

Prilog III - PROJEKTNI ZADATAK

**22\_FIS\_održavanje**

PROJEKT

Ev. br. nabave:

Naziv projekta prema nazivu stavke iz plana nabave

POSLOVNI KORISNIK

Uprava za poljoprivredno zemljište, biljnu proizvodnju i tržište

NOSITELJ PROJEKTA

Glavno tajništvo

Sektor za informacijske sustave, upravljanje imovinom i informiranje

**SADRŽAJ**

[1. Uvod 3](#_Toc83707224)

[2. Poslovna potreba 3](#_Toc83707225)

[3. Postojeće stanje 3](#_Toc83707226)

[4. Opseg zadataka 3](#_Toc83707227)

[5. Upravljanje projektom 3](#_Toc83707228)

[6. Obveze naručitelja 3](#_Toc83707229)

[7. Obveze ponuditelja 4](#_Toc83707230)

[8. Standard isporuke 4](#_Toc83707231)

[9. Primopredaja sustava, dokumentacija i edukacija 5](#_Toc83707232)

[10. Jamstvo 6](#_Toc83707233)

[11. Poslovna tajna 7](#_Toc83707234)

# Uvod

Predmet nabave je usluga održavanja Fitosanitarnog informacijskog sustava (FIS) za 2022.

FIS je razvijan tijekom 2010. i 2011. godine, a njegova je osnovna namjena pružanje elektroničke podrške za sve poslovne procese, upisnike i baze podataka neophodne za obavljanje dnevnih zadataka djelatnika Sektora fitosanitarne politike, koji je ustrojstvena jedinice Uprave za poljoprivredno zemljište, biljnu proizvodnju i tržište.

Dijelovima FIS-a koriste se i neke vanjske institucije čija je djelatnost usko povezana s nekim od segmenata biljnog zdravstva te pravne i fizičke osobe koje su se obvezne upisati u neki od upisnika ili službenih evidencija koje se vode u Ministarstvu.

Podaci iz FIS-a su putem web tražilice sredstava za zaštitu bilja i Fitosanitarnog portala javno dostupni.

U 2022. naručitelj prepoznaje potrebu redovitog održavanja izgrađenih podsustava iz domene FIS-a kako bi se osigurao nesmetani radi i održavale sve izgrađene funkcionalnosti.

# Poslovna potreba

Projektom održavanja Fitosanitarnog informacijskog sustava (FIS-a) u 2022. želi se osigurati uslugu preventivnog, korektivnog održavanja i podrške u radu te postići neometani rad svih postignutih funkcionalnosti FIS sustava.

# Postojeće stanje

Fitosanitarni informacijski sustav razvijen je kao web aplikacija, koristeći tehnologije NET framework, Microsoft SQL Server 2008 R2, Reporting Services i IBM WebSphere 7.0.



### Dijagram Fitosanitarnog informacijskog sustava

Sustav se sastoji od četiri podsustava, s obuhvatom prilagođenim nadležnostima pojedinih skupina korisnika. Podsustavi Sredstva za zaštitu bilja, Zdravstvena zaštita bilja i Sjeme i sadni materijal dio su središnje interne FIS web aplikacije i sastoje se od više modula (upisnika).

### Podsustav Sredstva za zaštitu bilja

Podsustav Sredstva za zaštitu bilja (ili kraće Podsustav SZB) razvijen je kao prvi podsustav Fitosanitarnog informacijskog sustava. Podsustav pokriva poslovne procese Službe za sredstva za zaštitu bilja Ministarstva poljoprivrede, na način da su informatizirani upisnici i evidencije koji su u nadležnosti ove Službe, i izrađene funkcionalnosti koje će pomoći u svakodnevnom radu djelatnika Ministarstva. Podsustav sadrži više modula, koji predstavljaju logički odvojene cjeline.

#### Registar SZB

Registar SZB služi za upis i praćenje podataka sadrži sve podatke o sredstvima za zaštitu bilja koja su prošla kroz postupak registracije u RH, s kronologijom svih aktivnosti u postupcima registracije. Statusi u registru označavaju koja sredstva imaju valjanu registraciju u RH i ta se prikazuju na web tražilici koja je javno dostupna. Registar je usko povezan s globalnim šifrarnikom Subjekata, vezano uz evidenciju ovlaštenih distributera, i globalnim šifrarnikom Organizama, odakle se odabiru vrijednosti za detaljan opis uporaba sredstva.

