**PRILOG IV**

**PROJEKTNI ZADATAK**

23OSSTRN\_PRZ

**PROJEKT**

Održavanje informacijskog sustava za praćenje prometa drva i proizvoda od drva

Evidencijski broj nabave: 107/2023/JN

**POSLOVNI KORISNIK**

Ministarstvo poljoprivrede

Uprava šumarstva, lovstva i drvne industrije

**NOSITELJ PROJEKTA**

Ministarstvo poljoprivrede

Glavno tajništvo

Sektor za informacijske sustave i upravljanje imovinom

Sadržaj

[1. UVOD 2](#_Toc51139045)

[2. POSLOVNA POTREBA 2](#_Toc51139046)

[3. PRIKAZ POSLOVNOG PROCESA 2](#_Toc51139047)

[4. OPSEG ZADATAKA 6](#_Toc51139048)

[5. ZAHTJEVI ZA IZMJENAMA PROJEKTA 9](#_Toc51139049)

[6. NAČIN IZVRŠENJA AKTIVNOSTI 9](#_Toc51139050)

[7. OBVEZE NARUČITELJA 10](#_Toc51139051)

[8. OBVEZE PONUDITELJA 10](#_Toc51139052)

[9. UPRAVLJANJE PROJEKTOM 10](#_Toc51139053)

[10. ROKOVI 10](#_Toc51139054)

[11. TEHNOLOGIJE I STANDARDI ISPORUKE 10](#_Toc51139055)

[12. EDUKACIJE 14](#_Toc51139056)

[13. PRIMOPREDAJA DOKUMENTACIJE 15](#_Toc51139057)

[14. PRIMOPREDAJA SUSTAVA 15](#_Toc51139058)

[15. FORMALNO ZATVARANJE PROJEKTA 17](#_Toc51139059)

[16. JAMSTVO 17](#_Toc51139060)

[17. VERIFIKACIJA I PLAĆANJE 17](#_Toc51139061)

[18. ODRŽAVANJE 18](#_Toc51139062)

[19. POSLOVNA TAJNA 18](#_Toc51139063)

## UVOD

Predmet održavanja je aplikacija za razmjenu dokumenata i informacija s gospodarskim subjektima, te njihov nadzor, a u svrhu primjene Zakona o provedbi uredbi Europske unije o prometu drva i proizvoda od drva. Sustav je izrađen 2018. godine.

## POSLOVNA POTREBA

Ovim projektom osigurava se održavanje aplikacije za razmjenu dokumenata i informacija s gospodarskim subjektima te njihov nadzor, a u svrhu primjene Zakona o provedbi uredbi Europske unije o prometu drva i proizvoda od drva.

## PRIKAZ POSLOVNOG PROCESA

Sustav omogućava digitalizaciju procesa i funkcionalnih pravila definiranih Zakonom o provedbi uredbi Europske unije o prometu drva i proizvoda od drva.

Osnovni procesi su:

1. osiguranje da gospodarski subjekti primjenjuju sustav dužne pažnje kako bi se na najmanju moguću mjeru svelo stavljanje u promet nezakonito posječenog drva ili proizvoda koji potječu od nezakonito posječenog drva
2. osiguranje uvoz drva i proizvoda proizvedenih iz drvne sirovine koja je zakonito posječena ili drvne sirovine koja je uvezena u partnersku zemlju u skladu s nacionalnim zakonodavstvom zemlje u kojoj je drvo posječeno
3. osiguranje da trgovci u cjelokupnom lancu opskrbe primjenjuju sustav sljedivosti drva i proizvoda od drva

### Stručni nadzor

Stručni nadzor obveza iz članaka 4. i 5. Uredbe (EU) br. 995/2010 te članka 5. Provedbene uredbe Komisije (EU) br. 607/2012 obavlja **Ministarstvo poljoprivrede**. O provedenom stručnom nadzoru službenik Ministarstva sastavlja zapisnik o utvrđenim činjenicama. Ako se u provedbi stručnog nadzora utvrde nedostaci, zapisnikom se nalaže gospodarskom subjektu provođenje korektivnih mjera te rok za njihovo provođenje i izvještavanje o provedbi.

Stručni nadzor koji obavlja Ministarstvo poljoprivrede provodi se sukladno članku 10. stavcima 1. i 3. Uredbe (EU) br. 995/2010, i dodatno obuhvaća fizički pregled drva i proizvoda od drva, te uključuje verifikaciju dali gospodarski subjekti ispunjavaju zahtjeve vezane uz obveze gospodarskih subjekata te sustav dužne pažnje.

