|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ljcrnkovic\AppData\Local\Microsoft\Windows Live Mail\WLMDSS.tmp\WLM1D11.tmp\MIOC_ispegl_1.jpg | Republika Hrvatska**XV. gimnazija**IB World SchoolZagreb, Jordanovac 8 |  |

**KLASA: 406-03/04-01/03**

**URBROJ: 251-94-02-24-4**

**Zagreb, 16. veljače 2024.**

**POZIV NA DOSTAVU PONUDA**

**ZA NABAVU SUSTAVA ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA (SEUP)**

**I.**

XV. gimnazija (u daljnjem tekstu: Naručitelj) ovim putem oglašava poziv na dostavu ponuda za nabavu sustava elektroničkog uredskog poslovanja za potrebe Naručitelja.

**II.**

Ovaj se poziv objavljuje na mrežnim stranicama Naručitelja, u skladu s odredbom članka 7. stavka 1. Pravilnika o provedbi postupaka jednostavne nabave u XV. gimnaziji, KLASA: 003-05/17-01/01, URBROJ: 251-94-08-17-1 od 6. ožujka 2017., KLASA: 007-04/23-02/05, URBROJ: 251-94-08-23-1 od 6. listopada 2023.

**III.**

Predmet nabave je sustav elektroničkog uredskog poslovanja, uključujući licencu, implementaciju, konfiguraciju i podešavanje sustava za elektroničko uredsko poslovanje.

**IV.**

Ponuda se može dostaviti na adresu elektroničke pošte Naručitelja xvg@mioc.hr **zaključno s 26. veljačom 2024. godine do 23:59 sati.**

Ponudu je potrebno ispuniti i dostaviti sukladno Pozivu na dostavu ponuda.

OVLAŠTENI PREDSTAVNIK NARUČITELJA

Antonio Matošević, mag. iur.

1. **Podaci o Naručitelju**
	1. **Opći podaci:**

XV. gimnazija, Jordanovac 8, 10000 Zagreb; OIB: 24358183010, telefon: +385 1 2328 485, mrežna stranica: [www.mioc.hr](http://www.mioc.hr); adresa elektroničke pošte: xvg@mioc.hr

* 1. **Pravni osnov:**

Predmetni postupak se provodi s odredbama članka 3. stavka 1., 3. i 4., članka 4. i članka 7. Pravilnika o provedbi postupaka jednostavne nabave u XV. gimnaziji, KLASA: 003-05/17-01/01, URBROJ: 251-94-08-17-1 od 6. ožujka 2017., KLASA: 007-04/23-02/05, URBROJ: 251-94-08-23-1 od 6. listopada 2023. (u daljnjem tekstu: Pravilnik)

* 1. **Kontakt osoba:**

Antonio Matošević, telefon: +385 1 2328 484, mobilni telefon: +385 91 2333 475, adresa elektroničke pošte: tajnistvo@mioc.hr

* 1. **Vrsta nabave:**

jednostavna nabava

* 1. **Procijenjena vrijednost nabave:**

20.000,00 EUR (bez PDV-a)

* 1. **Vrsta ugovora o nabavi:**

Naručitelj će s odabranim ponuditeljem sklopiti ugovor o nabavi predmetnog sustava.

Sastavni dio ugovora moraju biti licenciranje Naručitelja, edukacija korisnika (XV. gimnazija planira do 5 korisnika sustava), pružanje produkcijske podrške i jamstvo s trajanjem najkraće do 31. prosinca 2024. godine.

* 1. **Način dostave ponuda:**

Elektroničkim putem, na e-mail adresu Naručitelja xvg@mioc.hr.

* 1. **Rok dostave ponuda:**

Ponuda se dostavlja do najkasnije 26. veljače 2024. do 23:59 sati.

Sukladno Pravilniku Naručitelj ne provodi javno otvaranje ponuda.

