predmetnog informacijskog sustava. Ponuditelj će periodički provjeravati rad sustava, najmanje jednom tjedno, da bi se preventivno mogle obaviti potrebne akcije kako bi sustav uvijek optimalno i točno radio. Preventivno održavanje se obavlja samo radnim danom prema internom planu Izvoditelja te obuhvaća sistemski i aplikativni preventivni pregled. U sklopu preventivnog održavanja traže se slijedeće:

* osigurati da sustav ima optimalne performanse. U tu svrhu redovito će se provjeravati sistemski “logovi” i poduzimati eventualne korektivne akcije te o tome obavještavati Naručitelja, na primjer:
* nadzor rada baze podataka
* tehnološko održavanje
* potrebne promjene u bazi podataka u smislu ovlasti raspolaganja podacima
* davati savjete (konzalting) o uočenim mogućim poboljšanjima rada sustava i povećanja učinkovitosti

Ponuditelj će u suradnji s Ministarstvom, 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 u suradnji sa operativom Ministarstva provjeravati sistemske „logove" (error logove) i poduzimati eventualne korektivne akcije te će o tome obavještavati Ministarstvo.

Preventivno održavanje će se obavljati radnim danom sukladno uputama i planu kojeg predlaže Voditelj projekta Ponuditelja, a kojega mora odobriti nadzornik MP-a.

#### Korektivno održavanje

Korektivno održavanje predstavlja otklanjanje uzroka zastoja ili neispravnosti u radu aplikacijske programske opreme – predmetnog informacijskog sustava. Dobavljač ga obavlja po prijavi zastoja ili neispravnosti u radu od strane Ministarstva ili ovlaštenog predstavnika Ministarstva, a po proceduri definiranoj u poglavlju Metodologija. Sve pogreške, neusklađenosti ili zastoj u radu aplikacijske opreme klasificirat će se prema tablici prioriteta i odzivnih vremena te ciljanih vremena za rješavanje neispravnosti.

*Tablica: Prioriteti i odzivna vremena te ciljana vremena za rješavanje zastoja ili neispravnosti*

| **Prioritet zastoja ili neispravnosti** | **Ugroženost poslovnog procesa** | **Inicijalno odzivno vrijeme\*** | **Ciljano vrijeme za rješenje zahtjeva\*\*** | **Način podrške** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prioritet nivoa A  (Potpuni pad sustava) | Obavljanje poslovnog procesa je u potpunosti onemogućeno. | 30 minuta | 2 sata | Na rješavanju problema će se raditi dok se ne pronađe rješenje. |
| Prioritet nivoa B  (Djelomični pad sustava) | Poslovni proces je u funkciji, ali znatno otežan. | 1 sat | 8 sati | Na rješavanju problema će se raditi dok se ne pronađe rješenje. |
| Prioritet nivoa C (Značajan utjecaj na korištenje sustava) | Poslovni proces je ugrožen, ali u funkciji. | 4-8 sati | manje od 2 dana | Rješavanju problema će se pristupiti u dogovoru s predstavnicima Ministarstva, a u vrijeme kada će to izazvati najmanje ometanja. |
| Prioritet nivoa D (Ograničen utjecaj na korištenje sustava) | Potreban nadzor ponašanja usluge u poslovnom procesu. | 2 dana | 1 tjedan | Problem će se rješavati u skladu sa redovnim poslovanjem Ponuditelja. |

\*) **Inicijalno odzivno vrijeme** predstavlja vrijeme od trenutka zaprimanja zahtjeva za uklanjanje zastoja ili neispravnosti u radu od strane djelatnika Dobavljača, dostavljenog od strane Ministarstva ili ovlaštenog predstavnika Ministarstva do trenutka kada Dobavljač započinje s otklanjanjem zastoja ili neispravnosti u radu.

\*\*) **Ciljano vrijeme za rješenje zahtjeva** predstavlja vrijeme od trenutka Dobavljačeva početka rada na otklanjanju zastoja ili neispravnosti u radu do trenutka otklanjanja zastoja ili neispravnosti u radu.

#### Migracija na Centar dijeljenih usluga (CDU)

Ponuditelj će instalirati u koordinaciji s Naručiteljem pripremiti tehničke i proceduralne specifikacije i surađivati na pripremi okruženja s CDU-om. Ponuditelj će uspostaviti dva sustava (testni i produkcijski) te definirati i dokumentirati postupke i procedure prilikom prelaska s jednog na drugi. Sve promjene i radovi izvoditi će se na testnoj okolini, a tek po potpisanom dokumentu „Korisničko testiranje“ validirane promjene i nadogradnje sustava će se primijeniti na produkcijskom sustavu.

#### Usluga pomoći korisnicima

Ponuditelj će prema potrebama administratora sustava kreirati izvješća direktno iz baze kada će ista biti potrebna. Takva vrsta pomoći očekuje se 1 puta mjesečno. Ciljano vrijeme za rješavanje zahtjeva je 5 dana.

## Upravljanje projektom

Nakon potpisivanja Ugovora i Izjave o povjerljivosti (NDA) održat će se inicijalni sastanak.