Provjere mogu uključivati:

* ispitivanje sustava dužne pažnje, uključujući postupke procjenjivanja i ublažavanja rizika;
* pregled dokumentacije i evidencija kojima se dokazuje pravilno funkcioniranje sustava i postupaka dužne pažnje;
* nasumične provjere, uključujući terenske revizije

### Obveze gospodarskih subjekata

1. Zabranjuje se stavljanje u promet nezakonito posječenog drva i proizvoda od drva dobivenih iz takvog drva.
2. Kod stavljanja drva i proizvoda od drva u promet gospodarski subjekti postupaju s dužnom pažnjom. Oni u tu svrhu koriste okvir postupaka i mjera - „sustav dužne pažnje”.
3. Svaki gospodarski subjekt održava i redovito procjenjuje sustav dužne pažnje koji koristi, osim ako koristi sustav dužne pažnje koji je uspostavila nadzorna organizacija iz članka 8. Kao osnova sustava dužne pažnje mogu se koristiti postojeći sustavi nadzora u okviru nacionalnog zakonodavstva te svi dobrovoljni nadzorni mehanizmi unutar lanca koji ispunjavaju zahtjeve Zakona.

### Obveza sljedivosti

Trgovci u svim dijelovima lanca opskrbe moraju moći navesti:

1. gospodarske subjekte odnosno trgovce koji su im isporučili drvo i proizvode od drva; i
2. prema potrebi, trgovce kojima su isporučili drvo i proizvode od drva.
3. Informacije iz stavka trgovci čuvaju najmanje pet godina i na zahtjev ih dostavljaju nadležnim tijelima.

### Sustav dužne pažnje

Sustav dužne pažnje obuhvaća sljedeće elemente:

1. mjere i postupke koji osiguravaju pristup sljedećim informacijama u vezi s isporukom drva i proizvoda od drva koje gospodarski subjekt stavlja u promet:

* naziv, uključujući trgovački naziv i vrstu proizvoda te uobičajeni naziv vrste drveća i, prema potrebi, puni znanstveni naziv,
* zemlju sječe i, prema potrebi:
  + regiju unutar zemlje gdje je izvršena sječa; i
  + koncesiju za sječu,
* količinu (izraženu u volumenu, masi ili broju jedinica),
* naziv i adresu dobavljača gospodarskog subjekta,
* naziv i adresu trgovca kojemu su isporučeni drvo i proizvodi od drva,
* dokumente i ostale informacije koje pokazuju da su drvo i proizvodi od drva u skladu s primjenjivim zakonodavstvom;

1. postupci za procjenu rizika koji gospodarskom subjektu omogućuju da analizira i procijeni rizik stavljanja u promet nezakonito posječenog drva, odnosno proizvoda od drva dobivenih iz takvog drva. Kod tih se postupaka uzimaju u obzir informacije iz točke (a) te relevantni kriteriji za procjenjivanje rizika, uključujući:

* osiguranje usklađenosti s primjenjivim zakonodavstvom, što može uključivati certificiranje ili druge verificirane sustave trećih osoba koji obuhvaćaju provjeru usklađenosti s primjenjivim zakonodavstvom,
* rasprostranjenost nezakonite sječe određenih vrsta drveća,
* rasprostranjenost nezakonite sječe odnosno praksi u zemlji sječe i/ili regiji unutar zemlje gdje je drvo posječeno, također uzimajući u obzir rasprostranjenost oružanih sukoba,
* sankcije na uvoz ili izvoz drva nametnute od strane Vijeća sigurnosti UN-a ili Vijeće Europske unije,
* složenost lanca opskrbe drvom i proizvodima od drva;

1. osim ako je kod procjenjivanja rizika iz točke (b) utvrđeno da je rizik zanemariv, postupci za ublažavanje rizika koji se sastoje od niza prikladnih i primjerenih mjera i postupaka za učinkovito umanjivanje tog rizika i koji mogu uključivati traženje dodatnih informacija ili dokumenata i/ili traženje verifikacije putem trećih osoba.

### Vođenje evidencije od strane gospodarskih subjekata

1. Informacije o isporukama gospodarskog subjekta, kako je predviđeno člankom 6. stavkom 1. točkom (a) Uredbe (EU) br. 995/2010 i primjena postupaka za smanjenje rizika moraju se dokumentirati odgovarajućim vođenjem evidencije, koja se čuva pet godina i koja je dostupna za provjere od strane nadležnog tijela.
2. Primjenom sustava dužne pažnje gospodarski subjekti moraju moći dokazati kako su prikupljene informacije provjeravane prema mjerilima rizika predviđenim u članku 6. stavku 1. točki (b) Uredbe (EU) br. 995/2010, kako je donesena odluka o poduzimanju mjera za smanjenje rizika i kako je subjekt utvrdio stupanj rizika.

