

PROJEKTNI ZADATAK

**24\_Nadogradnja programske aplikacije SEMIS**

PROJEKT

Ev. br. nabave: 63/2024/JN

Nadogradnja programske aplikacije SEMIS

POSLOVNI KORISNIK

Uprava za stručnu podršku razvoju poljoprivrede

KOORDINATOR PROJEKTA

Glavno tajništvo

Sektor za informacijske sustave, upravljanje imovinom i informiranje

Služba za informacijske sustave

**SADRŽAJ**

[1. Uvod 3](#_Toc183693065)

[2. Poslovna potreba 3](#_Toc183693066)

[3. Postojeće stanje 3](#_Toc183693067)

[4. Opseg zadataka 7](#_Toc183693068)

[4. 1. Nadogradnja API-a za dostavu podataka prema eSavjetniku 7](#_Toc183693069)

[4. 2. Omogućavanje slanja savjetnika na savjetodavnu i AKIS platformu istovremeno 7](#_Toc183693070)

[4. 3. Nadogradnja unosa u Interno – eMotrenje – Ovo ću još doradit tekst 7](#_Toc183693071)

[4. 4. Razne manje dorade 8](#_Toc183693072)

[5. Upravljanje projektom 8](#_Toc183693073)

[6. Obveze naručitelja 9](#_Toc183693074)

[7. Obveze ponuditelja 9](#_Toc183693075)

[8. Standard isporuke 9](#_Toc183693076)

[9. Primopredaja sustava, dokumentacija i edukacija 10](#_Toc183693077)

[10. Jamstvo 12](#_Toc183693078)

[11. Poslovna tajna 12](#_Toc183693079)

# Uvod

Uprava za stručnu podršku razvoju poljoprivrede u sustavu SEMIS vodi aktivnosti iz područja svog djelovanja. Tijekom vremena pojavile su se potrebe za novim funkcionalnostima u sustavu.

# Poslovna potreba

Potrebno je unaprijediti niz funkcionalnosti bez kojih nije moguće poslovanje Uprave i privatnih savjetnika definiranih Strateškim planom Zajedničke poljoprivredne politike RH 2023. – 2027. Predstojeće planirane nadogradnje prvenstveno se tiču obveza preuzetih Strateškim planom, a koje nisu bile predviđene ranijim nadogradnjama. Uz uvođenje novih funkcionalnosti, planira se i nadogradnja postojećih.

# Postojeće stanje

SEMIS je sustav koji prati radni proces djelatnika Uprave za stručnu podršku razvoju poljoprivrede i privatnih savjetnika definiranih Strateškim planom RH u okviru Zajedničke poljoprivredne politike 2023.-2027.

U sustav su upisani djelatnici te njihovi opći podaci, podaci o hijerarhiji te e-mail putem kojeg ide komunikacija vezano za zahtjeve i odobravanje zahtjeva. Ovisno o radnom mjestu, djelatniku su pridružene odgovarajuće ovlasti upisivanja, pregledavanja i odobravanja.

Osnova SEMIS-a je unos dnevne aktivnosti.

Dnevna aktivnost može biti unesena kao:

* "redovna" dnevna aktivnost (može biti rad u uredu ili rad na terenu (kilometraža))
	+ rad na intervenciji 78.01.
	+ rad na intervenciji 78.02.
	+ rad eMotrenje
	+ rad na projektima
	+ OUP
	+ FADN (prikupljanje podataka)
	+ agronomski poslovi
	+ šumarski poslovi
	+ ribarstvo
	+ financijski, računovodstveni, pravni, kadrovski, informatički poslovi
* službeni put (tuzemni ili inozemni)
	+ plan službenih putovanja
	+ zahtjev za službeno putovanje
	+ obračun i ispis obračunatog putnog naloga
	+ odobrenje isplate
* odsutnosti
	+ slobodan dan
	+ godišnji odmor
	+ plaćeni dopust
	+ bolovanje

Napomena: Službeni put i odsutnosti unose se u sustav putem zahtjeva koji se odobravanju prema unaprijed određenoj hijerarhiji.