Na inicijalnom sastanku:

* Ponuditelj prezentira projektni plan aktivnosti predstavnicima Naručitelja,
* Ponuditelj i Naručitelj dogovaraju voditelje projekta i projektne timove,
  + osim voditelja projekta, Naručitelj će imenovati i voditelja poslovnog procesa,
  + voditelji projekta obiju strana osnovni su kanal komunikacije te moraju biti uključeni u sve aktivnosti na projektu,
* Ponuditelj i Naručitelj dogovaraju dinamiku i ključne faze provedbe projekta koji su temelj za praćenje izvršavanja ugovora,
* Ponuditelj i Naručitelj dogovaraju dinamiku izvještavanja o statusu projekta,
* Ponuditelj i Naručitelj definiraju rizike i plan upravljanja rizicima.

Nakon izvršene isporuke i testiranja cijelog projekta voditelji projekta Naručitelja i Ponuditelja potpisuju Primopredajni zapisnik. Potpisom Primopredajnog zapisnika zatvara se projekt. Potpisani Primopredajni zapisnik temelj je za ispostavljanje računa.

## Obveze naručitelja

Naručitelj se obvezuje da će:

* osigurati voditelja projekta, voditelja poslovnog procesa te projektni tim Ministarstva poljoprivrede koji poznaju poslovne procese vezane uz provođenje projekta,
* osigurati infrastrukturu u okviru one s kojom raspolaže Ministarstvo poljoprivrede potrebnu za realizaciju projekta,
* omogućiti prihvat isporuka na vrijeme prema projektnom planu,
* eskalirati uočene rizike koji ugrožavaju provedbu projekta prema voditelju projekta Ponuditelja, bez odlaganja,
* izvršiti plaćanje temeljem ispostavljenog računa, a nakon izvršene isporuke, testiranja i potpisivanja primopredajnog zapisnika.

## Obveze ponuditelja

Ponuditelj se obvezuje da će:

* osigurati stručne i materijalne preduvjete za izvršenje projekta,
* obveze preuzete ovim projektnim zadatkom obavljati po pravilima struke, vodeći se najvišim profesionalnim, etičkim i stručnim standardima,
* izvršiti sve ugovorene obveze u skladu s projektnim planom i u roku,
* osigurati voditelja projekta i projektni tim s odgovarajućim znanjima potrebnim za provedbu projekta,
* davati cjelovite i točne informacije i artikulirati potrebne pretpostavke na strani Naručitelja radi urednog izvršenja ugovornih obveza sukladno projektnom planu,
* eskalirati uočene rizike koji ugrožavaju provedbu projekta prema voditelju projekta Naručitelja, bez odlaganja.

## Standard isporuke

Ponuditelj će obavljati sve tražene aktivnosti sukladno zakonu struke i u skladu s normama ISO 27001 i ISO 9001.

Ponuditelj se obvezuje u svom radu primjenjivati načela u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka (Uredba (EU) 2016/679).

Ponuditelj se, prilikom realizacije, obavezuje voditi brigu o pristupu osoba s posebnim potrebama kako je definirano Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora (NN 17/2019).

Korisnici informacijskog sustava koji se ovim projektnim zadatkom isporučuje moraju moći raditi bez dodatnih zahtjeva na kupnju posebnih programskih licenci, instalacije dodatnih drivera, programa, alata ili zasebnim podešavanjima postavki u internet preglednicima.

Ponuditelj će uspostaviti dva sustava; testni i produkcijski te definirati i dokumentirati postupke i procedure prilikom prelaska s jednog na drugi. Sve promjene i radovi izvoditi će se na testnoj okolini, a tek nakon potvrde naručitelja, validirane promjene i nadogradnje sustava primijenit će se na produkcijskom sustavu.

Ponuditelj u sklopu prijave na natječaj mora jasno iskazati resursne potrebe, npr. licence, hardverske zahtjeve, zahtjeve za dodatnom opremom i slično.

Za potrebe nadzora i sljedivosti, Ponuditelj mora osigurati da bude zabilježeno:

* svaki pristup sustavu i odjava sa sustava,
* svaki unos, brisanje ili promjena podataka,
* svako pokretanje i završetak obrade.

Zapisi moraju sadržavati informacije o tome tko je i kada napravio određenu aktivnost. Ovi zapisi bilježe se putem standardnih mehanizama operativnog sustava ili zapisuju u bazu podataka ili tekst datoteke na način da mogu biti dostupni i čitljivi vanjskim sustavima.

Za potrebe integracije podataka s ostalim sustavima, Ponuditelj će osigurati web servise/API-je uz upotrebu standardnih protokola i formata. Funkcionalnosti koje su ovime pokrivene opisane su u Opsegu zadatka. Za zaštitu i razmjene podataka koristit će se standardni sigurni protokoli i kriptografski ključevi za enkripciju podataka (TLS ili slično).

Ponuditelj mora osigurati mehanizme za izvoz i uvoz svih podataka u strukturiranom obliku.

Ponuditelj za potrebe backup-a i restore-a mora, ukoliko je potrebno, osigurati odgovarajuće agente za povezivanje na backup sustav Naručitelja. Ponuditelj mora definirati procedure za provođenje i testiranje backup-a i restore-a.

