### **TROŠKOVNIK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Ažuriranje, održavanje i podrška za CATO softver** | |
|  | **Opis:** Normalno funkcioniranje cjelokupnog sustava podrazumijeva ispravan rad softvera i integracija s vanjskim sustavima opisanim primopredajnim zapisnikom i Ugovorom o nabavi programskog rješenja.  **Održavanje i unapređivanje sustava**  Izvršitelj će u sklopu obveza koje proizlaze iz ugovora, na lokacijama OB Zadar, za cijelo vrijeme valjanosti ugovora, obavljati usluge održavanja programskog rješenja i to na sljedeći način:  **• Osnovno održavanje** - uključuje otklanjanje zastoja, nedostataka i nepravilnosti u radu Aplikacijskog  sustava prouzrokovanih programskom greškom. Izvršitelj ga obavlja po prijavi zastoja ili neispravnosti  u radu od strane Naručitelja ili ako samostalno utvrdi takvu neispravnost.  U sklopu osnovnog održavanja Naručitelj ostvaruje pravo na korištenje novih nadogradnji Aplikacijskog  sustava u dinamici razvoja Izvršitelja.  Isporuku nadogradnji Aplikacijskog sustava Izvršitelj je dužan raditi u dogovoru sa Naručiteljem, na  način da se ne narušavaju radni procesi Naručitelja.  **• Korektivno održavanje** – unutar kojeg će Izvršitelj otklanjati zastoje u radu do kojih je došlo  neispravnim funkcioniranjem programskog rješenja i unutar kojeg će Izvršitelj obavljati manje korekcije  koje bi trebale rezultirati boljom prilagodbom funkcionalnosti aplikacije radnoj okolini. Ovo održavanje  se obavlja po prijavi zastoja od strane Naručitelja ili po prijavi potrebnih promjena od strane Naručitelja.  **• Adaptivno održavanje** - podrazumijeva pravo Naručitelja da posebnim zahtjevom od Izvršitelja  zatraži izmjenu i/ili unaprjeđenje aplikativnih modula Aplikacijskog sustava:  - nadogradnje i izmjene Aplikacijskog sustava izvan funkcionalnih specifikacija i plana razvoja  Izvršitelja,  - izmjene i dorade na postojećim izvještajima Aplikacijskog sustava prema zahtjevu.  U slučaju da Izvršitelj analizom utvrdi da bi ista imala za posljedicu ozbiljno narušavanje konzistentnosti, odnosno narušavanje tehnološke arhitekture Aplikacijskog sustava, istu ima pravo odbiti.  Nadogradnje koje se odnose na nove integracije (sustavima i uređajima koji nisu obuhvaćeni ovim  Ugovorom) ili predstavljaju proširenje postojećih integracija sa Vanjskim sustavima ili predstavljaju novi  modul unutar postojećeg Aplikacijskog sustava nisu dio ovog Ugovora odnosno Adaptivnog održavanja.  Održavanje i nadogradnja hardverske infrastrukture na kojoj se izvršava Aplikativni sustav je u nadležnosti Naručitelja.  Nadogradnja hardverske infrastrukture radi postizanja potrebnih performansi, će se raditi u dogovoru s Izvršiteljem, u roku ne dužem od godinu dana, u skladu s iskazanim zahtjevima Izvršitelja.  **Korisničke i konzultantske usluge**  Izvršitelj se u sklopu usluge obvezuje pružiti korisničku i IT podršku Naručitelju i to na način:  • Pružiti operativno savjetovanje i komunikaciju s informatičkom službom OB Zadar u svrhe instalacija aplikacije na lokalna računala i sistemskih postavki u svrhu optimizacije rada aplikacije.  • Pružiti savjetovanje službenim predstavnicima medicinske struke o najboljim načinima korištenja sustava, te načinima poboljšanja sustava bez dodatnih troškova.  • Pružiti edukaciju za nove verzije programa za ključne korisnike koje imenuje Naručitelj, ako je to potrebno zbog obujma promjena.  • Pružiti edukaciju novih djelatnika u trajanju od maksimalno 2 dana za vrijeme trajanja ugovora.  • Pružiti Korisniku sva prava i suglasnost za uporabu ažuriranih verzija isporučenog programa.  **Dostupnost i kvaliteta usluge**  ***Razina kvalitete usluge (eng. SLA)***  Izvršitelj je dužan pružiti uslugu održavanja sustava na način da se omogući prijava problema putem dežurnog telefona u režimu:  • ponedjeljak-četvrtak 09-17h  • petak 09-15h,  odnosno putem e-mail adresa za prijavu problema i izvan prethodno navedenog radnog vremena.  