1. **Podaci o predmetu nabave**
	1. **Opis predmeta nabave:**

Poziv na dostavu ponuda provodi se radi nabave sustava elektroničkog uredskog poslovanja. Sukladno odredbi čl. 74. Zakona o javnoj nabavi, odnosno u skladu s brojčanim oznakama iz Uredbe (EZ) br. 2195/2002 Europskog parlamenta i Vijeća o Jedinstvenom rječniku javne nabave (CPV), kako je posljednje izmijenjena Uredbom (EZ) br. 596/2009., CPV oznaka i naziv glasi: 48920000-3, Programski paket za automatizaciju uredskog poslovanja

* 1. **Opis i oznaka grupa predmeta nabave:**

Predmet nabave nije podijeljen na grupe. Predmet nabave može se nuditi zasebno za svaku grupu i za obje grupe zajedno.

* 1. **Specifikacije:**

Specifikacije traženih usluga predmeta nabave navedene su u Prilogu 2. ovog Poziva na dostavu ponuda.

* 1. **Troškovnik:**

Ukupna plaćanja, bez poreza na dodanu vrijednost, na temelju sklopljenog ugovora neće prelaziti procijenjenu vrijednost. Troškovnik se nalazi u Prilogu 3. ovog Poziva na dostavu ponuda.

* 1. **Mjesto izvršenja ugovora temeljem provedenog postupka jednostavne nabave:**

Mjesto izvršenja usluge je sjedište Naručitelja.

* 1. **Rok trajanja Ugovora:**

Do izvršenja, a s najduljim rokom isporuke svih usluga iz sklopljenog ugovora do 1. lipnja 2024. godine, osim jamstva koje mora biti pružano najkraće do 31. prosinca 2024. godine.

* 1. **Mogućnosti u odnosu na dopunske ugovore/ugovore koji se obnavljaju:**

Moguće je sklapanje dopunskog ugovora, i to za uslugu održavanja sustava nakon isteka jamstvenog roka. Za pružanje navedene usluge provest će se novi postupak u skladu s odredbama Pravilnika, a procijenjeno vrijeme pokretanja takvog postupka je 30 dana prije isteka jamstvenog roka koji ponudi ponuditelj.

1. **Podaci o predmetu nabave**
	1. **Sadržaj i način izrade ponude:**

Ponuda je pisana izjava volje ponuditelja da pruži usluge sukladno uvjetima i zahtjevima navedenima u pozivu na dostavu ponuda.

Ponuda mora sadržavati popunjeni ponudbeni list (Prilog 1. ovog Poziva na dostavu ponuda).

Ponuda mora biti izrađena na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

* 1. **Način dostave**

Elektroničkim putem, na e-mail adresu Naručitelja xvg@mioc.hr u skladu s točkom 1.7 ovog Poziva na dostavu ponuda, s naznakom „PONUDA – SEUP“ u nazivu.

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponuda dostaviti izmjenu i/ili dopunu ponude. Izmjena i/ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i osnovna ponuda s obveznom naznakom da se radi o izmjeni i/ili dopuni ponude.

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponuda izjavom odustati od svoje dostavljene ponude. Izjava se dostavlja na isti način kao i ponuda, s obveznom naznakom da se radi o odustajanju od ponude.

* 1. **Valuta ponude:**

Cijena ponude izražena u eurima (EUR).

* 1. **Kriterij odabira ponude:**

Kriterij odabira ponude je najniža cijena.

* 1. **Rok valjanosti ponude:**

Rok valjanosti ponude ne može biti kraći od 15 (petnaest) dana od dana isteka roka za dostavu ponuda.

1. **Ostale odredbe**
	1. **Rok za donošenje obavijesti o odabiru:**

Na osnovi pregleda i ocjene ponuda Naručitelj donosi obavijest o odabiru najpovoljnije ponude koja se temelji na kriteriju za odabir ponuda.

Naručitelj će donijeti obavijesti o odabiru u pisanom obliku i dostaviti ih svim ponuđačima na način na koji je zaprimljena njihova ponuda u roku od 15 (petnaest) dana od dana isteka roka za dostavu ponude.

* 1. **Sukob interesa:**

U ovom postupku jednostavne nabave nema gospodarskih subjekata s kojima Naručitelj ne smije sklapati ugovore o nabavi u svojstvu ponuditelja.

* 1. **Norme osiguravanja kvalitete:**

Kako bi osigurao provođenje najviših standarda kvalitete poslovnih procesa gospodarskog subjekta, kvalitete provođenja mjera upravljanja informacijskom sigurnošću i kvalitete razvoja te implementacije budućeg sustava, Naručitelj traži da ponuditelj potvrdi sukladnost s normama osiguranja kvalitete ili jednakovrijednim normama.

