



HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA

JAVNI POZIV ZA DOSTAVU PONUDA

Predmet nabave:

Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije

Zagreb, ožujak 2024.

Sadržaj

1.	Naziv i sjedište naručitelja, broj telefona, broj telefaksa, internetska adresa	4
2.	Komunikacija s Naručiteljem	4
3.	Uvod.....	4
4.	Podaci i opis predmeta nabave	5
4.1.	Odredbe za Grupu 1:	5
4.2.	Odredbe za Grupu 2:	7
5.	Količina predmeta nabave / učestalost ispunjavanja usluga koje su predmet nabave.....	8
5.1.	GRUPA 1	8
5.2.	GRUPA 2	13
6.	Kvaliteta predmeta nabave	14
7.	Podaci o dokazima sposobnosti.....	14
7.1.	Dokaz pravne i poslovne sposobnosti	14
7.2.	Dokaz o nekažnjavanju	15
7.3.	Dokaz financijske sposobnosti:.....	15
7.4.	Dokaz tehničke sposobnosti GRUPA 1	15
7.5.	Dokaz tehničke sposobnosti GRUPA 2	16
7.6.	Dokaz stručne sposobnosti GRUPA 1	17
7.6.1	Razina partnerskog odnosa	17
7.6.2	Obrazovne i stručne kvalifikacije gospodarskog subjekta	17
7.6.3	Norme osiguranja kvalitete	18
7.7.	Dokaz stručne sposobnosti GRUPA 2	19
7.7.1	Razina partnerskog odnosa	19
7.7.2	Obrazovne i stručne kvalifikacije gospodarskog subjekta	19
7.7.3	Tražene specifikacije ticketing sustava	20
8.	Zajednica ponuditelja	20
9.	Nuđenje grupa ili dijelova predmeta nabave	21
10.	Obvezni sadržaj ponude i potrebne dokumentacije	21
11.	Oblik, način i mjesto dostave ponude	21
12.	Cijena ponude.....	22
13.	Rok dostave ponude s pripadajućom dokumentacijom.....	23
14.	Jezik ponude i priložene dokumentacije	23
15.	Rok valjanosti ponude	23
16.	Vrijeme, način i mjesto otvaranja ponuda	23
17.	Kriteriji za ocjenu ponuda.....	24
17.1.	Kriteriji za ocjenu ponuda za Grupu 1	24
17.2.	Kriteriji za ocjenu ponuda za Grupu 2	25

18.	Provjera računske ispravnosti ponude i objašnjenje neuobičajeno niske cijene	28
19.	Troškovi izrade dokumentacije za nadmetanje.....	28
20.	Pojašnjenje i upotpunjavanje ponude u vezi s dokumentima	28
21.	Razlozi za odbijanje ponude	28
22.	Podaci o postupku pregovaranja.....	29
23.	Način obavještavanja o rezultatima poziva.....	29
24.	Rokovi isporuke usluga, odnosno završetka radova i/ili duljina trajanja ugovora	29
25.	Jamstva	30
25.1	Jamstvo za ozbiljnost ponude	30
25.2	Jamstvo za uredno izvršenje ugovora – za Grupu 1.....	31
26.	Rok, način i uvjeti plaćanja	32
27.	Mjesto isporuke robe, pružanja usluga ili izvođenja radova.....	32
28.	Odgovornosti Naručitelja	33
29.	Prilozi pozivu za dostavu ponuda	33
	PRILOG 1. PONUDBENI LIST - GRUPA 1.....	34
	PRILOG 2. IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU	36
	PRILOG 3. IZJAVA O PRIHVAĆANJU UVJETA NAVEDENIH U POZIVU ZA DOSTAVU PONUDE.....	37
	PRILOG 4. TROŠKOVNIK - GRUPA 1	38
	PRILOG 5. IZJAVA O IZVRŠENIM USLUGAMA - GRUPA 1.....	40
	PRILOG 6. IZJAVA O ROKU IMPLEMENTACIJE – GRUPA 1	41
	PRILOG 7. IZJAVA O ČUVANJU POSLOVNE TAJNE.....	42
	PRILOG 8. PONUDBENI LIST - GRUPA 2.....	44
	PRILOG 9. TROŠKOVNIK - GRUPA 2	46
	PRILOG 10. IZJAVA O IZVRŠENIM USLUGAMA - GRUPA 2.....	47
	PRILOG 11. IZJAVA O ROKU IMPLEMENTACIJE – GRUPA 2	48
	PRILOG 12. TRAŽENA SPECIFIKACIJA TICKETING SUSTAVA (PROGRAMSKOG RJEŠENJA ZA UPRAVLJANJE ITSM PROCESIMA)	49

1. Naziv i sjedište naručitelja, broj telefona, broj telefaksa, internetska adresa

Hrvatska turistička zajednica, Trg Drage Iblera 10/IV, 10 000 Zagreb, OIB: 72501368180
telefon + 385 1 4699 333, telefaks + 385 1 4557 827, www.htz.hr, www.croatia.hr

2. Komunikacija s Naručiteljem

Upiti vezani uz uvjete za nadmetanje i pojašnjenje su pravodobni ako su dostavljeni Naručitelju na način opisan u ovoj dokumentaciji najkasnije 3 (tri) radna dana prije dana isteka roka za dostavu ponuda. Sve upite gospodarski subjekti dužni su uputiti na elektroničku poštu Naručitelja: web@htz.hr.