### Opis postojećeg IT rješenja

Kroz informacijski sustav su implementirani poslovni procesi nadzora djelatnika Ministarstva poljoprivrede kontrolom obaveza sljedivosti, kontrolom sustava dužne pažnje, te obaveza gospodarskih subjekta definiranih Zakonom o provedbi uredbi EU o prometu drva i proizvoda od drva

Popis funkcionalnosti i komponenti IT sustava:

1. Administracijski modul
   * Funkcionalnost upravljanja korisnicima (grupe korisnika, pridjeljivanje vrste nadzora)
   * Funkcionalnost pretrage korisnika
   * Funkcionalnost dodjeljivanja uloga korisnicima
   * Funkcionalnost upravljanje šifarnicima
   * Funkcionalnost povijesnog praćenja predmeta po gospodarskom subjektu
   * Funkcionalnost pretrage i filtriranja gospodarskih subjekata
2. Registracijski modul
   * Funkcionalnost registriranja korisnika – ovlaštenih osoba gospodarskih subjekata pod nadzorom
3. Nadzorni modul
   * Definiranje nadzornih lista (obveze gospodarskih subjekata, obaveze sljedivosti, sustav dužne pažnje)
   * Pridjeljivanje grupa korisnika nadzornim listama
   * Definiranje zahtjeva prema korisniku
   * Pretraga predmeta (1 nadzor, 1 korisnik = 1 predmet)
   * Pregled kataloga dokumenata
   * Pregled popunjene nadzorne liste i pretraga dokumentacije unutar predmeta
   * Izricanje mjera i traženje dodatnih informacija po predmetu
4. Korisnički modul
   * Funkcionalnost popunjavanja nadzornih lista
   * Funkcionalnost definiranja završenosti
   * Funkcionalnost slanja predmeta na evaluaciju
   * Funkcionalnost postavljanja dokumentacije (katalog dokumenata)
   * Funkcionalnost pregleda predmeta
   * Funkcionalnost odgovora na zahtjev za dodatnim informacijama
   * Funkcionalnost editiranja popunjene nadzorne liste
   * Funkcionalnost dodavanja i brisanja dokumentacije

### SPECIFIKACIJE POSTOJEĆEG SUSTAVA

#### Specifikacija mrežne infrastrukture

Klijentska računala pristupaju preko Interneta na http server.

#### Korisničko sučelje

Sučelje za pristup aplikaciji na klijentskim računalima je Google Chrome, Firefox Mozilla, Opera Browser. Tehnološki, sučelje je implementirano koristeći Oracle APEX, HTML, Java, JavaScript, Ajax, i-Os i Android tehnologije.

Sučelje je jednostavno za korištenje, te kod standardnih poslova, korisnik može definirati polja koja su već popunjena (podrazumijevane vrijednosti).

#### Izvještaji

Izvještaji se baziraju na Oracle Interactive Reports te JasperServer platformi i pokreću se putem web sučelja. Moguće ih je dobiti u raznim opće prihvaćenim formatima (PDF, XLS, HTML i dr.).

Korisnik putem korisničkog sučelja na jednostavan način pristupa definiranom skupu izvještaja. Izvještaji se mogu pozivati sa različitim parametrima koje definira sam korisnik.

#### Sigurnost

Sustav je organiziran tako da se svaki korisnik aplikacije mora identificirati da bi mu se odobrio pristup sustavu. Identifikacija korisnika unutar aplikacije vrši se na osnovu njegovog identiteta odnosno role koje ima u sustavu. Identifikacija se vrši putem korisničkog imena i lozinke. Omogućeno je spajanje putem Interneta uz pomoć HTTP protokola.

Sustav ima mogućnost ograničavanja prava pristupa informacija korisnicima. Prava pristupa korisnicima daje administrator sustava.

Prava pristupa uključuju pravo na čitanje informacije, pravo na dodavanje/promjenu informacije i pravo na brisanje informacije.

Što se tiče nadziranja sustava administratoru su na raspolaganju sve standardne metode koje su ugrađene u ORACLE bazu podataka.

## OPSEG ZADATAKA

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 preradu drva i proizvodnju namještaja, 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.

Ponuditelj je dužan u okviru ugovora napraviti sljedeće:

1. Usluge preventivnog održavanja predmetnog informacijskog sustava,
2. Usluge korektivnog održavanja predmetnog informacijskog sustava,
3. Usluge integracije održavanja predmetnog informacijskog sustava,
4. Usluge pomoći korisnicima,
5. Usluge adaptivnog održavanja predmetnog informacijskog sustava.