Vrijeme odaziva i vrijeme rješavanja problema odnosno povratka funkcionalnosti sustava ovise o utjecaju greške na poslovni proces.  Naručitelj će odmah o svakoj greški softvera obavijestiti Izvršitelja s detaljnim opisom kvara.  Naručitelj će dostaviti sve informacije potrebne za utvrđivanje i ispravljanje greške.  Vrijeme odaziva podrazumijeva vremensko razdoblje od kada Naručitelj izvijesti Izvršitelja o problemu do  početka djelovanja izvođača radova koje vodi do rješavanja problema. Vrijeme rješavanja problema  podrazumijeva vremensko razdoblje od kada Naručitelj izvijesti Izvršitelja o problemu do rješavanja problema.  *Kategorizacija incidenata i razine nedostupnosti usluge, te vremena rješavanja odaziva i rješavanja incidenata:*  **• RAZINA 1:** nemogućnost provedbe poslovnog procesa na svim radilištima Naručitelja obuhvaćenim dosegom usluge.  - Maksimalno vrijeme odaziva: 1 sat  - Maksimalno vrijeme rješavanja: 4 sata  **• RAZINA 2:**  - Maksimalno vrijeme odaziva: 2 sata  - Maksimalno vrijeme rješavanja: 24 sata  **• RAZINA 3:**  - Maksimalno vrijeme odaziva: 4 sata  - Maksimalno vrijeme rješavanja: 15 dana  **• RAZINA 4:**  - Maksimalno vrijeme odaziva: 5 dana  - Maksimalno vrijeme rješavanja: 30 dana  Povrede razine kvalitete usluge tretiraju se kao povrede ugovora i podliježu reklamacijama i ugovornim  penalima.  **Kritične greške (RAZINA 1)** obuhvaćaju kvarove koji ne dopuštaju izvođenje rutinskog rada pomoću sustava, odnosno nemogućnost provedbe poslovnog procesa korištenjem informacijskog sustava.  **Hitni problemi (RAZINA 2)** obuhvaćaju greške koje ograničavaju rad, a podrazumijevaju kvar dijela sustava koji ne ograničava rutinski rad, no uzrokuje operativne poteškoće, otežava rad ili ograničava kvalitetu rada pomoću sustava.  **Normalni problemi (RAZINA 3)** su problemi koji potencijalno ograničavaju rad i koji nemaju značajan  operativni ili sigurnosni utjecaj, no mogu imati potencijalni sigurnosni ili operativni utjecaj ili marginalno  smanjuju kvalitetu rada korištenjem informacijskog sustava.  **Problemi niskog prioriteta (RAZINA 4)** predstavljaju manje zamjerke na funkcioniranje ili zamjerke na  funkcionalnosti sustava, te uzrokuju prijave manjih smetnji u radu, manje probleme u prikazu izvještaja, zatim dizajnu izvještaja, radu aplikacije i sl.  **Dostupnost**  Ponuditelj se obvezuje osigurati dostupnost usluge definirane dosegom najmanje 99%, na mjesečnoj razini.  Povrede ugovorene dostupnosti usluge tretiraju se kao povrede ugovora i podliježu reklamacijama i ugovornim penalima. Greške koje smanjuju dostupnost, a izvan su dosega, neće se tretirati kao povreda ugovora.  Prilikom pružanja usluge održavanja, Izvršitelj mora imati omogućen udaljeni pristup aplikativnom sustavu Naručitelja, koji je predmet ovog održavanja, u svrhu rješavanja problema.  **Usluga se ne odnosi na:**  Otklanjanje grešaka programskog rješenja koje su posljedica nestručnog i nedopuštenog rada zaposlenika Naručitelja, posljedica neispravnog rada hardvera i mrežne opreme na kojem je implementirano programsko rješenje. | |
| **Iznos ponude (bez PDV-a):**  **Iznos PDV-a:**  **Iznos ponude (s PDV-om):** | |  |
| Ponuda broj: | |  |
| Rok važenja ponude: | | 30 dana od dana određenog kao rok za dostavu |

***Napomena:*** Ponuditelji iz tuzemstva moraju prikazati cijenu svoje ponude i bez PDV-a i sa PDV-om. Ukoliko je riječ o ponuditelju iz inozemstva, on cijenu svoje ponude treba prikazati samo bez PDV-a, pri čemu na mjesto predviđeno za upis cijene ponude s PDV-om upisuje isti iznos kao što je upisan na mjestu predviđenom za upis cijene ponude bez PDV-a, a mjesto predviđeno za upis iznosa PDV-a ostavlja prazno.