**HRN ISO 9001 – standard kvalitete** minimalno za usluge projektiranja, izrade i implementacije informacijskih sustava

**HRN ISO 27001 – standard informacijske sigurnosti** s primjenom na cjelokupno poslovanje (uključujući i razvoj softvera)

**HRN ISO 30301** **– standard upravljanja zapisima**

Opis i razlog traženja certifikata:

ISO 9001 je međunarodna norma upravljanja kvalitetom u organizaciji. Certifikatom gospodarski subjekt dokazuje sposobnost obavljanja svoje djelatnosti u skladu sa zahtjevima Naručitelja i relevantnim propisima, što između ostalog uključuje usmjerenost na kupca, procesni i sustavni pristup, činjenični pristup odlučivanju itd. Poslovni procesi i njihova sukladnost sa sustavom Naručitelja će imati ključnu ulogu u implementaciji sustava predmeta nabave, a zadovoljavanje zahtjeva međunarodnih normi te interno korištenje sustava za kontrolu kvalitete osiguravaju visoku razinu pristupa projektu te izvođenja i isporuke.

ISO 27001 je međunarodna norma za informacijsku sigurnost i zaštitu podataka. Naručitelj zahtijeva od gospodarskog subjekta provođenje mjera upravljanja informacijskom sigurnošću na najvišem nivou kvalitete. Predmetni projekt podrazumijeva pristup informacijama Naručitelja koje su povjerljive, poput osobnih podataka i transakcijskih podataka plaćanja. Traženim certifikatom gospodarski subjekt dokazuje da ima implementirane ISO 27001 procedure za rad s povjerljivim informacijama.

ISO 30301 je međunarodna norma za razvoj i održavanje informacijskih sustava za upravljanje zapisima. Obuhvaća smjernice za upravljanje zapisima, u svrhu ostvarenja poslovnih ciljeva, misije i vizije organizacije. Definira postupke koji pomažu da se osigura upravljanje zapisima sukladno usvojenim načelima i elementima. Definira smjernice za upravljanje spisima kao potporu okviru za kakvoću procesa radi usklađenosti sa ISO 9001 i ISO 14001 te definira smjernice za oblikovanje i izgradnju sustava za upravljanje zapisima.

* 1. **Popis priloga:**

Prilog 1. – ponudbeni list

Prilog 2. – specifikacija

Prilog 3. – troškovnik

**Prilog 1. – Ponudbeni list**

**NARUČITELJ:** XV. gimnazija, Jordanovac 8, 10000 Zagreb, OIB: 24358183010

**PREDMET NABAVE:** sustav elektroničkog uredskog poslovanja (CPV 48920000-3)

**Naziv ponuditelja:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Adresa (poslovno sjedište):** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**OIB:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Broj računa (IBAN):** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Naziv banke:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ponuditelj je u sustavu PDV-a:** DA - NE

**Adresa za dostavu pošte** (ako je različita od adrese sjedišta)**: \_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Adresa elektroničke pošte:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Kontakt osoba:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Telefon:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PONUDA**

**Broj ponude:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Datum ponude:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Rok valjanosti ponude:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Cijena ponude bez PDV-a:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Iznos PDV-a:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Cijena ponude sa PDV-om:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Potpisom ovog Ponudbenog lista Ponuditelj izjavljuje da u svemu prihvaća uvjete i zahtjeve iz objavljenog Poziva za dostavu ponude za naprijed navedeni predmet nabave.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (*datum, mjesto potpisa)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(potpis ovlaštene osobe ponuditelja)*

**Prilog 2. – Specifikacija**

# Faze i aktivnosti projekta

Faze i aktivnosti projekta obuhvaćaju sljedeće:

* Uspostavu testne i produkcijske sistemske okoline,
* Implementaciju testne okoline sustava prema specifikacijama,
* Uvoz transakcijskih podataka iz postojećeg sustava koje priprema Naručitelj,
* Edukaciju korisnika sustava,
* Implementaciju produkcijske okoline sustava i završno podešavanje sustava,
* Puštanje produkcijske okoline sustava u rad,
* Ispravak nepravilnosti u radu sustava u periodu trajanja jamstvenog roka.