### Usluge održavanja

Naručitelj ima potrebu za sljedećim uslugama održavanja predmetnog informacijskog sustava:

1. Osnovno održavanje

* Preventivno održavanje
* Korektivno održavanje
* Pomoć korisnicima (help-desk)

1. Adaptivno održavanje

#### Preventivno održavanje

Ovo 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 usluge:

* 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, npr:
  + nadzor rada baze podataka
  + tehnološko održavanje
  + pregled zapisa o izvedenim transakcijama
  + potrebne promjene u bazi podataka u smislu ovlasti raspolaganja podacima
* davati savjete (konzalting) o uočenim mogućim poboljšanjima rada sustava i povećanja učinkovitosti

Dobavljač 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. Dobavljač 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 Dobavljača, 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

#### Pomoć korisnicima (help-desk)

Ova vrsta obuhvaća e-mail help-desk korisnicima Uprave šumarstva, lovstva i drvne industrije.

U sklopu pomoći korisnicima, Dobavljač se obvezuje:

* Davati upute za rad krajnjim korisnicima u svrhu efikasnijeg korištenja sustava
* Rješavati razne ad-hoc zahtjeve Naručitelja vezane za statističke pokazatelje podataka sustava po raznim kriterijima djelatnika. Ovo uključuje sve one zahtjeve koji korisnici sami ne mogu riješiti
* Pomoći ovlaštenim djelatnicima Uprave šumarstva, lovstva i drvne industrije u slučaju problema prilikom otvaranja korisničkih računa za nove korisnike i generiranja njihovih ovlasti za pristup informacijskom sustavu i razini raspolaganja podacima iz predmetnog informacijskog sustava prema zahtjevima Uprave
* Pomoći ovlaštenim djelatnicima Uprave šumarstva, lovstva i drvne industrije u slučaju problema prilikom upravljanja šifarnicima.

#### Adaptivno održavanje

Adaptivno održavanje odnosi se na nadogradnje sustava uzrokovanih prilagodbama na nove zakonske propise. Ovo održavanje se također odnosi i na korisničke zahtjeve za unaprjeđenjem i prilagodbom aplikacije.

Ova vrsta održavanja obuhvaća slijedeće stavke:

* Analizu potrebnih prilagodbi
* Analizu izmijenjene zakonske regulative
* Analiza potrebnih prilagodbi vezanih uz promjene u EU regulativi
* Projektiranje i programiranje: Promjena modela podataka i poslovnih pravila vezanih uz prilagodbu zakonskoj regulativi
* Testiranje
* Instalacija i konfiguracija

Resursi za adaptivno održavanje se mogu upotrijebiti u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovora o održavanju za potrebe nadogradnje postojećeg sustava.

## ZAHTJEVI ZA IZMJENAMA PROJEKTA

Ukoliko se, tijekom izvođenja projekta, ukaže potreba za promjenom opsega poslova ista će se primijeniti samo u slučaju odobrenja promjene od strane Naručitelja (MP) i usuglašenja s Ponuditeljem uz uvjet nemijenjanja vrijednosti financijskog iznosa ugovora.

Svaka promjena koja će biti zahtijevana od strane Naručitelja mora biti provedena u skladu sa službenom procedurom za upravljanje projektima Ministarstva poljoprivrede.

## NAČIN IZVRŠENJA AKTIVNOSTI

Zbog specifične prirode posla, aktivnosti definirane ovim projektnim zadatkom će se izvršavati na lokaciji Ponuditelja, a procesi zaprimanja podataka i kontrole kvalitete na strani Naručitelja.

Ako se izvršenje aktivnosti odvija na lokaciji Naručitelja, djelatnici Ponuditelja će o svom dolasku u prostorije Naručitelja, o učinjenom poslu i o odlasku obavijestiti ovlaštene predstavnike - djelatnike Naručitelja.

Ponuditelj se obvezuje osigurati stručne, materijalne i sve druge (potrebne) preduvjete za izvršenje aktivnosti.

Ponuditelj je obvezan osigurati redovito Izvješće o statusu projekta sukladno proceduri za upravljanje projektima Ministarstva poljoprivrede.

Ponuditelj će obveze preuzete ovim projektnim zadatkom obavljati po pravilima struke, vodeći se najvišim profesionalnim, etičkim i stručnim standardima. Ponuditelj odgovara za kvalitetno, profesionalno i pravovremeno obavljen posao naveden u opsegu poslova.

## OBVEZE NARUČITELJA

Naručitelj se obvezuje da će:

1. djelatnike sa znanjem poslovnog procesa
2. prostor i materijale za radionice
3. obrasce prema proceduri upravljanja projektima

## OBVEZE PONUDITELJA

Ponuditelj se obvezuje da će isporučiti sve projektom definirane isporučevine, u opsegu, vremenskom roku i kvalitetnim karakteristikama propisanim ovim projektilnim zadatkom najkasnije do 31. prosinca 2023. godine.