U Predmet („Subject“) elektroničke pošte potrebno je upisati „Upit: Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije“.

Naručitelj neće odgovarati na upite koji pristignu na drugačiji način ili na drugu adresu elektroničke pošte te koji pristignu van roka za dostavu upita. Na zaprimljeni upit Naručitelj će odgovoriti na adresu elektroničke pošte s koje je upit upućen, i to najkasnije u roku od 2 radna dana od dana zaprimanja upita.

U sklopu natječajne dokumentacije nalaze se dokumenti:

- Topologija - serverska infrastruktura HTZ.pdf
- Licence TIP croatia.hr – detaljan opis funkcionalnosti.docx
- HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura .xlsx

Dokumenti *Topologija - serverska infrastruktura HTZ.pdf* i *Licence TIP croatia.hr – detaljan opis funkcionalnosti.docx* smatraju se povjerljivim s obzirom da se radi o topologiji serverske infrastrukture Hrvatske turističke zajednice na kojoj se nalazi turističko-informacijski portal croatia.hr i mobilna aplikacija te detaljnom opisu potrebnih licenci i načinu licenciranja.

Zbog spomenutih razloga navedeni dokumenti se preuzimaju putem maila uz prethodnu dostavu potpisane Izjave o čuvanju poslovne tajne (Prilog 7). Ponuditelji dodatne priloge mogu zatražiti na mail adresu web@htz.hr najkasnije 3 (tri) kalendarska dana prije dana isteka roka za dostavu ponuda.

3. Uvod

Hrvatska turistička zajednica (HTZ) je razvila turističko-informacijski portal croatia.hr, nacionalni turistički portal koji je središnje mjesto na kojemu se objedinjuje cjelokupna hrvatska turistička ponuda koja okuplja sve turističke zajednice s ciljem postizanja pozitivnog utjecaja na turizam u Republici Hrvatskoj. [Croatia.hr](http://croatia.hr) će biti dugoročna okosnica i informacijski sustav koji je modularan i proširiv, koji će osim pružanja informacija krajnjim korisnicima biti i sustav čije će podatke koristiti treći sustavi poput mobilne aplikacije, koji će nadograđivati funkcionalnosti portala.

Glavna okosnica portala je sustav za upravljanje sadržajem (CMS - Content Management System) koji osigurava unos i izmjenu podataka na portalu te administratorski pristup, a

sustav sadržava i pripadajuću bazu podataka. Putem sustava za upravljanje sadržajem moguće je implementirati promjene sadržaja u skladu s aktualnim marketinškim kampanjama i drugim zahtjevima.

Turističko-informacijski portal croatia.hr je izrađen u skladu sa najnovijim tehnološkim rješenjima i zahtjevima, responzivan je za prikaz na svim uređajima, omogućava višejezičnost (predefimirani jezici su: HR, ENG, GER, FRA, ITA, SLO, CZ, POL, HUN, RUS, ESP uz mogućnost novih jezičnih varijanti), omogućuje komentiranje i dijeljenje sadržaja na svim platformama te se spaja s različitim sustavima (npr. Središnji turistički registar, eVisitor i sl.) iz kojih se određeni podaci iz različitih baza preuzimaju i prikazuju te se procesi ažuriranja podataka automatiziraju.

Novi turističko-informacijski portal na domeni croatia.hr objedinjava cijeli sustav turističkih zajednica u platformi koja turistima pruža relevantne turističke informacije i podatke o Hrvatskoj kao turističkoj destinaciji. Svaka lokalna turistička zajednica nalazi se na svojoj dedikiranoj poddomeni, kojih je ukupno oko 300.

Mobilna aplikacija Explore Croatia putem API-ja preuzima sadržaj turističko-informacijskog portala croatia.hr te ga prikazuje u samoj aplikaciji, a ima i svoj CMS putem kojeg se upravlja dodatnim sadržajem specifičnim za samu aplikaciju, kao što je gemifikacija i slično.