#### Zahtjevi

U ovaj modul upisuju se podaci o svim zahtjevima koji se zaprimaju vezano uz sredstva za zaštitu bilja, i zbog toga su svi zahtjevi povezani sa zapisima u Registru SZB. Modul sadrži kartice koje podržavaju poslovni proces praćenja registracije novog sredstva za zaštitu bilja, ali i rješavanje drugih vrsta zahtjeva koje mogu pristizati za registrirana sredstva, kao što je zahtjev za izmjenom. Na kartici Praćenje postupka (i u glavnoj tablici) se za svaki zahtjev prikazuje broj dana rješavanja predmeta (od datuma zaprimanja zahtjeva). Zbog lakšeg praćenja postupka registracije, rasporeda zadataka i transparentnosti praćenja rokova, ova kartica vezana uz proces registracije SZB sadrži i potporu za praćenje zadataka.

#### Rješenja

Evidencija sadrži detaljne podatke o izdanim rješenjima za sredstva za zaštitu bilja s metapodatcima. Rješenja se unose vezano uz zahtjeve, upisana sredstva, podnositelja zahtjeva i druge podatke. Osim standardnih cjelina koje su implementirane u svaki modul, u ovom je modulu na kartici Dokument omogućeno generiranje dokumenta Rješenja o registraciji SZB.

U sklopu integracije sa sustavom EUD izrađena je funkcionalnost automatskog urudžbiranja dokumenta i slanja u EUD, uz kreiranje poveznice između tog dokumenta u EUD-u i zapisa u modulu.

#### Aktivne tvari

Modul služi za upis podataka o aktivnim tvarima i drugim kemikalijama koji su sastavni dio SZB.

Osim standardnih cjelina koje su implementirane u svaki modul, kod aktivne tvari na kartici Registrirana SZB prikazuju se sva SZB koja sadrže određenu aktivnu tvar ili druge komponente iz tog šifrarnika. Prikazi su interaktivni, tako da klikom na link otvaramo druge forme iz modula SZB, npr. registar sredstava s prikazom SZB na kojeg se veže aktivna tvar.

#### Upisnik institucija

Sadrži podatke o institucijama koje je nadležna uprava ovlastila za provedbu izobrazbe. Sadrži osnovne podatke o institucijama, predavačima i održanim izobrazbama.

#### Upisnik predavača

Sadrži podatke o predavačima koje je nadležna uprava ovlastila za provedbu izobrazbe. Sadrži osobne podatke, podatke o obrazovanju i iskustvu predavača, mjestu zaposlenja, ovlaštenim institucijama u kojima radi kao predavač, izobrazbama koje je održao.

#### Obveznici izobrazbe

Ovaj modul sadrži osnovne podatke o osobama koje imaju potrebnu edukaciju i dokument koji dokazuje da su ovlašteni koristiti profesionalna sredstva za zaštitu bilja, baviti se distribucijom sredstava za zaštitu bilja (SZB) i davati savjete o pravilnoj uporabi SZB. Podaci u modulu su nezavisni u odnosu na SZB. Obveznike izobrazbe u sustav unosi institucija ovlaštena za provedbu izobrazbe.

#### Prodajna mreža

Ovaj modul sadrži podatke o pravnim i fizičkim osobama koje se bave stavljanjem na tržište (prometom) SZB. Osnovni zapis je evidencija matične tvrtke koja može imati jedno ili više prodajnih mjesta (poljoprivrednih ljekarni) u RH. Ova evidencija ispunjava se importom iz eObrasca ili ručnim unosom od strane djelatnika Ministarstva.

#### Evidencija godišnje prodaje

Ovaj modul vezan je na evidentirana prodajna mjesta i tvrtke koje se bave prodajom SZB iz modula Prodajna mreža SZB, ali i na distributere SZB koji su uneseni vezano uz pojedino SZB (uvoznici, zastupnici, vlasnici registracije) koji također mogu prodavati SZB krajnjim korisnicima. Sredstva za zaštitu bilja koja se mogu unositi u ovu evidenciju biraju se iz registra SZB (samo registrirana sredstva). Ova evidencija ispunjava se učitavanjem podataka iz eObrasca.