## UPRAVLJANJE PROJEKTOM

Ponuditelj se obavezuje sve projektne aktivnosti provoditi u skladu s procedurom upravljanja projektima Ministarstva poljoprivrede. Naručitelj će definirati dva djelatnika koji će ispred Ministarstva poljoprivrede upravljati projektom. Jedna osoba je voditelj projekta poslovnog procesa (poslovni proces, radionice, specifikacije, testiranje), a druga voditelj projekta (proceduralni, dokumentacijski i tehnički dio projekta). Delegirane osobe predstavljaju osnovni kanal komunikacije Naručitelja prema voditelju projekta Ponuditelja i u svoj komunikaciji su obavezno obje uključene.

Procedura, obrasci i nomenklatura dokumentacije procedure upravljanja projektima Ministarstva poljoprivrede prezentirat će se Ponuditelju na uvodnom (kick-off) sastanku projekta.

Naručitelj zadržava pravo prihvatiti ili odbiti prijedloge Ponuditelja za dopunama obrazaca dokumentacije procedure upravljanja projektima Ministarstva poljoprivrede s ciljem poboljšanja procesa i sadržaja.

## ROKOVI

Ponuditelj se obvezuje da će isporučiti sve projektom definirane isporučevine, u opsegu, vremenskom roku i kvalitetnim karakteristikama propisanim ovim projektilnim zadatkom najkasnije do 31. prosinca 2023. godine.

## TEHNOLOGIJE I STANDARDI ISPORUKE

Smatra se da Ponuditelj davanjem ponude u potpunosti razumije sadržaj ispod navedenih zahtjeva i predajom ponude svjesno se obavezuje ispuniti ispod navedene tehnološke, proceduralne i dokumentacijske standarde.

### korisnička perspektiva

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

Ukoliko postoje opravdani razlozi za potrebna podešavanja internet preglednika, Ponuditelj je uz korisničku dokumentaciju dužan dostaviti detaljnu i razumljivu uputu (s koracima postupka i slikama ekrana) u formatu dokumentacije propisane od Službe za informacijske sustave Ministarstva poljoprivrede.

### vizualni standardi

Ponuditelj održavanja, uspostave ili nadogradnje informacijskog sustava mora osigurati odgovarajuće vizuale:

* desktop ikonu
* favorite ikonu
* ikonu prečaca
* logo informacijskog sustava
* dokument s navedenim standardima korištenih boja, fontova, ikona i loga

Za dizajn korisničkog sučelja Ponuditelj treba koristiti elemente knjige grafičkih standarda Ministarstva poljoprivrede. Knjiga grafičkih standarda Ministarstva poljoprivrede prezentirat će se Ponuditelju na uvodnom (kick-off) sastanku projekta.

Web stranice informacijskog sustava trebaju biti responzivne tako da se mogu pregledavati na mobilnim uređajima razlučivosti 720x1280 ili više, na tabletima i na osobnim računalima.

Sve aplikacije moraju biti usklađene sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora (NN 17/19.)

### web bazirani sustavi

Sve web bazirane aplikacije moraju biti razvijene i nadograđivane na način da omogućavaju responzivnost i interoperabilnost. Sve funkcionalnosti, moduli i aplikacije moraju podržavati rad na minimalno četiri standardna internet preglednika i moraju biti ažurirani prema njihovim aktualnim verzijama:

* Internet Explorer
* Microsoft Edge (Chromium)
* Mozilla Firefox
* Google Chrome

Podržavanje rada na gore navedenim internet preglednicima podrazumijeva da mora bit omogućen:

* uredan i pregledan prikaz sadržaja
* neometan rad i performanse (odaziv) koje ne narušavaju korisničko iskustvo sustava
  + 0.1 sekunda – sustav reagira instantno, korisničko iskustvo savršeno
  + 1.0 sekunda – granična vrijednost na kojoj tok misli korisnika ostaje fokusiran na sustav
  + 10 sekundi – odaziv sustava je neprihvatljiv, korisnik prilikom čekanja gubi fokus i prelazi na druge aktivnosti
* izvršavanje propisanih funkcionalnosti usuglašenih u funkcionalnim (tehničkim) zahtjevima
* zadovoljavanje sigurnosnih postavki (sprečava sve ugroze i koristi odgovarajuće prevencije)

### baze podataka

Ministarstvo poljoprivrede bazira svoje sustave na Microsoft SQL tehnologiji. Svakom Ponuditelju Služba za informacijske sustave priprema preduvjete potrebne za uspostavu baze podataka informacijskog sustava.