Za optimalno funkcioniranje turističko-informacijskog sustava croatia.hr i mobilne aplikacije potrebna je nabava *softwarea*/licence programskih rješenja opisanih u predmetu nabave i dodatnom dokumentu *Licence TIP croatia.hr – detaljan opis funkcionalnosti.docx* koje su nužne za nadzor nad funkcioniranjem sustava i kompletnog programskog rješenja te upravljanje procesima i komunikaciju sa krajnjim korisnicima sustava.

4. Podaci i opis predmeta nabave

Predmet nabave podijeljen je u dvije Grupe:

GRUPA 1 - Usluga zakupa, održavanja, optimizacije i nadogradnji virtualnih resursa u javnom oblaku

GRUPA 2 - Obnova (nabava) licenci za nadzor nad funkcioniranjem sustava i komunikaciju sa krajnjim korisnicima sustava

4.1. Odredbe za Grupi 1:

Ponuditelj je dužan pružiti uslugu zakupa, održavanja, optimizacije i nadogradnji (operativne podrške za testnu/e i produkcijsku/e okoline) svih virtualnih resursa u javnom oblaku (Public Cloud) traženih dokumentom *HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura.xlsx (sheet Croatia.hr i sheet Mobilna aplikacija)*, sukladno najboljim praksama propisanim službenom Microsoft dokumentacijom za pojedini resurs.

Maksimalna potrošnja virtualnih resursa definirana je dokumentom *HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura.xlsx (sheet Croatia.hr i sheet Mobilna aplikacija)*, a sami resursi moraju biti skalabilni te se mora dozvoliti prilagođavanje sezonalnim potrebama i trenutnom intenzitetu marketinških aktivnosti i potrošnje. Sukladno statističkim podacima

potrebno je omogućiti pravovremeno skaliranje kapaciteta u trenucima kada isti nisu potrebni u cilju smanjenja troška.

U slučaju da se ukaže potreba za povećanjem definiranih maksimalnih resursa to će biti predmet dodatne ponude.

Od Ponuditelja se zahtijeva i operativna podrška pri rješavanju incidenata, konfiguracija, nadogradnja, nadzor i održavanje/administracija navedenih servisa:

- Pružanje odgovarajuće podrške za korištenje IaaS usluge koja je u domeni Ponuditelja (kreiranje virtualnih poslužitelja i upravljanje dodijeljenim resursima; instaliranje operacijskog sustava na virtualnom poslužitelju).
- SQL baza podataka - baza podataka za spremanje strukturiranih podataka, analizu i izvještavanje) koju koriste razni servisi (Microsoft ili treće strane).
- Windows Server - operativni sustav i preduvjet za funkcioniranje ostalih servisa i Aplikacija.

Za potrebe uvida u konfiguraciju postojeće serverske infrastrukture Ponuditeljima je dostupan dokument *Topologija - serverska infrastruktura HTZ* kojeg mogu zatražiti uz prethodno dostavljeni zahtjev mailom i dostavu ovjerene Izjave o čuvanju poslovne tajne (Prilog 7).

Ukoliko Ponuditelj želi ponuditi drugog *Cloud Service* pružatelja usluga od onog koje Hrvatska turistička zajednica trenutno ima u zakupu te je iz tog razloga potrebna migracija sa postojećeg sustava na kojem se nalazi kompletan sadržaj sa domene i poddomena *croatia.hr* te mobilne aplikacije *Explore Croatia* na novi sustav, Izvršitelj to mora jasno naznačiti u ponudi u Troškovniku Grupe 1 (Prilog 4) te odraditi sve procese kao što su osnovno kreiranje, konfiguriranje, implementacija, migracija i puštanje u pogon, sukladno tehnološkim i sigurnosnim pravilima struke.

Od Ponuditelja se očekuje da implementira sve potrebne SSL certifikate i za testnu i produkcijsku okolinu turističko-informacijskog portala *croatia.hr* te na vrijeme obavještava Naručitelja o njihovom isteku, najmanje dva mjeseca prije njihova isteka. Zakup SSL certifikata nije predmet ove nabave.

Sukladno GDPR uredbi i obavezama voditelja i izvršitelja obrade osobnih podataka kod Naručitelja, Ponuditelj mora jamčiti da svi ponuđeni resursi javnog oblaka sukladno troškovniku moraju biti unutar granica EU. Detaljnija prava i obveze Ponuditelja u vezi sa zaštitom osobnih podataka uredit će se Ugovorom.

Uz uslugu operativne podrške za testnu i produkcijsku okolinu Ponuditelj je dužan pružiti uslugu od dodatnih 10 sati ekspertne podrške za unapređenje sustava i incidente mjesečno. Neiskorištene sate tijekom mjeseca moguće je akumulirati u narednih šest mjeseci.

Naručitelj zadržava pravo u svakom trenutku zatražiti migraciju postavljenog sustava na neki drugi javni cloud servis uz najavu najmanje tri mjeseca unaprijed. Usluga naknadne migracije sustava na drugi cloud sustav nije predmet ove nabave.