#### Monitoring ostataka pesticida

Modul Monitoring ostataka pesticida će se u budućnosti trebati nadograditi kako bi se omogućila funkcionalnost ovog modula u sadašnjim uvjetima.

#### Web tražilica

Web tražilica registriranih sredstava za zaštitu bilja je dostupna preko javnog portala na adresi fis.mps.hr/trazilicaSZB. Tražilica je dostupna na hrvatskom i engleskom jeziku. Omogućava pregled detalja o sredstvima za zaštitu bilja pretraživanjem po više ponuđenih parametara. Izvor podataka za tražilicu je Registar SZB i povezani moduli.

#### Upisnik ispitnih stanica

Modul u kojem se evidentiraju ispitne stanice koje je Ministarstvo ovlastilo za provođenje pregleda za uređaje za primjenu SZB

#### Uređaji za primjenu SZB

Modul koji je namijenjen kontroli i centralizaciji podataka o svim pregledanim uređajima za primjenu SZB. Ispitne stanice podatke unose u klijentsku aplikaciju instaliranu na računalima koja se koriste pri pregledu, a spajanjem na internetsku vezu odvija se dvosmjerna sinkronizacija svih podataka.

#### EFSA modul

Modul pokriva unos podataka i generiranje izlazne datoteke za potrebe EU izvještavanja o rezultatima provedbe Nacionalnog programa praćenja ostataka pesticida u hrani i ostalih službenih kontrola na ostatke pesticida.

#### Podsustav Zdravstvena zaštita bilja

Podsustav pokriva poslovne procese vezane uz vođenje Fitoupisnika u Odjelu zdravstvene zaštite bilja. Podsustav sadrži modul Fitoupisnik, i vezane izvještaje i eObrazac.

#### Podsustav Sjeme i sadni materijal

Podsustav pokriva poslovne procese vezane uz Upisnih dobavljača i više manjih evidencija i upisnika koji se vode u Odjelu za sorte i poljoprivredni reprodukcijski materijal. Podsustav sadrži sljedeće module:

* Upisnik dobavljača
* Ovlaštenja za izdavanje certifikata
* Odobrenja za uvoz sorti
* Upisnik uzorkivača
* Upisnik laboratorija

#### FIS Portal

U Sektoru fitosanitarne politike postoje potrebe za postavljanjem obavijesti, dokumenata, korisnih poveznica i ostalih sadržaja iz fitosanitarnog područja, namijenjenih ponajprije posjednicima, dobavljačima i ostalim zainteresiranim tvrtkama, ali i javnosti. Potrebne su i funkcionalnosti javno dostupnih izvještaja koji bi koristili podatke prikupljene i održavane unutar upisnika FIS-a.

Kao središnje mjesto za objavljivanje informacija na internetu vezanih uz fitosanitarno područje izrađen je web portal koji će se nalaziti unutar domene mps.hr.

Izrađeno rješenje sastoji se od dva dijela: samog portala (koji je objavljen javnosti) i administracijskog dijela portala koji služi za unos sadržaja koji se objavljuje.

#### Javno sučelje

Javno sučelje je dostupno javnosti preko poveznice na javnom webu Ministarstva. Dio sadržaja na portalu može biti i zaštićen (opcija prilikom unosa sadržaja) pa tom sadržaju pristupaju samo korisnici kojima su dodijeljena odgovarajuća prava pristupa.

#### Administratorsko sučelje

Administratorskom sučelju web portala pristupaju odgovorne osobe unutar Ministarstva kako bi upravljale sadržajem koji je objavljen na portalu. Korisnicima ovog sustava, kao i javnim korisnicima koji se registriraju u sustav, upravlja se korištenjem centralne aplikacije eMeta.

#### Sustav eObrasci

Ovaj sustav primarno omogućava unos podataka u FIS putem Interneta, od strane vanjskih, poznatih ili nepoznatih korisnika. Korisniku koji unosi podatke u taj sustav omogućava se jednostavniji način popunjavanja samog obrasca, pri čemu je vjerojatnost pojave greške ili nedoumice tijekom popunjavanja minimalna. Djelatnicima Ministarstva sustav eObrasci omogućava uvid u sve pristigle obrasce, označavanje obrazaca jasno definiranim statusima i funkcionalnost prebacivanja podataka iz obrasca u bazu registra jednim potezom.