Baze podataka sustava moraju se oblikovati vodeći se načelima:

* Usability
  + podaci moraju biti strukturirani prema načelima relacijskih baza podataka
  + sve relacije moraju imati definirane primarne i strane ključeve u bazi podataka
  + podaci moraju biti normalizirani te se moraju izbjegavati dupliciranja istih podataka
* Extensibility
  + transparentna i lako razumljiva struktura baze podataka
  + izgradnja baze pridržavanjem standardne nomenklature (naming convention)
  + dokumentiranje nomenklature i isporuka Naručitelju iste kroz tehničku dokumentaciju
  + dokumentiranje sastavnica baze - design, entity-relationship schemas and triggers
* Data Integrity
  + implementacija ograničenja unosa zapisa
  + verifikacija podatka (formalna i logička) na razini svakog podatka
  + implementacija verifikacije već na razini unosa podatka u polje aplikacije
* Performance
  + dizajn baza s ciljem što većih performansi za krajnjeg korisnika
  + kreiranje indeksa za pretrage koje se često pokreću
  + analiziranje performansi i izrada indeksa ili cluster indeksa
* Availability
  + dizajn arhitekture baze imajući na umu potrebe replikacije i redundancije (failover cluster)
  + naznačavanje kritičnih servisa u tehničkoj dokumentaciji koje Naručitelj treba uključiti u plan nadzora i upravljanja sustavom
* Security
  + zaštita osobnih podataka sukladno GDPR odredbama
  + ograničenja broja administratora i brisanje svih računa koji su se koristili u testu i razvoju
  + jasne i dokumentirane poveznice baze s aplikacijom i servisima te evidentiranje svih accounta koji se u tom procesu koriste

### razmjena podataka

Naručitelj koristiti Agriculture Service Bus (ASB - Microsoft BizTalk) rješenje kao centralnu sabirnicu za potrebe međusobnog spajanja i razmjene podataka informacijskih sustava poljoprivrede.

Za potrebe integracije podataka sa ostalim sustavima, Ponuditelj će osigurati web servise uz upotrebu standardnih protokola i formata (HTTPS, RESTFul API, SOAP, JSON, XML itd.), a za zaštitu podataka i razmjene podataka koristiti će se standardni sigurni protokoli i kriptografski ključevi za enkripciju podataka (TLS, itd.). Za svaku razmjenu podataka osigurati će se testna procedura, a opis, format i način korištenja biti će sadržani u tehničkoj dokumentaciji sustava.

Ponuditelj je dužan predvidjeti integracije kao dio projektnog zadatka i ne može ih iskazivati kao naknadno prepoznati i dodani trošak.

### administracija sustava

Modul administracija sustava namijenjen je administratorima i služi administraciji, konfiguraciji i nadzoru sustava. Modul mora sadržavati:

* linkove/poveznice na konfiguracijske datoteke i parametre
* pregled korištenja sustava – nadzor aktivnosti, upotreba aplikacije i pojedinih modula po sljedećim parametrima:
  + Broj korisnika aplikacije po danu/tjednu/mjesecu/godini
  + Broj upotrebe modula po danu/tjednu/mjesecu/godini
* Prikaz zadnjih poruka iz logova
* Tipke ili linkove na administrativne poslove (eksport podataka, backup, eksport logova, testne procedure...)

### izvedbeni zahtjevi

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.

### praćenje korištenja sustava

Ponuditelj mora osigurati analitički alat (npr. Google Analytics) te pripremiti Naručitelju konzolu (dashboard) s izvještajima kojima će se pratiti aktivnost korisnika informacijskog sustava, najčešće aktivnosti, tipove uređaja i OS-a s kojima korisnici pristupaju, vremena odaziva, odazivi i dostupnost funkcionalnosti te dobivati uvid u najčešće aktivnosti korisnika i ostalu statistiku koja pomaže pripremi nadogradnji i poboljšanja sustava ili poslovnog procesa.

U isporuci administratorske dokumentacije Ponuditelj je dužan predvidjeti poglavlje „Praćenje korištenja sustava“ i pripremiti u njemu sve upute na ovu temu za administratore.

### ostali zahtjevi

Na traženje Naručitelja, Ponuditelj mora dokazati sukladnost s EU direktivom o zaštiti osobnih podataka (eng. GDPR).

## EDUKACIJE

Edukacija djelatnika za korištenje informacijskog sustava treba biti organizirana na sljedeći način:

* javnost
  + upute korisnicima dostupne unutar samog informacijskog sustava
  + izrada jednostavnog informativnog vodiča (word, pdf, video)
* edukacija poslovnog korisnika u MP (trajanje min 4h)
  + izrada korisničkih uputa (word)
  + edukacija
  + finalizacija korisničkih uputa (word)
* edukacija administratora sustava u MP (trajanje min 8 sati)
  + izrada uputa za administratore (word)
  + edukacija
  + arhitektura sustava (word)
  + finalizacija uputa za administratore (word)
* edukacija administratora informacijskog sustava poljoprivrede u MP (trajanje min 8h)
  + izrada uputa za administratore informacijskog sustava poljoprivrede (word)
  + arhitektura sustava (word)
  + infrastruktura sustava (word)
  + edukacija
  + finalizacija uputa za administratore informacijskog sustava poljoprivrede (word)
  + primopredaja i pojašnjenje tehničke dokumentacije sustava

Sve edukacije moraju se provesti prije finaliziranja dokumentacije koja se isporučuje projektom, a kako bi se ista, na zahtjev korisnika i radi boljeg razumijevanja sustava, mogla aktivno koristiti u praksi.