Sve faze i aktivnosti projekta trebaju biti detaljno dokumentirane te prihvaćene od strane Naručitelja.

## Licence

Puštanjem sustava u produkciju, odnosno potpisom zapisnika o primopredaji Naručitelj stječe neisključiva, vremenski i prostorno neograničena i neprenosiva prava korištenja informacijskog sustava za elektroničko uredsko poslovanje, za obavljanje internih poslovnih potreba Naručitelja. Stjecanjem prava korištenja, odnosno licenci Naručitelj neće biti ovlašten vršiti bilo kakve modifikacije i izmjene informatičkog rješenja. Izmjene i bilo kakve modifikacije informatičkog rješenja ovlašten je isključivo vršiti proizvođač i/ili ponuditelj.

## Infrastruktura

Sustav mora zadovoljavati tehnološke pretpostavke za implementaciju na infrastrukturi podatkovnog centra Naručitelja ili na infrastrukturi drugog privatnog (Private Cloud) ili javnog pružatelja usluga infrastrukture (Public Cloud). Pod pojmom drugog privatnog pružatelja usluga infrastrukture u kontekstu ovog informacijskog sustava podrazumijeva se infrastruktura koju Naručitelju na raspolaganje može staviti CDU (Centar dijeljenih usluga). Naručitelj će omogućiti pristup do infrastrukture privatnog ili javnog pružatelja usluga infrastrukture putem kojeg je omogućeno početno podešavanje sustava u roku od 15 dana od potpisa ugovora. Ponuditelj je dužan uspostaviti testnu i produkcijsku okolinu na softverskoj i hardverskoj infrastrukturi koju će osigurati Naručitelj u roku od 30 dana od dana stavljanja na raspolaganje infrastrukture ponuditelju. Testna okolina sustava će se upotrebljavati za testiranje sustava i eventualnih dorada u sustavu te za edukaciju korisnika. Produkcijska okolina će se upotrebljavati za službeni rad Naručitelja.

## Inicijalno punjenje podataka

Inicijalno punjenje podataka u sustav će obaviti ponuditelj na temelju podataka dostavljenih od strane Naručitelja. Naručitelj je odgovoran za ispravnost dostavljenih podataka.

## Uvoz transakcijskih podataka

Migracijom podataka potrebno je prebaciti podatke iz starog (postojećeg) sustava u novi sustav. Prilikom prebacivanja potrebno je nakon inicijalizacije baze podataka napraviti konverziju podataka. Naručitelj će pripremiti podatke temeljem formata podataka koje ponuditelj dostavi. Ponuditelj će zaprimljene podatke uvesti u testnu okolinu sustava. Nakon uvoza podataka Naručitelj će provesti testiranje podataka zbog provjere ispravnosti podataka. Uvoz podataka završava odobravanjem ispravnosti od strane Naručitelja.

## Edukacija

Edukacija treba biti organizirana za do 5 korisnika sustava Naručitelja. Naručitelj od ponuditelja očekuje organizaciju edukacije za sve interne korisnike sustava u fizičkom ili virtualnom okruženju. Tijekom edukacije kao i u dokumentaciji za korisnike sustava potrebno je jasno definirati i objasniti koje aktivnosti su dopuštene i kakvi načini korištenja i unošenja podataka su ispravni. Povrh toga, ponuditelj je dužan održati obuku administratora za upravljanje implementiranim sustavom.

## Završno podešavanje produkcijske okoline

Ponuditelj se obvezuje da će izvršiti sva završna podešavanja produkcijske okoline sustava što uključuje:

* implementaciju i podešavanje softvera za neometan rad cjelovitog rješenja koje je predmet ponude unutar parametara definiranih od strane privatnog ili javnog pružatelja usluga infrastrukture,
* unos Plana klasifikacijskih oznaka,
* unos brojčanih oznaka ustrojstvenih jedinica i službenika,
* definiranje korisničkih uloga sustava,
* definiranje i podešavanje prava pristupa.

Produkcijska okolina sustava će se upotrebljavati za službeni rad Naručitelja.

