

KORIŠTENJE, ODRŽAVANJE I NADOGRADNJA PROGRAMSKOG SUSTAVA CENTRIX SA PRIPADAJUĆOM INFRASTRUKTUROM

OPĆI UVJETI

1.0. Opis predmeta nabave

Predmet nabave je: **KORIŠTENJE, ODRŽAVANJE I NADOGRADNJA PROGRAMSKOG SUSTAVA CENTRIX SA PRIPADAJUĆOM INFRASTRUKTUROM.**

Predmet nabave je usluga korištenja, održavanja i nadogradnje programskog sustava Centrix sa pripadajućom infrastrukturom – informacijskog sustava za upravljanje dokumentacijom, postupanje po predmetima te nadzor i upravljanje nad provedbom poslovnih procesa.

2.0. Postojeće stanje i funkcionalni opseg

Opseg implementacije sustava

Programski sustav Centrix se u Zagrebačkom centru za gospodarenje otpadom d.o.o. koristi za evidenciju ulazne i izlazne dokumentacije, grupiranje iste u predmete prema sadržaju, otpremanje dokumentacije te nadzora nad istima. Dokumentacija se evidentira, i dostupna je, u elektroničkom obliku. Cijeli proces kolanja dokumentacije i postupanja s predmetom evidentira se u sustav i dostupan je na uvid nadležnim osobama.

Implementirani su sljedeći moduli:

- Modul evidencije predmeta i pismena
- Modul obrade
- Modul dostave predmeta i pismena u rad
- Izvještajni sustav
- Upravljanje adresarom
- Upravljanje ustrojstvom i zaposlenicima
- Planiranje šifrnika
- Modul razvođenja
- Evidencija elektroničkih dokumenata

Uvid u cjelokupnu dokumentaciju od strane Uprave

Cjelokupna dokumentacija ZCGO-a evidentirana u Centrix sustavu dostupna je na uvid Upravi putem web preglednika. Dokumentacija je razvrstana po predmetima.

Tehnički podaci

Izvorni proizvođač programskog sustava je tvrtka Omega-software d.o.o. Zagreb.

Tehnološka platforma

<i>Razvojni alati:</i>	Visual Studio, .NET, Rhetos
<i>Tehnologija:</i>	Klijent/server, web aplikacija (Centrix2)

Baza podataka: MS SQL Server
Operacijski sustavi: Windows

Lokacija

Korisnici sustava Centrix2 koriste web aplikaciju.

Opis usluga održavanja

Ponuditelj je dužan ponuditi usluge po modelu održavanja za programski sustav Centrix2 i pripadajuće navedene module (u daljnjem tekstu Sustav) u skladu sa zahtjevima naručitelja.

Ugovorena razina isporuke usluga (SLA)

Vrijeme odaziva i vrijeme pronalaženja i otklona kvara navedeno u ovom poglavlju, odnosi se samo na stavke Korektivnog održavanja odnosno na ispravke Nedostatka sustava.

Vrijeme odaziva počinje se računati od trenutka zaprimanja zahtjeva Naručitelja i završava sa potvrdom Izvršitelja o zaprimljenom zahtjevu. Vrijeme odaziva prestaje se računati ukoliko postoje nejasnoće u prijavljenom zahtjevu te je Isporučitelj kontaktirao Naručitelja sa zahtjevom za dodatnim razjašnjenjem. Po dostavi informacija ili dodatnog razjašnjenja od strane Naručitelja Vrijeme odaziva se nastavlja računati.

Izvršitelj je dužan pružati uslugu održavanja za korektivno održavanje (nedostatke Sustava) prema sljedećim prioritetima:

Prioritet /Hitnost	Klasifikacija problema	Vrijeme odziva	Inicijalno rješenje	Konačno rješenje
P6	Kritični (hitan) prioritet zahtjeva <ul style="list-style-type: none">• potpuni prestanak rada sustava• kritični dijelovi aplikacije	< 1 sat	12/24 sati	4-8 dana
P5	Vrlo visoki prioritet zahtjeva <ul style="list-style-type: none">• vrlo visoki prioritet zahtjeva,• primjetan pad brzine odziva sustava,• utječe na ključne procese Naručitelja i na probleme koji mogu dovesti do P6 slučaja.	< 2 sata	24/48 sata	8-10 dana
P4	Visoki prioritet <ul style="list-style-type: none">• utječu na veći broj korisnika,• manje su poslovne važnosti.	4 sata	6-8 dana	10-15 dana
P3	Normalni prioritet <ul style="list-style-type: none">• manje greške koje ne riskiraju otvaranje zahtjeva viših prioriteta• ne utječe ili vrlo malo utječe na korištenje aplikacije	8 sati	Sljedeća verzija*	Sljedeća verzija*

	<ul style="list-style-type: none"> • rješavaju se u okviru sljedećeg ažuriranja aplikativnog sustava. 			
P2	Niski prioritet <ul style="list-style-type: none"> • utječu na manji broj korisnika i • manje su poslovne važnosti. 	12 sati	Sljedeća verzija*	Sljedeća verzija*
P1	Vrlo niski prioritet <ul style="list-style-type: none"> • odnosi se na konzultacije i manje greške koje ne riskiraju otvaranje zahtjeva viših prioriteta • rješavaju se u okviru sljedećeg ažuriranja aplikativnog sustava. 	24 sata	Sljedeća verzija*	Sljedeća verzija*

Tablica 1: Prioriteti incidenata i vrijeme odziva

*Sljedeća verzija – odnosi se na redovnu isporuku na okolinu Naručitelja.

Definirani SLA uvjeti se izvršavaju u režimu **8 x 5 x NBD** (Next Business Day - slijedeći radni dan)

- Podrška **8 sati dnevno** tijekom **5 radnih dana** u tjednu bez uključenih praznika u vremenu od **8:00 – 16:00 sati**
- Vrijeme odaziva, inicijalnog i konačnog rješenja podrazumijeva se unutar vremena pružanja usluge.

Tijekom rješavanja incidenta Izvršitelj može od korisnika zahtijevati dodatne informacije potrebne za rješavanje problema.

Usluga održavanja Sustava treba obuhvaćati:

Korektivno održavanje:

1. Pružanje podrške djelatnicima Naručitelja u korištenju Sustava kroz korisničku podršku telefonom, e-mailom ili udaljenim pristupom
2. Analiza prijavljenih zahtjeva kroz korisničku podršku unutar vremena odziva
3. Ispravak uočenih i/ili prijavljenih nedostataka Sustava udaljenim pristupom, a po potrebi i na lokacijama Naručitelja
4. Redovito izvješćavanje o statusima upita kroz korisničku podršku
5. Koordinacija prioriteta rješavanja zahtjeva kroz korisničku podršku
6. Dostupnost i upotreba portala korisničke podrške

Adaptivno održavanje:

1. Otvaranje novih ili prijenos postojećih licenci na druge djelatnike Naručitelja
2. Izmjene prava korisnika na Sustavu

3. Dostupnost i isporuka „minor“, „revision“ ili „service pack“ verzija Sustava Naručiitelju, uz naplatu sati potrebnih za prilagodbu specifičnosti sustava Naručiitelja. Maksimalno jedanput godišnje sukladno dinamici Izvoditelja.
4. Prilagodbu postojećih mehanizama razmjene podataka s trećim stranama, ako su isporučene u sklopu Sustava (razmjene s bankama, dobavljačima ...)
5. Podešavanje baze podataka Naručiitelja vezano uz rad Sustava
6. Podešavanje sistemske okoline Naručiitelja vezano uz rad Sustava
7. Izvoz podataka iz Sustava
8. Uvoz podataka u Sustav
9. Izmjene i dorade na postojećim izvještajima Sustava
10. Ispravljanje posljedica mogućih korisničkih grešaka u Sustavu

Preventivno održavanje:

1. Provođenje redovitih mjesečnih pregleda infrastrukture Sustava uz dostavu zapisnika o stanju Sustava po kategorijama (Procesor, Memorija, Diskovni sustav, Baza podataka (SQL Server), Windows operativni sustav)
2. Redoviti dnevni nadzor preduvjeta ispravnog rada Sustava na Produkcijskoj okolini Naručiitelja (nadzor izvršavanja pozadinskih obrada Sustava i slobodnog diskovnog prostora)
3. Preventivni pregled Sustava udaljenim pristupom i dostava zapisnika o izvršenoj usluzi
4. Savjetovanje i tehnička analiza utjecaja promjena Sistemske okoline na rad Sustava (nove verzije MS Office paketa, nove verzije OS, nove verzije baza podataka, nova korisnička oprema: vage, skeneri, printeri ...)
5. Savjetovanje vezano uz moguća poboljšanja na programskom rješenju i vezanim poslovnim procesima po zahtjevu Naručiitelja

Proširena podrška

U sklopu proširene podrške Naručiitelj ima pravo korištenja sati konzultanata, sistem inženjera i razvojnih inženjera unutar rezerviranih sati proširene podrške prema specifikaciji u troškovniku.

Proširena podrška obuhvaća usluge izvan opsega redovne podrške, primjerice:

1. Nadogradnje i izmjene Sustava izvan funkcionalnih specifikacija
2. Usluge implementacije „minor“, „revision“ ili „service pack“ verzija Sustava uključujući prilagodbe verzija Sustava specifičnim poslovnim procesima Naručiitelja
3. Pružanje savjetodavnih usluga vezano uz unaprjeđenje ili proširenje primjene Sustava u poslovanju Naručiitelja
4. Tumačenje zakonskih propisa vezanih uz korištenje Sustava Naručiitelja
5. Pružanje usluga specijalističkih edukacija prilagođenih potrebama Naručiitelja
6. Pružanje savjetodavnih usluga i pomoć pri provođenju projektne metodologije vezano uz unaprjeđenje ili proširenje primjene Sustava u poslovanju Naručiitelja
7. Pružanje savjetodavnih usluga te izrada funkcionalnih specifikacija i dokumentacije vezano uz unaprjeđenje ili proširenje primjene Sustava u poslovanju Naručiitelja
8. Pružanje savjetodavnih usluga te analiza i dokumentiranje poslovnih procesa Naručiitelja
9. Dizajn, razvoj i uvođenje novih tehnologija i/ili funkcionalnosti
10. Druge usluge prema zahtjevu Naručiitelja

Usluge proširene podrške i eventualne nadogradnje programskog sustava Centrix, Izvršitelj će naplatiti Naručitelju nakon konzumacije istih temeljem primopredajnog zapisnika.

CPV: 72212311-2

3.0. Predviđeno trajanje aktivnosti

Razdoblje u kojemu je planirana provedba navedenih aktivnosti je godina dana.

4.0. Količina predmeta nabave

Količina predmeta nabave je predviđena (okvirna), a razvidna je iz troškovnika.

Stvarno nabavljena količina predmeta nabave može biti veća ili manja od predviđene količine.

5.0. Troškovnik

Troškovnik se nalazi u prilogu zahtjeva za prikupljanje ponuda.

Ponuditelj popunjava troškovnik nuđenih usluga prema stavkama kako je navedeno u troškovniku.

6.0. Način i uvjeti plaćanja

Plaćanje za izvršene usluge se radi sukcesivno po odrađenim aktivnostima iz točke 2.

Obračun i isplata izvedenih usluga obaviti će se nakon potpisom prihvaćenih računa od strane Naručitelja, a sve temeljem jediničnih cijena iz ponudbenog troškovnika i stvarno izvedenih usluga s rokovima i uvjetima plaćanja.

7.0. Posebni uvjeti za izvršenje ugovora i drugi podaci koje naručitelj smatra potrebnim

Odabrani ponuditelj mora na zahtjev Naručitelja dostaviti izjavu ili potvrdu proizvođača sustava za poslovanje „Centrix“ ili ovlaštenog predstavnika proizvođača za Republiku Hrvatsku sustava za poslovanje „Centrix“ o osposobljenosti ponuditelja za održavanje i proširenu podršku sustava koji je predmet Nabave ili Izjavu ponuditelja da je isti ujedno proizvođač, odnosno vlasnik software-a sustava za poslovanje „Centrix“.

Obrazloženje: Navedeni dokaz se traži obzirom je predmet nabave održavanje i proširena podrška postojećeg „Centrix“ sustava, kojeg je Naručitelj korisnik.