## PRIMOPREDAJA DOKUMENTACIJE

Primopredaju izvornog koda mora pratiti odgovarajuća, strojno čitljiva, dokumentacija koja minimalno uključuje:

1. TEHNIČKU DOKUMENTACIJU
   1. DIJAGRAM SUSTAVA ([C4 model](https://www.infoq.com/articles/C4-architecture-model/))
      1. L1 - System context diagram (SCD)
      2. L2 - Container diagram
      3. L3 - Component diagram
      4. L4 – Code
   2. INSTALACIJSKE UPUTE
      1. upute za instalaciju
      2. upute za inicijalnu konfiguraciju sustava
   3. ADMINISTRATORSKE UPUTE
      1. Architecture Overview Diagram (AOD)
      2. Popis kritičnih elemenata arhitekture i servisa sustava kojima se, ako Naručitelj na njima implementira alat za nadzor, dobiva uvid u dostupnost, odazivost i performanse informacijskog sustava
2. PROJEKTNU DOKUMENTACIJU
   1. Dokumentacija propisana procedurom za upravljanje projektima Ministarstva poljoprivrede
3. KORISNIČKU DOKUMENTACIJU

* upute za administratore sustava
* korisničke upute (vizualne (slike ekrana) s pratećim tekstualnim uputama)

## PRIMOPREDAJA SUSTAVA

Naručitelj stječe neotuđivo i neisključivo pravo iskorištavanja implementiranog programskog rješenja, svih budućih korekcija koje se realiziraju kroz održavanje i svih budućih nadogradnji za sve djelatnike, vremenski i prostorno neograničeno na teritoriju Republike Hrvatske.

Ponuditelj nema pravo zaštititi programsko rješenje licencom te uvjetovati bilo kakva buduća plaćanja za korištenje istog – mjesečna, godišnja, po korisniku ili po nekoj drugoj osnovi, odnosno za niti jedan modul programskog rješenja Ponuditelj ne može uvjetovati postojanje ili plaćanje licence.

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.

Ponuditelj programskog rješenja zadržava autorsko pravo nad izvornim kodom (eng. source code). Ponuditelj isporučuje Naručitelju izvorni kod u nekompajliranom (izvornom) obliku, uključujući sve komentare i u skladu s pravilima struke, zajedno s Izjavom o neotuđivom i neisključivom pravu iskorištavanja implementiranog programskog rješenja, svih budućih korekcija koje se realiziraju kroz održavanje i svih budućih nadogradnji, vremenski i prostorno neograničeno na teritoriju Republike Hrvatske. Izvorni kod se isporučuje kod prve produkcijske instalacije i nakon isteka ili prekida ugovora, uključujući i među verzije (nadogradnje). Naručitelj za vrijeme trajanja ovog Ugovora i jamstvenog roka od 6 (šest) mjeseci, bez pisanog odobrenja Ponuditelja, ne može mijenjati ili dorađivati programsko rješenje.

Naručitelj zahtijeva od Ponuditelja testiranje pripremljenog koda za primopredaju. Testiranje moraju zajednički provesti predstavnici Naručitelja i Ponuditelja. Testiranje nije uspješno sve dok predstavnici Naručitelja ne uspiju, bez asistencije predstavnika Ponuditelja, samostalno uspostaviti (podići) sustav iz pripremljenog koda te pripremljenih pratećih uputa Ponuditelja. Prisutni predstavnici, po uspješnom testiranju uspostave sustava iz pripremljenog koda, sastavljaju Potvrdu o ispravnosti koda za primopredaju te se time ostvaruju uvjeti za potpisivanje Izjave iz prethodnog stavka.

Podaci u bazama podataka ovog programskog rješenja i svih budućih nadogradnji vlasništvo su Naručitelja. Kao jedan od elemenata stvaranja sigurnosne kopije baze podataka Ponuditelj mora osigurati funkcionalnost „data dump“ baze podataka u cijelosti i u strojno čitljivom formatu. Iz sigurnosnih razloga, „data dump“ baze podataka ne smije se pohraniti na isti fizički medij(e) na kojem je pohranjena transakcijska baza podataka.

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

Podaci se, nakon raskida Ugovora, ali nakon potvrde Naručitelja o urednom preuzimanju i interpretaciji podataka, brišu sa svih medija na kojima su pohranjeni. To se odnosi na transakcijske baze podataka, pomoćne datoteke te na sigurnosne kopije kod Izvršitelja.

Sve prethodno navedene odredbe odnose se i na eventualne podugovaratelje Ponuditelja.