#### Javno sučelje

Javno sučelje eObrasci je dostupno široj javnosti preko poveznice na javnom web-u Ministarstva. Da bi mogao koristiti ovo sučelje, vanjski se korisnik treba registrirati unošenjem svojih osobnih podataka te izborom korisničkog imena i lozinke. Nakon registracije, korisnik može pristupiti javnom sučelju, gdje su mu ponuđeni obrasci koje može ispunjavati.

Putem javnog sučelja korisniku je omogućeno da privremeno pohrani obrazac i nastavi s popunjavanjem poslije, da ispiše završeni ili privremeno pohranjeni obrazac te da prati promjene u statusima svojih završenih obrazaca.

#### Kontrolno sučelje

Administratorskom sučelju eObrazaca pristupaju odgovorne osobe unutar Ministarstva kako bi upravljale shemama izrađenih obrazaca i pratili zaprimanje završenih obrazaca. Korisnicima ovog sustava upravlja se korištenjem centralne aplikacije eMeta.

Preko sučelja djelatnici Ministarstva otvaraju pristigli obrazac, provjeravaju upisane podatke i prebacuju podatke iz obrasca u odgovarajući modul. Djelatnicima Ministarstva dostupno je putem javnog sučelja i praćenje ispunjavanja obrazaca, što znači da mogu vidjeti i otvoriti svaki obrazac koji je korisnik popunjavao, bilo da je obrazac završen ili samo privremeno pohranjen.

U obuhvatu projekta izrađeni su sljedeći eObrasci:

* Evidencija godišnje prodaje SZB
* Upitnik za pravne i fizičke osobe koje se bave stavljanjem na tržište (prometom) SZB
* Zahtjev za upis u Fitoupisnik i dobivanje ovlaštenja za izdavanje biljnih putovnica
* Zahtjev za upis u upisnik dobavljača
* Zahtjev za ovlaštenje dobavljača za izdavanje certifikata proizvođača
* Uvoz sorti
* Zahtjev za upis u upisnik uzorkivača

#### Administracijska aplikacija eMeta

Ova je aplikacija napravljena radi ispunjavanja središnjih operativnih zahtjeva sustava. Ovoj aplikaciji pristupa samo posebno educirani administrator sustava i preko nje upravlja sljedećim funkcijama sustava:

#### Upravljanje aplikacijama sustava

Osim definicije aplikacija, njihovog opisa i putanje, ovdje se također upravlja i aktivnostima aplikacija koje je moguće deaktivirati na određeno vrijeme ili do daljnjega. Svaka aplikacija dobiva nasumično generirani ključ po kojem se raspoznaje. Također, svaka aplikacija ima stranice koje se sastoje od formi, ovdje se konfiguriraju sve stranice s njihovim putanjama, načinom otvaranja, redoslijedom prikaza u menijima, opisima, kontrolom aktivnosti i hijerarhijom. Ovako konfigurirane aplikacije s meta podacima dinamički čitaju moduli iz web aplikacija (svaki svoju konfiguraciju s vezom preko generiranog ključa) što rezultira automatskim punjenjem svih menija aplikacije i automatskim upravljanjem navigacijom unutar aplikacije

* Upravljanje poslovnim objektima

Poslovni objekti predviđeni za dodjelu prava po samom objektu (retku u tablici) definiraju se tako da se specificira putanja servisa i njegove metode koja vraća traženi tip objekata, uz smisleni opis i podrazumijevan tip prava na tipu objekta (pravo čitanja, pisanja, izmjene, sva prava ili nema prava, ukoliko nije eksplicitno definirano).

* Upravljanje korisnicima sustava

Osim detaljne pretrage korisnika po većini parametara njihovih profila ovdje je moguće upravljati svim definiranim podacima korisnika, mijenjati njihove lozinke te ih dodjeljivati u grupe. Za pohranu lozinki korisnika koristi se SHA1 algoritam tako da se lozinke nikada ne zapisuju u obliku koji im može odati smisao. Lozinka je od trenutka ulaska u sustav kriptirana. Prilikom zapisivanja promjena (auditing) korisničke lozinke se ne zapisuju kao podatak koji je mijenjan iz sigurnosnih razloga kao i privatnosti korisnika. Korisnička imena su jedinstvena, kao i njihove e-mail adrese, dok je korisničko ime korisnika nemoguće mijenjati (ono predstavlja ključ korisnika). Podaci o profilu korisnika izdvojeni su u posebnu tablicu u bazi (ne vode se zajedno s osnovnim podacima) što rezultira praktičnijom nadogradnjom, ovisno o potrebi. Korisnici se čuvaju u jedinstvenoj tablici kroz cijeli sustav, što poboljšava efikasnost sustava, smanjuje redundancije te pojednostavljuje potrebe korisnika za pamćenjem korisničkog imena i lozinke, koji mogu biti identični njihovim podacima na domeni.