4.2. Odredbe za Grupu 2:

Turističko-informacijski portal croatia.hr za potpunu funkcionalnost koristi licence za softverska rješenja koje se licencira po principu Softver kao usluga (Software as a Service - SaaS) modelu korištenja softvera u kojem Naručitelj ili njegov partner na projektu upravlja softverom i okruženjem koje podržava (hosting) njegovu dostupnost, a korisnici mu pristupaju putem mreže.

Ponuditelj je dužan ponuditi licence za postojeće programsko rješenje ili jednakovrijedne, u kojem slučaju je dužan nabaviti i implementirati programska rješenja, koja su nužna za nadzor nad funkcioniranjem sustava i kompletnog programskog rješenja te upravljanje procesima i komunikaciju sa krajnjim korisnicima sustava (ticketing sustav - programsko rješenje za upravljanje ITSM procesima).

Obnavljaju se (ili nabavljaju) licence za:

Eiryn ticketing sustav ili jednakovrijedan sustav čije je rješenje namijenjeno za upravljanje procesima (uslugama) bilježeći sve akcije kroz krovni entitet – Ticket. Rješenje mora biti isporučeno u produkcijskoj okolini bez dodatnih licenci za testnu okolinu te mora biti PinkVERIFY™ 2011 ili jednakovrijedno certificirano za procese: Incident Management, Problem Management i Change Management. Programsko rješenje je centralno mjesto komunikacije s krajnjim korisnicima i omogućuje sustavno i organizirano bilježenje incidenata, zahtjeva i upita, te učinkovito upravljanje izazovima što vodi njihovom bržem rješavanju. Rješenje omogućava organiziranost te efikasnost u zaprimanju i rješavanju upita. Na korisničkom portalu može se pregledati stanje upita, organizirati i nadzirati njihova obrada, ažurirati zadatke koji iz njih proizlaze te sudjelovati u njihovom rješavanju i zatvaranju. Rješenje treba omogućavati izvještavanje prema različitim parametrima s personaliziranim pogledima na podatke i pohrane ad-hoc pretraga kao standardnih pregleda (viewova) te se ti podaci o poteškoćama mogu koristiti za optimizaciju poslovanja i podizanje razine isporuke usluge.

U slučaju da Ponuditelj nudi jednakovrijedan sustav u cijenu ponude je potrebno uračunati trošak implementacije i konfiguracije novog ticketing sustava te importa postojećih podataka i kreiranih korisnika, korisničkih uloga i grupa.

Dynatrace nadzorni alat (Host units i DEM units (dvije vrste licenci)): koji služi za nadzor performansi aplikacija (APM) 3. generacije u stvarnom vremenu produkcijske i testne okoline. Uz mogućnosti klasičnih nadzornih sustava aplikacija, poput profiliranja aplikacija rađenih na više tehnologija, sustav treba nadzirati i infrastrukturne metrike sustava te sve povezuje u sliku cijelog sustava u svrhu napredne analize izvornih uzroka problema (Root cause analysis) pogonjenu umjetnom inteligencijom. Također uz navedene funkcionalnosti treba osiguravati:

- nadzor aplikacijskih i sistemskih logova koje generira sustav, po mogućnosti na centraliziranom mjestu
- stanje memorije na poslužitelju na kojem se nalazi sustav
- stanje memorije koju koristi sustav
- potrošnja procesorskih kapaciteta na poslužitelju na kojem se nalazi sustav
- nadzor resursa koje sustav koristi, kao što su konekcije prema bazi podataka, diskovni prostor na poslužitelju, mrežni promet poslužitelja i slično
- mogućnost pregleda duljine trajanja upita prema bazi podataka

- mogućnost profiliranja custom aplikacija, pregled performansi ključnih funkcionalnosti aplikacija
- vrijeme raspoloživosti (neprekinutog rada) sustava
- stanje sigurnosne kopije
- nadzor cijelog sustava i svih njegovih dijelova.

Detaljan opis funkcionalnosti za navedene licence nalazi se u dokumentu „Licence TIP croatia.hr – detaljan opis funkcionalnosti“, a ponuditelj će za potrebe preuzimanja istog dostaviti pismeni zahtjev uz potpisanu Izjavu o čuvanju poslovne tajne (Prilog 7).

Ponuđena programska rješenja s potrebnim licencama moraju u cijelosti zadovoljiti sve tražene funkcionalne i tehničke uvjete koji se nalaze u sklopu dokumentacije.

Napomena: U slučaju promjene poslužiteljske okoline, koja po karakteristikama udovoljava uvjetima korištenja aplikativnih rješenja za koja su pribavljene licence, ponuditelj mora osigurati mogućnost implementacije i ispravan rad navedenih aplikativnih rješenja na novoj poslužiteljskoj okolini.