## Primopredaja sustava, dokumentacija i edukacija

**Primopredaju sustava** uključuje najmanje sljedeće:

* opis arhitekture sustava,
* LLD obrazac,
* Funkcionalnu specifikaciju,
* procedure za testiranje,
* postupke i procedure za prelazak s testnog sustava na produkcijski,
* Korisničku dokumentaciju,
* dokumentaciju za administratore/operatere sustava,
* procedure za provođenje i testiranje backup-a i restore-a.
* isporuku izvornog koda u nekompajliranom obliku, uključujući sve komentare i u skladu s pravilima struke, zajedno s Izjavom o trajnom, neotuđivom i neisključivom pravu iskorištavanja implementiranog programskog rješenja,
* opis strukture baze podataka i proceduru za "data dump" baze u cijelosti i u strojno čitljivom formatu,
* specifikacije API-ja,
* Primopredajni zapisnik.

Ponuditelj je dužan, osim isporuke korisničke dokumentacije, prezentirati sustav korisnicima i operaterima sustava te ih **educirati** u mjeri koliko je potrebno da su u mogućnosti samostalno koristiti i administrirati sustav.

Naručitelj stječe trajno, neotuđivo i neisključivo pravo iskorištavanja implementiranog programskog rješenja za sve djelatnike, prostorno neograničeno na teritoriju Europske Unije.

Naručitelj samostalno određuje krajnje korisnike sustava, ali nema pravo prodaje ili ustupanja programskog rješenja trećim stranama, osim javnopravnim institucijama čiji je osnivač Republika Hrvatska, a prava i dužnosti osnivača obavlja ministarstvo nadležno za poljoprivredu te pravnim osobama s javnim ovlastima, a čiji je osnivač Republika Hrvatska. Ustupanje trećim stranama ne podrazumijeva uspostavu nove fizičke ili virtualne lokacije programskog rješenja kod trećih strana.

Podaci u bazama podataka ovog programskog rješenja vlasništvo su Naručitelja.

**U slučaju raskida** **ugovora** Ponuditelj je obavezan isporučiti podatke i sve elemente za njihovu interpretaciju u strukturiranom, strojno čitljivom (primjerice CSV, XLS, XML, JSON, HTML i sl. format) elektroničkom obliku.

Ponuditelj, nakon raskida ugovora i nakon potvrde Naručitelja o urednom preuzimanju i interpretaciji podataka, mora obrisati podatke sa svih medija na kojima su pohranjeni. To se odnosi na transakcijske baze podataka, pomoćne datoteke te na sigurnosne kopije kod Ponuditelja.

Sve odredbe navedene u ovom članku projektnog zadatka odnose se na sve eventualne podizvođače koji mogu biti angažirani u realizaciji projekta.

## Jamstvo

Jamstveni rok za održavanje iznosi 12 mjeseci.

Jamstveni rok počinje teći i formalno se računa od idućeg kalendarskog dana nakon datuma potpisa zadnjeg zapisnika o izvršenim uslugama održavanja.

Jamstveni rok podrazumijeva korektivna otklanjanja naknadno uočenih nepravilnosti koje su uspostavljene, implementirane ili nadograđene kako je usuglašeno između predstavnika Naručitelja i Ponuditelja u fazi razrade i usuglašavanja funkcionalnih (tehničkih) specifikacija sustava.

Za vrijeme jamstvenog roka Ponuditelj se obvezuje:

* da će implementirani sustav besprijekorno funkcionirati, uz uvjet da se isti koristi u skladu s njegovom namjenom i uputama za upotrebu;
* da će na zahtjev Naručitelja o svom trošku ukloniti nedostatak prema prioritetu i vremenu odziva definiranom u tablici navedenoj pod Korektivno održavanje.

## Poslovna tajna

Ponuditelj se obvezuje da će podatke tehničkog i poslovnog značaja do kojih ima pristup pri izvršavanju ovog projektnog zadatka čuvati kao poslovnu tajnu. U slučaju da je jedna od strana u projektu odredila za neke podatke viši stupanj tajnosti – primjenjivati će se zakonske odredbe predviđene za određeni stupanj tajnosti.

Obveza čuvanja tajne ostaje i nakon ispunjenja ovog projektnog zadatka, sukladno najvišim propisanim standardima, a u roku od dvije godine od dana isteka ovog projektnog zadatka. Ovaj projektni zadatak ne priječi strane u projektu da se dalje dodatno obvezuju u pogledu zaštite poslovne tajne. U slučaju sukoba između odredbi tih nadopuna i prvotnih odredbi ovog projektnog zadatka, primjenjivat će se odredbe tih nadopuna.

U slučaju izravnog ili neizravnog otkrivanja podataka tehničkog i poslovnog značaja od strane Ponuditelja projekta, Ponuditelj se obvezuje nadoknaditi Naručitelju svaku štetu koju Naručitelj može trpjeti kao rezultat neovlaštene uporabe ili otkrivanja spomenutih podataka ovog projektnog zadatka od strane Ponuditelja.