## Produkcijska podrška korisnicima

Nakon što informacijski sustav tehnički bude u potpunosti uspostavljen, testiran i pušten u produkciju, ponuditelj treba pružiti uslugu pojačane podrške svim vrstama korisnika bez dodatnih troškova za Naručitelja. Pojačana podrška sastoji se od podrške ponuditelja u trajanju od jedan tjedan u obliku telefonske podrške, podrške putem e-pošte ili drugog online alata.

## Projektne aktivnosti i isporuke dokumentacije za vrijeme trajanja ugovora

Ponuditelj će do isteka Ugovora kroz faze projekta isporučiti sljedeće aktivnosti i dokumentaciju:

1. Dokumentacija za usklađivanje plana projekta na strani projektnih timova Naručitelja i Izvoditelja,
2. Isporuka i instalacija testne i produkcijske instance sustava na infrastrukturu Naručitelja,
3. Uvoz transakcijskih podataka iz postojećeg sustava koje priprema Naručitelj u testnu i produkcijsku okolinu sustava na infrastrukturi Naručitelja,
4. Održavanje obuke djelatnika za rad u sustavu,
5. Podrška radu korisnika telefonom, e-mailom i udaljenim pristupom u trenutku puštanja nadogradnji funkcionalnosti sustava u produkcijski rad u trajanju od tjedan dana.

## Jamstvo

Projektnim opsegom predviđeno je jamstvo do 31.12.2024.

### Standardno jamstvo

Zaprimanje i evidentiranje Zahtjeva kroz korisničku podršku sljedećim kanalima:

1. Pozivni centar korisničke podrške
2. E-mail
3. Vrijeme pružanja usluge održavanja je svakim radnim danom u periodu: 08:00 – 16:00 sati
4. Pružanje pomoći Korisnicima u korištenju Sustava telefonom, e-mailom ili udaljenim pristupom
5. Analiza i procjena trajanja Zahtjeva unutar Vremena odziva
6. Redovito izvještavanje o statusima Zahtjeva kroz korisničku podršku
7. Koordinacija prioriteta i rješavanja Zahtjeva kroz korisničku podršku
8. Upotreba portala korisničke podrške za prijavu zahtjeva i izvještavanje
9. Usluge interventne korisničke podrške izvan radnog vremena udaljenim pristupom. Usluga nije garantirana ali je osoblje Isporučitelja na raspolaganju

### Korektivno jamstvo

1. Pružanje podrške djelatnicima Naručitelja u korištenju Sustava telefonom, e-mailom ili udaljenim pristupom
2. Zaprimanje, analiza i procjena trajanja Zahtjeva unutar Vremena odziva
3. Ispravak uočenih Nedostataka Sustava telefonom, e-mailom, udaljenim pristupom te prema potrebi i na lokacijama specificiranim Ugovorom
4. Ispravljanje korisničkih grešaka po Zahtjevu

### Preventivno jamstvo

1. Redoviti nadzor osnovnih pretpostavki ispravnog rada Sustava na Produkcijskoj okolini Naručitelja
2. Preventivni pregled Sustava udaljenim pristupom i dostava zapisnika o izvršenoj usluzi po Zahtjevu
3. Provođenje redovitih mjesečnih pregleda infrastrukture Sustava i izvještavanje o stanju Sustava

### Vrijeme odaziva

Sve nastale greške, neusklađenosti i zahtjevi Naručitelja vezani uz sustav klasificirat će se prema prioritetima navedenim u nastavku:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stupanj** | **Opis problema** | **Utjecaj na poslovni proces** |
| A | Potpuni pad sustava | Poslovni proces je u potpunosti stao |
| B | Djelomični pad sustava | Poslovni proces je u funkciji, ali znatno otežan |
| C | Značajan utjecaj | Poslovni proces je ugrožen, ali u funkciji |
| D | Ograničen utjecaj | Potreban nadzor ponašanja sustava |

Kako bi osigurao kontinuitet rada sustava potrebno je prijavljene greške, neusklađenosti i zahtjeve rješavati u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u skladu s definiranim vremenima za rješavanje problema koji su određeni u tablici ciljanih odzivnih vremena koja se nalazi u nastavku. Definirana vremena odziva se odnose na radno vrijeme, radnim danima od 8:00 do 16:00h.