Na osnovi unesenih podataka generiraju se izvještaji:

* šihterica za isplatu plaće sa specifikacijom vrste prisutnosti ili odsutnosti
* mjesečni izvještaj za isplatu kilometraže (korištenje privatnog automobila u službene svrhe)
* mjesečni izvještaj za isplatu cipelarine (prijevoz na posao i s posla)
* mjesečni izvještaj za trošak službenih automobila
* izvještaj o dnevnim aktivnostima po djelatniku
* izvještaj o prekovremenim satima po djelatniku
* izvještaj o radu na projektima
* zbirni izvještaji
	+ stanje godišnjih odmora
	+ o kilometraži
	+ o plaći razvrstan po izvorima financiranja
	+ izvještaj o aktivnostima
* godišnji izvještaj
	+ o aktivnostima agronoma
	+ o aktivnostima šumara
* izvještaji za Zahtjev za financiranje iz Strateškog plana RH 2023.-2027.
	+ Intervencija 78.01.
		- Izvještaj putni troškovi za Intervenciju 78.01.
		- Izvještaj plaće za Intervenciju 78.01.
		- Kvartalni izvještaj 78.01.
		- Popis polaznika po edukacijama
		- Izvještaj o tečajevima
	+ Intervencija 78.02.
		- Izvještaj putni troškovi za Intervenciju 78.02.
		- Izvještaj plaće za Intervenciju 78.02.
		- Kvartalni izvještaj 78.02.
		- Izvještaj o paketima
		- Izvještaj o radu na paketima
* Izvještaji za eMotrenje
	+ Izvještaj prijava eMotrenje
	+ Izvještaj o opremi - eMotrenje

Da bi se navedeno moglo provesti uspostavljene su pomoćne tablice i procedure.

Intervencija 78.01. - Tečajevi za poljoprivrednike

Procedura najave tečajeva koja sadrži

* najava tečaja s podacima o mjestu, vremenu, djelatnicima koji tečaj održavaju (tek nakon tako najavljenog tečaja djelatnici pridružuju svoju dnevnu aktivnost i eventualne troškove radu na tečaju),
* istovremena objava najavljenog tečaja na vanjskom webu s mogućnošću on-line prijave na tečaj preko linka Prijavi se,
* direktan upis prijavljenog polaznika preko vanjske stranice u odgovarajući tečaj pod linkom polaznici,
* mogućnost upisa polaznika direktno u SEMIS putem linka polaznici,
* ispis potpisne liste,
* evidentiranje prisutnosti polaznika na temelju potpisne liste,
* ispis potvrde preko vanjskog weba (preko OIB-a ili preko MIBPG-a) samo za polaznike kojima je u SEMIS-u evidentirana prisutnost sa DA,
* ispis potvrde direktno u SEMIS-u za savjetnike administratore tečaja.

Evidencija stručnog rada za potrebe Intervencije 78.01. - Izrada prezentacija i administracija tečaja intervencija 78.01.

* pod linkom Publikacije moguće je otvoriti rad na prezentaciji iz Intervencije 78.01.,
* upisuje se naziv prezentacije, da je prezentacija za potrebe Intervencije te popis djelatnika koji rade na prezentaciji,
* samo ti djelatnici mogu pridružiti dnevnu aktivnost na izradu odgovarajuće prezentacije.

Intervencija 78.02. - Rad na paketima

* u Kartici gospodarstva otvara se paket te se pridružuju djelatnici koji rade na paketu,
* samo pridruženi djelatnici na paketu mogu u svojoj dnevnoj aktivnosti upisivati aktivnost na paketu,
* voditelj paketa otvara i zatvara paket,
* pakete otvaraju djelatnici agronomske struke i privatni savjetnici.

FADN - anketiranje

* u sustavu se pojedinom djelatniku pridružuje odgovarajuće gospodarstvo koje će anketirati
* samo taj djelatnik može upisati u dnevnu aktivnost rad na FADN anketiranju samo na gospodarstvima koja su mu dodijeljena

OUP

* Po uzoru na rad na Intervenciji 78.01. evidentira se i edukacija poljoprivrednika vezano za tečajeve iz održive uporabe pesticida.
* Podaci o edukacijama i polaznicima dodatno se upisuju u FIS sustav.

Rad na domaćim i međunarodnim projektima koji imaju svoj izvor financiranja

* Administrator unosi naziv projekta, razdoblje u kojem je projekt aktivan, te djelatnike koji na projektu rade.
* Automatski se u sustavu otvara novi izvor financiranja koji se povezuje s aktivnostima na tom projektu.
* Samo djelatnici koji su aktivirani u odgovarajućem projektu u zadanom razdoblju mogu u dnevnim aktivnostima upisivati rad na projektu.

Link Interno

Dio sustava koji je jedini neovisan o unosu dnevnih aktivnosti, a uveden je radi potrebe evidentiranja i izvješćivanja o radu vezano za:

* Agronet
* Izvještajni sustav za eMotrenje (opremu iz sustava eMotrenje)
* M17
* M521
* EVPG
* Predavanja/demonstracije
* Prilozi (pisani, TV, radio)
* Manifestacije
* Plan manifestacija

Administracija sustava

Ovisno o dodijeljenim ovlastima i hijerarhiji sustav omogućuje unos, uvid u podatke i izvješćivanje.