5. Količina predmeta nabave / učestalost ispunjavanja usluga koje su predmet nabave

5.1. GRUPA 1

Predviđena količina predmeta nabave navedena je u Troškovniku (Prilog 4.) te dokumentu *HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura.xlsx (sheet Croatia.hr i sheet Mobilna aplikacija)*, koji čine sastavni dio dokumentacije za nadmetanje.

U okviru pružanja usluge održavanja, Ponuditelj je dužan osigurati tehničku podršku 24/7 tijekom cijele godine za sve načine komunikacije za produkcijsku okolinu, odnosno osigurati tehničku podršku 8x5 (radnim danima) tijekom cijele godine za sve načine komunikacije za testno-edukacijsku okolinu.

Održavanje (operativna podrška) resursa testne i produkcijske okoline turističko-informacijskog portala croatia.hr te testne i produkcijske okoline mobilne aplikacije podrazumijeva korektivne i preventivne aktivnosti na sustavu koje za cilj imaju proaktivno održavanje zadovoljavajućih radnih uvjeta aplikacija, osiguranje maksimalne efikasnosti i dostupnosti te sprečavanje degradacije funkcionalnosti aplikacija. Preventivno održavanje provodi pružatelj usluge na način da odgovarajućim udaljenim pristupom pristupa testnoj i/ili produkcijskoj okolini sustava. U okviru preventivnog održavanja pružatelj usluge je dužan prikupljati i analizirati *log* datoteke sustava i aplikacije, detektirati potencijalne nepravilnosti u radu sustava, detektirati potencijalne probleme u kapacitetu i/ili konfiguraciji sustava, provjeravati ispravnosti backup i restore procedura, pripremati izvještaj vezan uz analizu stanja informacijske sigurnosti sustava te po potrebi predlagati Naručitelju preventivne i korektivne akcije u smislu poboljšanja sigurnosti sustava.

Naručitelj iziskuje ekspertnu IT podršku u svrhu osiguravanja dostupnosti aplikativnih servisa. Dostupnost se osigurava kroz redovite preglede, preventivno održavanje, reaktivno

održavanje te uspostavu funkcionalnosti u slučaju incidenata. Usluge održavanja osobito uključuju sljedeće:

- Naručitelj zahtijeva da informacijski sustav zadrži sve svoje postojeće funkcije, ne smije biti zastoja u radu izvan očekivane dostupnosti, gubitka informacija niti negativnih iskustava za korisnika. Očekivana dostupnost sustava je 99,9%, a Ponuditelj može davati savjete kako da se kompletan sustav dodatno unaprijedi.
- Ponuditelj se obvezuje da će poštovati politike, pravilnike i postupke vezane uz informacijsku sigurnost te upućivati na najbolje prakse u tom području.
- Usluga mora biti dizajnirana na način da Naručitelju u trenucima potrebe, na raspolaganju stoji adekvatna tehnološka ekspertiza (L1, L2, L3) potrebna za rješavanje aktualnog incidenta.
- Upravljanje incidentima/problemima sukladno najboljoj praksi u upravljanju IT uslugama bez ograničenja u broju i volumenu tiketa.
- Upravljanje promjenama (sve promjene na predmetnom sustavu nadzire, izvršava i njima upravlja isključivo Ponuditelj, a prema politikama Naručitelja).
- Usluga mora uključivati podršku, nadzor putem centralnog nadzornog sustava „Dynatrace“, održavanje i redovite preglede servisa i infrastrukturnih komponenti
- Izradu sigurnosnih kopija osigurava Ponuditelj sukladno politikama za izradu sigurnosnih kopija dogovorenih između Naručitelja i Ponuditelja, te je povratak/oporavak sustava iz ispravnih sigurnosnih kopija te provjera ispravnosti backup i restore procedura u opsegu pružene usluge.
- Instalacija neograničenog broja sigurnosnih zakrpa izvodit će se prema preporukama proizvođača, sukladno mogućnostima i politikama dogovorenim između Naručitelja i Ponuditelja. Ukoliko sigurnosna zakrpa narušava postojeću funkcionalnost informacijskog sustava, Ponuditelj određenu funkcionalnost mora pokušati popraviti, a ukoliko to nije moguće u dogovoru s Naručiteljem će poduzeti daljnje korake kod rješavanja problema. Od Ponuditelja se očekuje nadzor, revizija i instalacija sigurnosnih zakrpa, izrada sigurnosnih kopija prije instalacije zakrpa, instalacija sigurnosnih zakrpa prema najboljim praksama i izrada sigurnosne kopije produkcijske okoline prije instalacija zakrpa. Ukoliko se pojave greške kod instalacije, otklanjanje problema u najkraćem mogućem roku.
- Usluga mora osigurati ekspertnu podršku u svrhu unapređenja sustava.
- Poslovi održavanja operacijskog sustava instaliranog na poslužitelju (ili poslužiteljima), koji uključuju instaliranje i održavanje sigurnosnih zakrpi za operacijski sustav, pogonskih programa (drivera) i općenito konfiguriranje poslužitelja potrebno za kontinuirani rad cjelokupnog sustava.
- Implementacija certifikata (npr. SSL).
- Poslovi održavanja licencija: Izvršitelj se obvezuje obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja - Odjel za internetske stranice HTZ-a o potrebi obnove licencija operacijskog sustava, baze, drugih aplikacija i povezanih usluga ili opreme najmanje 3 mjeseca prije isteka valjanosti licencija.

