 **Prilog I**

PROJEKTNI ZADATAK

**108/2022/JN\_PIO**

PROJEKT

Ev. br. nabave: 108/2022/JN

Održavanje i nadogradnja sustava za upravljanje upitima poljoprivrednika (pitanja.mps.hr)

POSLOVNI KORISNIK

Uprava za stručnu podršku za razvoj poljoprivrede

Uprava za potpore poljoprivredi i ruralnom razvoju

NOSITELJ PROJEKTA

Glavno tajništvo

Sektor za informacijske sustave, upravljanje imovinom i informiranje

**SADRŽAJ**

[1. Uvod 3](#_Toc104637878)

[2. Poslovna potreba 3](#_Toc104637879)

[3. Opseg zadatka 3](#_Toc104637880)

[3.1. Održavanje sustava 3](#_Toc104637881)

[3.2. Uprava za stručnu podršku razvoju poljoprivrede 4](#_Toc104637882)

[3.3. Uprava za potpore poljoprivredi i ruralnom razvoju 4](#_Toc104637883)

[4. Upravljanje projektom 4](#_Toc104637884)

[5. Obveze naručitelja 5](#_Toc104637885)

[6. Obveze ponuditelja 5](#_Toc104637886)

[7. Standard isporuke 5](#_Toc104637887)

[8. Primopredaja sustava, dokumentacija i edukacija 6](#_Toc104637888)

[9. Jamstvo 7](#_Toc104637889)

[10. Poslovna tajna 8](#_Toc104637890)

# Uvod

Sustav Pitanja i odgovori (PIO) uspostavljen je kao podrška zainteresiranoj javnosti. Objavljen je na mrežnoj adresi https://pitanja.mps.hr/. Kroz sustav korisnici mogu postavljati pitanja koristeći web obrazac. Ovisno o stručnom području na koje se postavljeno pitanje odnosi, ono se delegira djelatnicima nadležne uprave Ministarstva poljoprivrede. Na pitanja se odgovara kroz dvije razine verifikacije. Odgovor na pitanje šalje se elektroničkom poštom osobi koja je pitanje postavila te se objavljuje na mrežnoj stranici Ministarstva. Za potrebe praćenja efikasnosti i načina rješavanja razvijen je Modul za praćenje statističkih pokazatelja.

# Poslovna potreba

Da bi se osigurala neometana funkcionalnost sustava Pitanja i odgovori potrebno je osigurati kontinuirano praćenje rada sustava te manje dorade postojećih funkcionalnosti.

Osim toga sustav je potrebno pravovremeno prilagoditi zakonodavnim promjenama, novom Strateškom planu i/ili uvesti nove funkcionalnosti prema zahtjevu Naručitelja.

# Opseg zadatka

Opseg zadatka je

* održavanje sustava PIO u razdoblju od 12 (dvanaest) mjeseci,
* nadogradnja sustava PIO za potrebe Uprave za stručnu podršku razvoju poljoprivrede,
* nadogradnja sustava PIO za potrebe Uprave za potpore poljoprivredi i ruralnom razvoju.

## Održavanje sustava

Održavanje sustava obuhvaća:

* **Preventivno praćenje rada sustava**, u sklopu kojeg je potrebno osigurati
  + Preventivni pregled log datoteka i otklanjanje eventualnih grešaka u sustavu,
  + Instalacija novih verzija softvera,
  + Nadzor na sustavom i administriranje CDU servera (upgrade/dnevne backup procedure)
  + Dostupnost informacijskog sustava 24/7/365,
  + Ispravno funkcioniranje svih podsustava,
  + Sigurnosne mjere, cjelovitost podataka i sukladnost s uredbom o zaštiti osobnih podataka,
  + Funkcionalnosti koje prate poslovne procese visokog prioriteta i važnosti.

Vrijeme odgovora i rješavanja navedenih stavki:

* Rješavanje prijava visokog prioriteta u najkraćem mogućem roku,
* Vrijeme rješavanja ostalih prijava: 48 sati.
* **Konzultacije i manje dorade sustava**
  + Savjetovanje i podrška djelatnicima Ministarstva
  + Manje promjene u funkcionalnostima sustava (do 6 radnih sati mjesečno)
  + Tražene dorade obavljati u rokovima dogovorenim s Naručiteljem.

Način komunikacije: telefon, skype, e-mail.

## Uprava za stručnu podršku razvoju poljoprivrede

Za potrebe Uprave za stručnu podršku razvoju poljoprivrede Naručitelj planira nadograditi sustav PIO i za tu namjenju utrošiti najviše 27 čovjek/sati.

## Uprava za potpore poljoprivredi i ruralnom razvoju

Za potrebe Uprave za potpore poljoprivredi i ruralnom razvoju Naručitelj planira nadograditi sustav PIO i za tu namjenju utrošiti najviše 120 čovjek/sati.

Opseg i rokovi nadogradnji na zahtjev određuju se na konzultativnim sastancima vodeći računa o složenosti izvođenja novih funkcionalnosti i prioriteta, a najdulje do kraja ugovornog razdoblja.

Uspostava sustava Pitanja i odgovori za novo programsko razdoblje 2023. – 2027. podrazumijeva:

* modul za prijem i obradu pitanja iz područja natječaja/intervencija za novo programsko razdoblje 2023.-2027. (uvođenje 3 razine kontrole odgovora, email obavijesti za sve uključene osobe u proces, povijest, edukacija, dokumentiranje te ostalo u slučaju potreba naručitelja).

# Upravljanje projektom

Nakon zaprimanja ovjerene narudžbenice te potpisivanja 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 neke od faza ili cijelog projekta voditelji projekta Naručitelja i Ponuditelja potpisuju Primopredajni zapisnik. Primopredajni zapisnik temelj je za ispostavljanje računa. Potpisom završnog Primopredajnog zapisnika zatvara se projekt.

# 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,
* osigurati pristup infrastukturi imenovanim djelatnicima Ponuditelja,
* 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.

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, broj 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:

* LLD obrazac,
* 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,
* dnevnik održavanja,
* Primopredajni zapisnici.

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/narudžbenice,** 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 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 uspostavu novih sustava i nadogradnje iznosi 12 (dvanaest) mjeseci.

Jamstveni rok počinje teći i formalno se računa od idućeg kalendarskog dana nakon datuma potpisa Primopredajnog zapisnika kompletnog sustava.

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 sljedećoj tablici:

| **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 MP, 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 s redovnim poslovanjem Ponuditelja. |

# 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 2 (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.