Zbog što lakšeg i transparentnog praćenja prijavljenih grešaka, neusklađenosti i zahtjeva osigurati će se praćenje statusa prijavljenih problema putem web sučelja.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stupanj** | **Inicijalno vrijeme odziva** | **Način rješavanja** |
| A | 30-60 minuta | Na rješavanju problema će se raditi dok se ne pronađe rješenje. |
| B | 2-4 sata | Na rješavanju problema će se raditi dok se ne pronađe rješenje. |
| C | 4-8 sati | Problem će se riješiti u dogovoru s Naručiteljem, a u vrijeme kada će to izazvati najmanje ometanja. |
| D | 2 dana | Problem će se rješavati u skladu s redovnim poslovanjem Ponuditelja. |

# Funkcionalni zahtjevi

## Funkcionalnosti evidencije, obrade i otpreme predmeta i pismena

1. Evidencija pošiljki koje se ne otvaraju
	1. Upisivanje primljenih pošiljki koje se ne otvaraju uz evidenciju razloga i ostalih relevantnih podataka zašto pošiljka nije otvorena
2. Evidencija predmeta i pismena
	1. Dodjela jedinstvenog identifikatora pismena u obliku naljepnice s 2D kodom na svaki fizički zaprimljeni podnesak
	2. Evidentiranje podneska u novi ili postojeći predmet uz automatsku dodjelu brojčane oznake podneska (klasifikacijske oznake i rednog broja upisa pismena u predmet) te ručni upis datuma zaprimanja podneska i po potrebi datuma nastanka podneska
	3. Evidentiranje predmeta koji su razdvojeni u više različitih predmeta
	4. Evidentiranje prijenosa predmeta iz neupravnog u upravni
	5. Evidentiranje priloga uz podnesak
	6. Evidentiranje promjena na predmetu (vađenje iz rokovnika)
	7. Ispis potvrde o fizičkom primitku pismena na papiru, a koja sadrži naziv javnopravnog tijela, datum zaprimanja, klasifikacijsku oznaku, poslovni broj podneska i mjesto za potpis i/ili pečat službene osobe zadužene za poslove pisarnice
	8. Izbor unutarnje ustrojstvene jedinice i/ili ovlaštene službene osobe kojoj se predmet upućuje na rješavanje
	9. Osnivanje predmeta upisom u neki od postojećih dosjea te određivanjem klasifikacijske oznake te ostalih podataka koje traži evidencija u koju se predmet upisuje
	10. Pretraživanje po različitim kriterijima, prikaz i utvrđivanje gdje se postojeći predmet nalazi
	11. Skeniranje pismena i priloga primljenih u fizičkom obliku
	12. Vezanje predmeta, odnosno spajanje klasifikacijskih oznaka koje su otvorene za isti predmet
	13. Vođenje evidencije predmeta po sustavu klasifikacijskih oznaka korištenjem samo propisanih oznaka kroz jedinstveni šifrarnik; uz vođenje zasebnih evidencija za predmete upravnog postupka i predmete neupravnog postupka
3. Obrada predmeta i pismena
	1. Dodjela jedinstvenog identifikatora pismena u obliku 2D koda na svaki akt koji nastaje u tijelu
	2. Dostavljanje i evidentiranje dostave predmeta i pismena iz pisarnice u nadležnu ustrojstvenu jedinicu
	3. Evidencija verzija elektroničkog sadržaja akata i priloga
	4. Evidentiranje akata u predmete od strane službene osobe kojoj je predmet upućen na rješavanje uz automatsku dodjelu rednog broja upisa pismena u predmet i poslovnog broja akta
	5. Evidentiranje dana primitka fizičkih pismena u nadležnoj ustrojstvenoj jedinici i upis potvrde primitka predmeta od ovlaštene službene osobe
	6. Evidentiranje datuma i vremena i službene osobe koja je ostvarila uvid u podatke predmeta, te podatke i elektronički sadržaj pismena i priloga
	7. Evidentiranje jedne ili više službenih osoba koje imaju pravo rada ili uvida u podatke predmeta ili pojedinog pismena
	8. Evidentiranje priloga uz akt
	9. Kreiranje elektroničkog sadržaja akata prema unaprijed pripremljenim obrascima (predlošcima) sa svim propisanim sastavnim dijelovima akta uz ispis jedinstvenog identifikatora pismena u obliku 2D koda
	10. Mogućnost potvrđivanja ispravnosti pojedinačnog akta od strane svih službenih osoba koje su sudjelovale u njegovoj izradi
	11. Odabir unutarnje ustrojstvene jedinice i/ili ovlaštene službene osobe kojoj se predmet upućuje na rješavanje
	12. Upisivanje službenih bilješki u pojedinom predmetu ili pismenu
	13. Uvid u status predmeta i pismena, podatke o stanju rješavanja u predmetima, vremenu i službenoj osobi koja je obavila neku aktivnost, te izvedenim aktivnostima u informacijskom sustavu uredskog poslovanja
	14. Vođenje rokovnika predmeta koji sadrži podatke o datumu početka računanja roka i datumu isteka roka
4. Otprema pismena
	1. Evidentiranje otpreme fizičke pošte putem poštanske službe ili dostavljača (osobne dostave) na propisanim obrascima
	2. Ispis omotnica s odgovarajućim podacima (primatelj, adresa, sadržaj pošiljke)
	3. Pretraživanje popisa otpremljenih pošiljki prema različitim kriterijima
	4. Vođenje evidencije za pružatelja usluge otpreme pošte te mogućnost ispisa odgovarajuće dostavne liste
5. Izvještaji
	1. Izvještaji definirani Uredbom i drugim propisima:
		1. Evidencija predmeta UPI - izvještaj koji prikazuje evidenciju predmeta upravnog postupka prvog stupnja
		2. Evidencija predmeta UPII - izvještaj koji prikazuje evidenciju predmeta upravnog postupka drugog stupnja
		3. Evidencija predmeta neupravnog postupka - izvještaj koji prikazuje evidenciju predmeta neupravnog postupka
		4. Dostavne liste za poštu - izvještaj koji generira dostavne liste za poštu za pismena koja se otpremaju kanalom poštanske dostave
		5. Izvješće za UP/I postupke - izvješće o rješavanju predmeta upravnog postupka prvog stupnja
		6. Izvješće za UP/II postupke - izvješće o rješavanju predmeta upravnog postupka drugog stupnja
		7. Izvješće za neupravne postupke - izvješće o rješavanju predmeta neupravnog postupka.
	2. Izvještaji iz domene nadzora:
		1. Izvještaji za nadzor - obvezni izvještaji definirani Uredbom i drugim propisima
		2. Statistike - obvezne statistike definirane Uredbom i drugim propisima
		3. Slanje podataka u ZUP IT - interakcija sa sustavom ZUP IT.
6. Administracija
	1. Konfiguracija i upravljanje radom sustava