* Upravljanje grupama prava korisnika

Korisnik može biti u jednoj ili više grupa prava. Prava se ne vežu uz korisnika nego na grupe, što omogućuje jednostavne konfiguracije prava sustava. Grupe je moguće deaktivirati, što rezultira gubitkom prava korisnika vezanih uz deaktiviranu grupu.

* Upravljanje pravima na servise i lokacije

Prava na servise su opcionalna, tj. predviđena su za eventualne dodatne mjere zaštite sustava, a tiču se izravno poslovne logike koju je moguće pokretati samo ako korisnik pripada u grupu prava koja ima pravo na taj servis/metodu.

* Upravljanje pravima na sheme obrazaca

Sheme obrazaca su konfigurabilni poslovni objekti nad kojima je moguće konfigurirati prava po zapisu, što je moguće na ovoj lokaciji. Ako grupa ima pravo na shemu obrasca (tip obrasca), tada se pozivi na poslovnu logiku koja na bilo koji način dohvaća obrasce izvršavaju na uobičajen način, a ako nema, tada se dodatno filtrira rezultat gdje se izbacuju sve sheme na koje grupa nema prava. Moguća prava na sheme su: ima prava, nema prava i podrazumijevana prava (što ona znače, to se konfigurira na predviđenoj lokaciji).

* Pregled povijesti promjena u sustavu

Osim kompletnog pregleda povijesti svih izmjena na svim bazama podataka sustava učinjenim kroz sloj poslovne logike sustava, ova funkcionalnost omogućuje i detaljnu pretragu prema većini pohranjenih podataka o izmjeni, kao što su baza podataka, tablica, kolona, korisnik koji je napravio izmjenu, server na kojem je izmjena napravljena, operacija koja je odrađena (unos, izmjena ili brisanje), datumi od – do za definiranje razdoblja. Povijest promjena evidentira se kao akcija sa svim relevantnim podacima te vezanim podacima o svakoj izmjeni entiteta u akciji, što znači šifra entiteta koji je izmijenjen (prazno ako je unos), naziv kolone tablice koja se mijenjala, vrijednost prije izmjene, vrijednost poslije izmjene, vrijeme izmjene i ostali relevantni podaci o izmjeni.

* Pregled iznimki u sustavu

Ova funkcionalnost omogućava pregled svih iznimki koje su se dogodile u sustavu (primjer iznimke u sustavu jest pokušaj pohrane entiteta koji ne zadovoljava validaciju, sa svim relevantnim podacima o iznimci). Svaka iznimka sadrži automatski generirani jedinstveni ključ po kojem ju je moguće raspoznati (iznimke se prikazuju korisniku zajedno s informacijom o jedinstvenom ključu).

* Pregled aktivnosti sustava

Ova funkcionalnost omogućuje pregled performansi sustava, pomaže pri otkrivanju problema u sustavu i ukazati na potrebe za optimizacijama specifične poslovne komponente.

* Izvještaji

Svrha izvještaja jest omogućavanje uvida u podatke pohranjene u bazama podataka FIS-a. Izvještaji omogućavaju strukturirani pregled i analizu podataka iz različitih kutova promatranja te filtriranje podataka prema raznim parametrima, ovisno o trenutačnim potrebama korisnika.

# Opseg zadataka

### Održavanje FIS sustava

Od izvođača se zahtjeva izvršenje slijedećih usluga:

* Pružanje podrške u radu
* Preventivno održavanje: nadzor i modifikacije rješenja s ciljem otkrivanja latentnih grešaka prije nego što te greške dovedu do otkaza ili zastoja.
* Korektivno održavanje: reaktivne modifikacije rješenja prema prijavi korisnika, s ciljem popravljanja uočenih problema.

### Podrška u radu

Izvođač ima obavezu preuzimanja prijave u rad, unutar jednog radnog dana i raditi na prijavi kontinuirano do rješavanja. Podrška se vrši unutar radnog vremena, odnosno od 8:00 – 16:00. Prijave podnose djelatnici Naručitelja, a ne krajnji (vanjski) korisnici sustava.