Administratori su u mogućnosti dodavati i deaktivirati nove djelatnike te administrirati podatke:

* o djelatnicima
* vozni park
* za dnevne aktivnosti
* za poljoprivredna gospodarstva
* za službeni put
* za izvještaje
* za tečajeve
* za događaje
* za publikacije
* za projekte
* za link Interno

Administratori privatnih savjetnika su u mogućnosti dodavati i deaktivirati privatne savjetnike nakon dostave Zahtjeva od strane Upravljačkog tijela te administrirati podatke.

Privatni savjetnici imaju svoj pogled u SEMIS-u, a u dijelu pregleda potrebnih podataka PG-a za prijavu tečajeva i unosa aktivnosti za intervenciju 78.01.

Dodatno

Za potrebe kontroliranja Zahtjeva za financiranje APPRRR-u je otvoren prilagođeni ulaz u SEMIS putem kojeg imaju uvid u sve potrebne izvještaje za intervencije.

Naručitelj je vlasnik izvornog koda.

Sustav SEMIS je napravljen u PHP i Javascript tehnologiji.

# Opseg zadataka

## Nadogradnja API-a za dostavu podataka prema eSavjetniku

VAŽNOST: VAŽNO

U trenutnom postupku nadgradnje aplikacije za savjetovanje poljoprivrednika eSavjetnik, potrebno je pristupiti dodatnim podacima iz SEMIS-a. Za navedeno je potrebno nadograditi podatke o PG-ima u dijelu dodavanja pripadnosti PG-a pojedinom registru, otvorenih paketa i radu savjetnika na paketu za PG, dohvat potvrda o završenom tečaju za pojedinog korisnika po pojedinom tečaju te je u popis savjetnika potrebno dostaviti i popis privatnih savjetnika sa pripadajućim podacima. Također, potrebno je uključiti i dostavu podataka > Županija, Tip opreme, Vrsta opreme, Naziv uređaja, ID uređaja, PG, ARKOD, Katastarska čestica, Kultura, Lokacija instalacije k.o./naselja, Napomena, Savjetnik 1, Savjetnik 2, Savjetnik 3, Savjetnik 4, Aktivno, Napomena za aktivno o stanicama eMotrenje iz kartice Interno>eMotrenje>Kartica opreme za integraciju u eSavjetnik.

## Omogućavanje slanja savjetnika na savjetodavnu i AKIS platformu istovremeno

VAŽNOST: VAŽNO

Zbog ograničenja sustava, trenutno je moguće slanje savjetnika Ministarstva iz SEMISa prema jednom izvoru, a to je trenutno AKIS platforma. Potrebno je omogućiti da se savjetnici istovremeno šalju na AKIS platformu i na savjetodavna.mps.hr.

## Nadogradnja unosa u Interno – eMotrenje

VAŽNOST: SREDNJE

U kartici Interno>eMotrenje>Prijava obilaska potrebno je doraditi funkcionalnosti i to:

* za admina opreme i SEMISa omogućiti unos fotografije nakon zaprimanja prijave (sad je omogućen unos samo dok prijava još nije zaprimljena),
* za admina opreme i SEMISa omogućiti ispravak teksta napomene prijave nakon zaprimanja,
* za admina opreme i SEMISa omogućiti ispravak teksta napomene prijave nakon zatvaranja prijave,
* potrebno je omogućiti prijavu nove prijave za istu opremu iako već postoji prijava koja nije zatvorena,
* u unos aktivnosti za područje rada eMotrenje>vrsta aktivnosti>redovni i izvanredni obilazak opreme, dodati odabir lokacije za izvještaj o aktivnostima (isto se treba prikazati u Izvještaj o dnevnim aktivnostima za djelatnika),
* prilagoditi filter polja u Interno>eMotrenje>Kartica opreme gdje treba dodati filter za odabir prvog zaduženog savjetnika iz pojedine opreme umjesto polja odabira inventurni broj,
* dodati mogućnost unosa datuma obilaska opreme (sad se bilježi datum prijave kad se unosi u SEMIS što ostaje) u Interno>eMotrenje>Prijava obilaska za savjetnika i mogućnost izmjene za admina (dodati i u Izvještaj prijava eMotrenje),

## Razne manje dorade

VAŽNOST: SREDNJE

Razne manje dorade uključuju:

* Prilagodba potvrda za individualno savjetovanje za intervenciju 31.08. (na temelju postojećih potvrda za intervencije 31.02., 31.04., 70.04.).
* Kod Aktivnosti>Unos rada od kuće - uvesti filter za pretraživanje po savjetniku.
* U Tečajevi>Kartica tečaja – kod dodavanja polaznika u kartici tečaja kod pojedinog tečaja uvesti da pored teksta Administracija polaznika za pojedini tečaj piše i mjesto održavanja.
* Uvesti polje 'Specijalnosti' za privatne savjetnike u administraciji privatnih savjetnika kao što je i za javne savjetnike. Isto treba uključiti u slanje putem API-a.
* Omogućiti unos perioda sa satnicom za 78.01. korisnike i korekcija vezanih izvještaja da uzima satnice iz perioda.
* Dodati ispis direktnih sati u Izvještaj o paketima.
* Dodati u plan za službeni opciju „Za navedenu relaciju dobivam naknadu za dolazak na posao“, a kada se navedeno odabere da se ne računa iznos naknade po km za privatne automobile.