## Funkcionalnosti za urudžbiranje elektroničke pošte

1. Slanje vremena i službene osobe koja je zaprimila elektroničku pošiljku, provjere tehničke ispravnosti elektroničke pošiljke i formata sadržaja elektroničke pošiljke
2. Zaprimanje elektroničkih pošiljki dostavljenih putem elektroničke pošte

## Funkcionalnosti za integraciju sa ZUP IT sustavom

1. Integracija sa ZUP-IT sustavom za upis podataka o upravnim postupcima I. i II. stupnja, potvrdama i prigovorima

## Funkcionalnosti za elektronički potpis i pečat

1. Mogućnost dodavanja elektroničkog pečata, potpisa i zapisa na akt
2. Upravljanje koracima ovjeravanja i potpisivanja, provjeravanje ispravnosti i valjanosti elektroničkog potpisa, evidentiranje identiteta potpisnika

**Prilog 3. – Troškovnik**

|  |
| --- |
| **Troškovnik – SUSTAV ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA** |
| **Opis** | **Jed. mjere** | **Kol.** | **Jed. cijena** | **Ukupno** |
| Licence za sustav za elektroničko uredsko poslovanje | kom | 1 | 0,00 | 0,00  |
| Implementacija, konfiguracija i podešavanje sustava za elektroničko uredsko poslovanje | kom | 1 | 0,00  | 0,00  |
| **UKUPNA CIJENA BEZ PDV-a** | **0,00**  |