Održavanje okoline uključuje i korektivno otklanjanje bilo kakvog neplaniranog prekida funkcioniranja sustava i/ili nemogućnost rada s njim (na produkcijskoj i/ili testnoj okolini). Pružatelj usluge obavlja korektivno održavanje temeljem aktivnosti koje su dio preventivnog održavanja i/ili po prijavi incidenta ili neispravnosti u korištenju serverske infrastrukture od strane korisnika ili ovlaštenog predstavnika korisnika. U okviru

korektivnog održavanja pružatelj usluge je dužan otkloniti incident ili neispravnost u radu sustava u najkraćem mogućem roku i dovesti sustav u radno stanje i po potrebi oporavak podataka (baze podataka), otkloniti grešku u sustavu koja još nije utjecala na uslugu, ali bi mogla uzrokovati incident, redovito davati upute osoblju korisnika radi rješavanja prijavljenih zastoja i pružiti im potrebnu pomoć, isporučiti dokumentaciju svih implementiranih izmjena sustava. Nadalje, održavanje proizvoda podrazumijeva pružanje podrške prilikom adaptivnih izmjena na sustavu u okviru postojećih funkcionalnosti, pod uvjetom da iste ne zahtijevaju značajnu izmjenu arhitekture infrastrukture sustava. U okviru pružanja usluge održavanja, vanjski pružatelj usluge dužan je osigurati korisničku podršku 24/7 tijekom cijele godine za sve načine komunikacije za produkcijsku okolinu odnosno osigurati korisničku podršku 8x5 (radnim danima) tijekom cijele godine za sve načine komunikacije za testnu okolinu.

Prva razine podrške (L1) i Service Desk

Ponuditelj mora osigurati jedinstvenu točku kontakta za komunikaciju s Naručiteljem (Service Desk) koja istovremeno pruža prvu liniju podrške Naručitelju 24 sata na dan, sedam dana u tjednu (24/7), 365 dana u godini. Service Desk moraju činiti certificirani i stručno obučeni zaposlenici uz dovoljnu razinu stručnosti za pružanje podrške.

Service Desk upravlja sljedećim procesima:

- Upravljanje incidentima – rješavanje incidenata s ciljem brze uspostave normalnog rada zahvaćenih servisa
- Upravljanje problemima – provođenje aktivnosti u svrhu otkrivanja i uklanjanja uzroka incidenata, kao i sprečavanje njihovog ponavljanja
- Upravljanje zahtjevima – provođenje aktivnosti potrebnih za udovoljavanje korisničkim zahtjevima i pružanje traženih informacija

Service Desk kao jedinstvena točka kontakta, bilježi svu komunikaciju s Naručiteljem u vidu tiketa koji se spremaju na centralno mjesto unutar SMS-a (Service Management System). Naručitelj mora imati mogućnost online uvida u trenutni status svakog tiketa putem weba. Tiketi moraju minimalno sadržavati sljedeće informacije: vrijeme i ime osobe koja je prijavila tiket, tip i prioritet rješavanja, naziv i kategoriju zahvaćenog sustava, kronološki poredane poduzete radnje, vrijeme zadnje izmjene i trenutni status. Naručitelj mora biti u mogućnosti kontaktirati Service Desk Ponuditelja putem telefona, e-pošte i web-a. Service Desk Ponuditelja kontaktirati će unaprijed odobrene osobe (predstavnicima Naručitelja). Ukoliko Ponuditelja kontaktiraju neautorizirane osobe Naručitelja, Ponuditelj će takav zahtjev prihvatiti ali ne će započeti nikakve radnje prije nego li primi odobrenje od odobrene osobe Naručitelja.

Druga razina podrške (L2) i podrška na lokaciji

Ponuditelj mora raspolagati certificiranim stručnjacima za raspon tehnologija obuhvaćen predmetom nabave, koji mogu pružiti veću razinu podrške kada je to potrebno. Također, Ponuditelj mora raspolagati dovoljnom količinom certificiranih stručnjaka koji mogu pružiti podršku na lokaciji Naručitelja ukoliko se za time ukaže potreba.