## FORMALNO ZATVARANJE PROJEKTA

Isporukom gore navedene dokumentacije Ponuditelj ostvaruje uvjete za formalno zatvaranje projekta i potpisivanje Izjave o zatvaranju projekta te dobivanje potvrde Naručitelja o uredno izvršenoj usluzi koju može koristiti u budućim procesima javne nabave.

Ukoliko se u potpunosti ne realizira dostava dokumentacije te Ponuditelj ne ostvari uvjete za formalno zatvaranje projekta, Ministarstvo poljoprivrede nema nikakvu obvezu davati Ponuditelju potvrdu o uredno izvršenoj usluzi, a ujedno Ministarstvo poljoprivrede može kreirati internu „crnu listu“ u kojoj će voditi evidencije o neurednim izvršiteljima usluge te iste uzimati u obzir i negativno bodovati prilikom kreiranja kriterija budućih javnih nabava.

## JAMSTVO

Jamstveni rok za uspostavu novih sustava i nadogradnje iznosi (minimalno) 12 mjeseci.

Jamstveni rok počinje teći i formalno se računa od idućeg kalendarskog dana nakon datuma potpisa Izjave o zatvaranju projekta (YYSFPROJ\_IZP\_YYYYMMDD).

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;
* će na zahtjev Naručitelja o svom trošku ukloniti kvar ili nedostatak u najkraćem mogućem roku kontinuirano, od dana zaprimanja prijave na JIRA Service desku Ministarstva poljoprivrede o kvaru. Ponuditelj se obvezuje reagirati na prijavu Naručitelja u roku od 2 sata od vremena prijave kvara unutar radnog dana u vremenu od 08:00 do 17:00 sati te prijavu riješiti u roku 24h.
* vrijeme i troškove potrebne za ispravljanje greški u radu sustava snosi Ponuditelj.

## VERIFIKACIJA I PLAĆANJE

Plaćanje se vrši po izvršenju usluge na mjesečnoj bazi.

Procedura verifikacije izvršenja usluge:

* Isporuka stavke troškovnika, odnosno mjesečnog zapisnika o izvršenim uslugama
* Voditelji projekta obje ugovorne strane potpisali dokument Izvješće o izvršenim uslugama
* Ponuditelj ima uvjete za pripremu i isporuku Naručitelju računa za tu stavku
* dokumenti se Naručitelju dostavljaju elektroničkim putem (usluga E-Račun)
* računu se prilaže Izvješće o izvršenim uslugama
* zaprimanjem računa, provjera priložene dokumentacije, ukoliko je ispravna, verificira se
* Naručitelj ima obvezu plaćanja u roku 30 dana od zaprimanja računa u svoj elektronički sustav za obradu računa.

## ODRŽAVANJE

Ukoliko se, nakon isteka garancijskog roka, ukaže potreba za održavanjem informacijskog sustava, godišnja cijena održavanja ne može biti veća od 20% ugovorene cijene po javnoj nabavi za informacijski sustav, najmanje 3 godine od isteka garancijskog roka.

Iznimke od ovog postotka čine informacijski sustavi za koje Ponuditelj uspostavlja vanjski HelpDesk sustav podrške korisnicima i aktivno u njemu sudjeluje kao podrška prve razine.

Prijave problema vezanih za održavanje informacijskih sustava u Ministarstvu poljoprivrede provode se koristeći JIRA Service desk Ministarstva poljoprivrede.

Svaki Ponuditelj definira jednoznačnu kategoriju za prijave vezane za informacijski sustav koji je uspostavljao. Korisnici prijave prijavljuju u centralni JIRA Service desk Ministarstva poljoprivrede. Ponuditelj ima na raspolaganju jednu od opcija:

* djelatnik ponuditelja dobiva pristup JIRA Service desku Ministarstva poljoprivrede
  + djelatnici Službe za informacijske sustave prebacuju prijave u odgovarajuću kategoriju
  + djelatnik ponuditelja zaprima prijave za određenu kategoriju
  + djelatnik ponuditelja komunicira rješavanje na strani Ponuditelja
  + djelatnik ponuditelja vraća statuse i odgovore na prijave
* Ponuditelj integrira svoj HD sustav sa JIRA Service deskom Ministarstva poljoprivrede
  + djelatnici Službe za informacijske sustave prebacuju prijave u kategoriju koja se automatski preusmjerava na HD Ponuditelja
  + HD sustav Ponuditelja vraća statuse u JIRA Service desk Ministarstva poljoprivrede

Bilo koja od odabranih opcija mora osigurati Naručitelju mjesečnu statistiku kroz JIRA Service desk Ministarstva poljoprivrede kojim će se provjeriti količina, vremena rješavanja i teme prijava.

## 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, primjenjivati će se odredbe tih nadopuna.

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