# Upravljanje projektom

Nakon izdavanja Narudžbenice i potpisa 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 osobu za praćenje tehničke realizacije projekta,
	+ 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 narudžbenice,
* Ponuditelj i Naručitelj dogovaraju dinamiku izvještavanja o statusu projekta,
* Ponuditelj i Naručitelj definiraju rizike i plan upravljanja rizicima.

Nakon provedenog testiranja te potvrde voditelja poslovnog procesa i voditelja tehničke implementacije Naručitelja da su sve stavke troškovnika ili cijelog projekta izvršene u cijelosti te implementirane na produkcijskom okruženju voditelji projekta Naručitelja i Ponuditelja potpisuju Primopredajni zapisnik. Primopredajni zapisnik temelj je za ispostavljanje računa. Nakon izvršenih svih stavki troškovnika potpisuje se Izjava o zatvaranju projekta te počinje teći jamstveni period.

# Obveze naručitelja

Naručitelj se obvezuje da će:

* osigurati voditelja projekta, osobu za praćenje tehničke realizacije projekta te projektni tim Naručitelja koji poznaju poslovne procese vezane uz provođenje projekta,
* osigurati infrastrukturu u okviru one s kojom raspolaže Naručitelj 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 testiranja, izvršene isporuke na produkcijsko okruženje i potpisivanja primopredajnog zapisnika u roku od 30 dana od zaprimanja računa u elektronički sustav za obradu računa.

# 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

Zbog specifične prirode posla, aktivnosti definirane ovim projektnim zadatkom izvršavat će se 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 Naručitelja.

Ponuditelj će obavljati sve tražene aktivnosti sukladno zakonu struke.

Ponuditelj se obvezuje u svom radu primjenjivati načela u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka (Uredba (EU) 2016/679).

Ponuditelj se, prilikom realizacije, obavezuje voditi brigu o pristupu osoba s posebnim potrebama kako je definirano Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora (NN 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. U slučaju kad mije moguće izvršiti projektni zadatak na drugi način, Ponuditelj u sklopu prijave na natječaj mora jasno iskazati resursne potrebe, npr. licence, hardverske zahtjeve, zahtjeve za dodatnom opremom i slično.

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.

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 je potrebno napraviti 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

**Primopredaja sustava** uključuje najmanje sljedeće:

* opis arhitekture sustava,
* LLD obrazac,
* 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 direktorij na serveru koji se dogovara s Naručiteljem 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 te naziv i verziju sustava (tehnologije) u kojem je programsko rješenje napravljeno,
* uz isporuku izvornog koda (engl. source code) u nekompajliranom (izvornom) obliku, uključujući sve komentare i u skladu s pravilima struke, Ponuditelj je dužan dostaviti Izjavu 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,
* administratorske pristupne podatke za testnu i produkcijsku okolinu za sve dijelove Sustava uključujući i bazu podataka s pravima na sve akcije nad sustavom i bazom podataka,
* Primopredajni zapisnici
* Izjava o zatvaranju projekta.

Ponuditelj je dužan, osim isporuke korisničke dokumentacije, prezentirati sustav korisnicima i administratorima sustava te ih **educirati** u mjeri koliko je potrebno da su u mogućnosti samostalno koristiti i administrirati sustav.

Naručitelj stječe trajno, neotuđivo i neisključivo pravo iskorištavanja implementiranog programskog rješenja za sve djelatnike, prostorno neograničeno na teritoriju Europske Unije.

Naručitelj samostalno određuje krajnje korisnike sustava, ali nema pravo prodaje ili ustupanja programskog rješenja trećim stranama, osim javnopravnim institucijama čiji je osnivač Republika Hrvatska, a prava i dužnosti osnivača obavlja ministarstvo nadležno za poljoprivredu te pravnim osobama s javnim ovlastima, a čiji je osnivač Republika Hrvatska. Ustupanje trećim stranama ne podrazumijeva uspostavu nove fizičke ili virtualne lokacije programskog rješenja kod trećih strana.

Podaci u bazama podataka ovog programskog rješenja vlasništvo su Naručitelja.

**U slučaju raskida** **ugovora** 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 je 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.