Podrška u poslovanju obuhvaća:

* Ispravci zaključanih podataka u sustavu
* Analiza podataka odnosno pomoć korisnicima u interpretaciji podataka dostupnih u sustavu
* Pomoć i savjete djelatnicima Naručitelja u korištenju aplikacijskog rješenja
* Intervencije prilikom grešaka uočenih tijekom učitavanja podataka iz eObrazaca

Usluga podrške u radu ne podrazumijeva edukaciju korisnika za rad na sustavu (on-site ili off-site) te podršku u slučaju grešaka uočenih u aplikacijama koje nisu u nadležnosti Izvođača.

Održavanje uključuje preventivno i korektivno održavanje, tehničko monitoriranje sustava, baze podataka i logova sustava, savjetovanje i pomoć oko pitanja vezanih uz sustav, i održavanje sustava funkcionalnim na razini zatečenog stanja.

### Preventivno i korektivno održavanje

Preventivno i korektivno održavanje uključuju podešavanje i praćenje svih ključnih parametara u Sustavu unutar radnog vremena, radnim danom od 8:00 – 16:00. Ponuditelj mora provjeravati rad Sustava i obavljati sve potrebne preventivne aktivnosti kako bi se osigurao ispravan rad Sustava, te ukloniti neispravnosti u Sustavu ili pružiti podršku u korištenju temeljem prijave Naručitelja. Ponuditelj mora izvještavati Naručitelja o stanju informacijskog Sustava uz prijedlog za eventualne promjene konfiguracije kako bi se osigurala pouzdanost, optimalan rad i funkcionalnost Sustava.

Redovno održavanje i podrška poslovanju obuhvaćaju:

* kontinuirani nadzor rada Fitosanitarnog informacijskog sustava,
* pregled logova,
* optimizacije dijelova sustava kod velikih opterećenja sustava (npr. izrada velikog broja rješenja),
* podrška operativnom poslovanju
* export podataka u strojno čitljivom formatu.

Naručitelj će zadatke vezano uz podršku rada sustava predavati Ponuditelju u obliku radnih naloga u Ponuditeljev sustav za korisničku podršku (Helpdesk).

Ponuditelj na dostavljeni radni nalog Naručitelja odgovara potvrdom naručene podrške te na mjesečnoj razini kreira izvještaj o količini utrošenih sati za korisničku podršku FIS sustava.

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 1).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 za minimalno 95% korisnika sustava. | 2 sata | U najkraćem mogućem roku | Na rješavanju problema će se raditi kontinuirano dok se ne pronađe rješenje. |
| Prioritet nivoa B (Djelomični pad sustava) | Poslovni proces je u funkciji, ali znatno otežan za minimalno 95% korisnika sustava. | 4 sata | U najkraćem mogućem roku | Na rješavanju problema će se raditi kontinuirano dok se ne pronađe rješenje. |
| Prioritet nivoa C (Značajan utjecaj na korištenje sustava) | Poslovni proces je ugrožen, ali u funkciji. | 8 sati | U najkraćem mogućem roku | Rješavanju problema će se pristupiti u dogovoru sa 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 | U najkraćem mogućem roku | Problem će se rješavati u skladu sa redovnim poslovanjem Ponuditelja. |

*Tablica 1: Prioriteti i odzivna vremena te ciljana vremena za rješavanje zastoja ili neispravnosti*

\*) Inicijalno odzivno vrijeme predstavlja vrijeme od trenutka Ponuditeljevog zaprimanja zahtjeva za uklanjanje zastoja ili neispravnosti u radu, dostavljenog od strane Ministarstva ili ovlaštenog predstavnika Ministarstva do trenutka Ponuditeljevog početka rada na otklanjanju zastoja ili neispravnosti u radu.

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

# 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.

Na mjesečnoj razini voditelji projekta Naručitelja i Ponuditelja potpisuju Primopredajni zapisnik koji je temelj 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,
* 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.
* opis strukture baze podataka i proceduru za "data dump" baze u cijelosti i u strojno čitljivom formatu,
* specifikacije API-ja,
* Primopredajni zapisnici.

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 uspostavu novih sustava i nadogradnje iznosi 12 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 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.