

PROJEKTNI ZADATAK

**23\_ODRŽAVANJE SUSTAVA PITANJA I ODGOVORI**

PROJEKT

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

POSLOVNI KORISNIK

Uprava za stručnu podršku za razvoj poljoprivrede

Uprava za potpore poljoprivredi i rurlnom razvoju

NOSITELJ PROJEKTA

Glavno tajništvo

Sektor za informacijske sustave, upravljanje imovinom i informiranje

**SADRŽAJ**

[1. POSLOVNA POTREBA 3](#_Toc143610301)

[2. OPSEG ZADATKA 3](#_Toc143610302)

[2.1. Održavanje sustava 3](#_Toc143610303)

[3. NAČIN IZVRŠENJA AKTIVNOSTI 4](#_Toc143610304)

[4. OBVEZE NARUČITELJA 4](#_Toc143610305)

[5. OBVEZE PONUDITELJA 4](#_Toc143610306)

[6. ROKOVI 4](#_Toc143610307)

[7. VERIFIKACIJA I PLAĆANJE 5](#_Toc143610308)

[8. POSLOVNA TAJNA 5](#_Toc143610309)

# POSLOVNA POTREBA

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.

# OPSEG ZADATKA

Opseg zadatka je

* održavanje sustava PIO u razdoblju od 12 mjeseci,

## 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.

# 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.

Prijave poteškoća vezanih za održavanje sustava PIO u Ministarstvu poljoprivrede provode se koristeći email adresu **za podršku**.

Predstavnik Ministarstva poljoprivrede prijavljuje korisničke poteškoće na navedenu adresu.

# OBVEZE NARUČITELJA

Naručitelj se obvezuje da će:

1. Djelatnicima ponuditelja osigurati nužni pristup produkcijskoj okolini sustava PIO
2. Osiguranje tehničkih specifikacija za integraciju na podatkovnu sabirnicu informacijskih sustava vezanih uz PIO
3. Osigurati osobe za konzultaciju
4. Osigurati dostupnost relevantnih sugovornika sa znanjem poslovnih procesa

# OBVEZE PONUDITELJA

Ponuditelj se obvezuje da će:

1. Omogućiti najviše 3 konzultantska sata tjedno na poslovima izrade manjih dorada u programu radi poboljšanja funkcionalnosti sustava, a po zahtjevu Naručitelja,
2. Tražene intervencije (ispravci, nadogradnje) obavljati elektronskom komunikacijom istog dana ili po dogovoru s Naručiteljem.

# ROKOVI

Poslovi visokog prioriteta su poslovi koji osiguravaju

* Dostupnost informacijskog sustava,
* 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 uočenih nedostataka koda održavanja i konzultacija:

1. Vrijeme odgovora: 8 sati
2. Vrijeme rješavanja: 48 sati
3. Kanali: telefon, skype, e-mail

Ponuditelj se obvezuje poslove visokog prioriteta riješiti u najkraćem mogućem roku.

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

# VERIFIKACIJA I PLAĆANJE

Plaćanje se vrši po izvršenju usluge na mjesečnoj bazi.

* Dokumenti se Naručitelju dostavljaju elektroničkim putem (usluga E-Račun)
* Računu obavezno priložiti 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.

# 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.