Treća razina podrške (L3) i eskalacije proizvođaču

Naručitelj očekuje od Ponuditelja visoku ekspertizu za tehnologije obuhvaćene predmetom nabave kao i eskalaciju svih incidenata koje nije u mogućnosti samostalno riješiti direktno

proizvođaču predmetne tehnologije te koordinaciju, komunikaciju i suradnju s proizvođačem sve do uspješnog otklanjanja incidenta.

Service desk

U svrhu pružanja Usluge sukladno zahtjevima i očekivanjima Naručitelja, Ponuditelj će osigurati jedinstvenu točku kontakta – Service Desk.

Service Desk će bilježiti svu komunikaciju s Naručiteljem u obliku jedinstvenog digitalnog zapisa - tiket.

Razlikujemo tri vrste tiketa:

Incident	Otvara se u slučaju degradacije performansi ili potpune nedostupnosti predmetnih servisa. Incident može prijaviti ovlaštena osoba Naručitelja, ili se otvara automatski kroz sustav nadzora Dynatrace.
Zahtjev za promjenom (ZZP)	Otvara se na zahtjev ovlaštene osobe Naručitelja kada postoji potreba za izvršenjem standardne promjene tj. promjene koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutno koristi. Ne uključuje zahtjeve za velikim promjenama koje mijenjaju način ili utječu na rad predmetnog sustava.
Zahtjev za informacijom (ZZI)	Otvara se na zahtjev ovlaštene osobe Naručitelja u slučaju kada je Naručitelju potrebna informacija o radu predmetnih servisa, opsegu pružane usluge, izvještajima i slično. Ne uključuje edukaciju, izradu tehničkih rješenja, savjetovanje i / ili projektne zadatke.

Ponuditelj će za Naručitelja u sklopu Usluge odrađivati i manje zahtjeve za promjenom na sustavu koje ne utječu na način izvršenja Usluge.

Razine izvršenja Usluge

Za produkcijsku okolinu Naručitelj očekuje režim podrške svaki dan od 00h do 24h, a za testno-edukacijsku okolinu Naručitelj očekuje režim podrške radnim danom (pon-pet) od 8:30h do 16:30h.

Utjecaj	Naziv	Opis / Primjer	Odaziv	Obavještavanje	Eskalacija
1	Kritičan	Sustav je u nedostupan ili je dostupnost potencijalno ugrožena.	< 60 Minuta	Svakih 60 minuta od inicijalnog odziva.	Nakon 4 sata od inicijalnog odziva.
2	Visok	Djelomična nedostupnost sustava, i/ili je incidentom zahvaćen velik broj korisnika.	< 120 Minuta	Svakih 120 minuta od inicijalnog odziva.	Nakon 8 sati od inicijalnog odziva.

3	Osrednji	Nizak utjecaj na sustav. Postoji zaobilazno rješenje, a utjecaj na krajnje korisnike je minimalan.	Unutar 8 sati	Svaka 24 sata od inicijalnog odziva.	Nakon 2 radna dana od inicijalnog odziva.
4	Nizak	Zanemariv utjecaj na sustav. Primjedbe na izgled ili formu.	Unutar 24 sata	Svakih 48 sati od inicijalnog odziva.	Nakon 5 radnih dana od inicijalnog odziva.

Izveštavanje

Prema potrebi Naručitelja Ponuditelj će izvještavati o svim poduzetim radnjama, a predmetno će se definirati Ugovorom.

Izveštaj će sadržavati minimalno sljedeće elemente:

Datum izrade / period izvještavanja	Primjer: 10.7.2021 za lipanj / 2021.
Pregled mjesečnog volumena tiketa	Mjesečni volumen tiketa po danima u mjesecu, odvojeno i zbirno za sve tipove tiketa (incident, problem, ZZP, ZZI) kao i prosječna vremena njihovog rješavanja.
Pregled trendova	Usporedni mjesečni volumen tiketa i trend u posljednjih 6 mjeseci.
Individualni pregled tiketa	Popis tiketa otvorenih u prethodnom razdoblju, kao i popis svih tiketa koji trenutno nisu u stanju „resolved“ ili „closed“ (tj. koji nisu uspješno riješeni).
Upravljanje problemima	Pregled aktivnosti proaktivnog i reaktivnog upravljanja problemima.
Prijedlozi poboljšanja	Lista prijedloga poboljšanja trenutnog sustava (ukoliko postoje).
Rizici	Lista rizika i prijedlog njihovog uklanjanja (ukoliko postoje).
Izveštaj o dostupnosti	Pregled (ne)dostupnosti predmetnih sustava.
Upravljanje zahtjevima	Lista zahtjeva za promjenom i zahtjeva za informacijom te izvještaj o utrošku sati za iste.

