

**PROJEKTNI ZADATAK**

22OSEDON\_PRZ\_20220412

**PROJEKT**

Održavanje IT sustava za doniranje hrane „e-doniranje“

POSLOVNI KORISNIK

Uprava za stočarstvo i kvalitetu hrane

NOSITELJ PROJEKTA

Glavno tajništvo

Sektor za informacijske sustave, upravljanje imovinom i informiranje

Sadržaj

[1. UVOD 2](#_Toc100756841)

[2. POSLOVNA POTREBA 3](#_Toc100756842)

[3. OPSEG ZADATKA 3](#_Toc100756843)

[4. UPRAVLJANJE PROJEKTOM 4](#_Toc100756844)

[5. OBVEZE NARUČITELJA 5](#_Toc100756845)

[6. OBVEZE PONUDITELJA 5](#_Toc100756846)

[7. STANDARD ISPORUKE 5](#_Toc100756847)

[8. PRIMOPREDAJA SUSTAVA, DOKUMENTACIJA I EDUKACIJA 6](#_Toc100756848)

[9. JAMSTVO 7](#_Toc100756849)

[10. POSLOVNA TAJNA 8](#_Toc100756850)

## UVOD

Doniranje hrane je regulirano Zakonom o poljoprivredi (Narodne novine, br. 118/18, 42/20, 127/20 i 52/21) i Pravilnikom o doniranju hrane i hrane za životinje (Narodne novine, broj 91/19).

U svrhu unapređenja sustava doniranja hrane u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo poljoprivrede je u suradnji sa Prehrambeno-biotehnološkim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu, tijekom svibnja i lipnja 2017. godine, provelo istraživanje o doniranju hrane u Republici Hrvatskoj. Rezultati ovog istraživanja su pokazali da viškovi hrane postoje te da nastaju duž cijelog prehrambenog lanca te da bi poticaj za doniranje hrane, između ostalog, moglo biti adekvatno povezivanje donatora i posrednika u lancu doniranja hrane.

Stoga je Ministarstvo poljoprivrede izradilo IT sustav za doniranje hrane kao virtualno centralno mjesto za distribuciju i koordinaciju donirane hrane. Ideja je bila povezati donatore i posrednike preko IT sustava u koji bi donatori mogli prijaviti hranu koju žele donirati te se povezati sa posrednicima koji su relativno blizu i imaju transportne i skladišne kapacitete, pri čemu bi se svakako vodilo računa o potrebama krajnjih primatelja koje opskrbljuje posrednik.

Prednosti ovakvog sustava uključuju: manje opterećenje donatora, lakšu komunikaciju između donatora i posrednika, centralno upravljanje, usklađenost ponude i potreba, pokrivenost perifernih dijelova RH te transparentnu podjelu donacija.

IT sustav za doniranje hrane je u pravilu komunikacijska platforma za donatore i posrednike i to preko centralnog upravitelja koji bi trebao skratiti vrijeme donatoru u pogledu pronalaska adekvatnog posrednika i dogovora oko preuzimanja donirane hrane.

Proces započinje prijavom donacije od strane donatora u IT sustav, pri čemu upravitelj sustava biva obaviješten o pristigloj donaciji koju nudi posrednicima, odabranim prema unaprijed definiranim kriterijima (zemljopisna udaljenost, potrebe posrednika, odnosno broj krajnjih primatelja o kojima skrbi posrednik, mogućnost skladištenja, transporta i dr.). Posrednici potvrđuju zainteresiranost za donaciju te slijedi dogovor oko preuzimanja donacije. Podaci koji prate donaciju u cijelom lancu dionika, od donatora, preko upravitelja, do posrednika, su informacije o vrsti hrane, količini, roku trajanja, uvjetima čuvanja, adresi i vremenu dostupnosti donacije, o mogućem transportu od strane donatora, o kontakt osobi kod donatora i dr. Centralni upravitelj vrši odabir potencijalnih posrednika za dodjelu prijavljenih donacija u skladu sa zadanim kriterijima, a koji osiguravaju usklađenost ponude i potreba te pokrivenost perifernih dijelova Republike Hrvatske te podjela prijavljenih donacija prema odabranim posrednicima kroz IT sustav.

IT sustav za doniranje hrane je serverska aplikacija na IIS-u, a korisnici se spajaju putem browsera. Karakteristike IT sustava su: pogodan i jednostavan za korištenje od strane korisnika (posrednika, donatora, treće strane s upravljačkom ulogom), pouzdan, sofisticiran, s kratkim vremenom odziva te s omogućenim jednostavnim pristupom sa standardnih desktop i mobilnih uređaja uz osiguranu sigurnost pohranjenih podataka.

## POSLOVNA POTREBA

Održavanje IT sustava za doniranje hrane „e-doniranje“ uključuje:

* Redovno održavanje prema opsegu iz toče 3. ovog projektnog zadatka
* Uklanjanje smetnji i kvarova unutar 24 sata, a ukoliko udaljenim pristupom nije moguće otkloniti kvar, dolazak na adresu instalacije i otklanjanje kvara na poziv Naručitelja
* Osiguran kontakt preko e-mail adrese i telefonskog broja za prijavu kvara.

## OPSEG ZADATKA

Radi osiguranja stabilnosti IT sustava za doniranje hrane „e-doniranje“ potrebno je održavanje sustava koje obuhvaća:

* Preventivno održavanje
* Korektivno održavanje
* Interventno održavanje
* Savjetodavno održavanje

Preventivno održavanje

Preventivno održavanje omogućuje kontinuirano i sustavno praćenje redovitog rada aplikacijske programske opreme, te predviđanje mogućih ključnih zastoja ili grešaka u sustavu.

Preventivno održavanje obuhvaća:

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

Korektivno održavanje

Korektivno održavanje podrazumijeva otklanjanje problema u radu aplikativne programske podrške i osnovne programske opreme te restauraciju integriteta podataka Naručitelja. Korektivno održavanje može uključivati i manje dorade funkcionalnosti aplikativnih modula, koje ne mijenjaju osnovnu funkcionalnost modula.

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.

Interventno održavanje

Interventno održavanje podrazumijeva i Izvršiteljev pristup rješavanju problema prema prijavljenom incidentu od strane Naručitelja.

Savjetodavno održavanje

Dopunsko održavanje predstavlja savjetodavne usluge i usluge edukacije. Savjetodavne usluge predviđaju pomoć u promjenama okruženja, definiciji razvoja portala, organizaciji podataka i drugo. Također obuhvaćaju pomoć u izmjeni podataka i prilagodbi sadržaja i portala potrebama Naručitelja.

## 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,
* Naručitelj će predmet nabave plaćati mjesečno, na temelju ispostavljenih računa za izvršenu predmetnu uslugu u roku 30 dana od dana izdavanja računa, a po izvršenoj usluzi, uz uvjet da je računu prethodila primopredaja potpisanih i ovjerenih zapisnika o izvršenoj usluzi.

## 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.
* 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.

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 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.