Korištene kratice i pojašnjenja

Tiket	Digitalni zapis komunikacije Naručiitelja i Ponuditelja vezano za isporuku Usluge. Kategorije tiketa; Incident, Problem, Zahtjev za promjenom (ZPP – en. SR) i Zahtjev za informacijom (ZZI – en. Advice).
Incident	Neželjeni događaj koji uzrokuje ili može uzrokovati degradaciju performansi sustava, ili nedostupnost istog.
Problem	Izvorni uzrok jednog ili više incidenata. Uklanjanjem izvornog uzroka, uspostavlja se izvorno stanje sustava. Djeluje reaktivno i proaktivno.
Zahtjev za promjenom (ZPP)	Zahtjev Naručiitelja prema Ponuditelju za izvođenjem promjene koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutno koristi. Takve promjene može zatražiti ovlaštena osoba Naručiitelja.
Zahtjev za informacijom (ZZI)	Zahtjev Naručiitelja prema Ponuditelju za informacijom o radu predmetnih servisa, opsegu pružane usluge, izvještajima i slično. Ne uključuje edukaciju, izradu tehničkih rješenja, savjetovanje i / ili projektne zadatke
ITIL	Naziv za skup najboljih praksi u upravljanju IT uslugama.
Service Desk	Jedinstvena točka kontakata za Naručiitelja u sklopu pružanja Usluge.
Vrijeme odziva	Vrijeme proteklo od trenutka prijave incidenta ili njegove detekcije u slučaju postojanja proaktivnog nadzora, do trenutka kada je Naručiitelj obaviješten neautomatiziranim načinom, da je isti zaprimljen tj. uočen.
Vrijeme rješavanja	Vrijeme proteklo od evidencije tiketa do trenutka kada je zaključeno da posljedice uzrokovane incidentom više nisu evidentne, odnosno nemaju utjecaj na rad. Za ZPP i ZZI vrijeme rješavanje je zaključeno kada je zahtjev ispunjen, odnosno kada je odgovoreno na upit.
L1 / Level 1	Prva razina IT podrške sukladno najboljoj praksi organizaciji procesa upravljanja IT uslugama (npr. ITIL)
L2 / Level 2	Druga razina IT podrške sukladno najboljoj praksi organizaciji procesa upravljanja IT uslugama (npr. ITIL)
L3 / Level 3	Treća razina IT podrške sukladno najboljoj praksi organizaciji procesa upravljanja IT uslugama (npr. ITIL)
OS	Operativni Sustav – programsko rješenje koje korisniku računala omogućuje interakciju između računalnih komponenti (hardver) i aplikativnih rješenja (softver).

Odabrani Izvršitelj će pružati uslugu navedenu u predmetu nabave (Točka 4. GRUPA 1) od 01.05.2024. pa do raskida trajanja ugovora.

5.2. GRUPA 2

- Za Eiryn ticketing (ili jednakovrijedan) sustav je potrebno imati 7 operatera (korisnici koji pristupaju i upravljaju ticketima) te neograničen broj krajnjih korisnika (korisnici koji prijavljuju tickete/probleme) te podrška i održavanje samog rješenja (redovne nadogradnje sustava, korektivno održavanje rješenja te 2 (dva) sata adaptivnog održavanja mjesečno. Ukoliko će biti potrebe odabrani Izvršitelj će napraviti

prijedlog prilagodbe rješenja kako bi se optimalno iskoristio potencijal ponuđenog rješenja.

- Dynatrace nadzorni alat Dynatrace HOST UNITS namijenjen je produkcijskoj okolini za nadzor aplikacije u real-time produkcijskom okruženju. U predviđenoj serverskoj infrastrukturi za turističko-informacijski portal croatia.hr ukupna potrošnja licenci biti će 10 HOST Unita i 100000 DEM Unita.

Dynatrace nadzorni alat Digital Experience Management (DEM UNITS) koristi se za različite funkcionalnosti alata kao što su Synthetic Monitoring, Real User Monitoring i Session Replay.

Za optimalno funkcioniranje sustava potrebni su svi navedeni podaci, a programska rješenja s pripadajućim licencama moraju biti gore navedena rješenja ili jednakovrijedna. Detaljni opisi tehničkih specifikacija i funkcionalnosti nalaze se u dokumentu: *Licence TIP croatia.hr – detaljan opis funkcionalnosti*.

Uvjeti korištenja licence moraju sadržavati navod kojim nositelj licence ili proizvođač jamči za urednu funkcionalnost aplikativnog rješenja i eventualno otklanjanje neispravnog funkcioniranja u uobičajenim rokovima tijekom trajanja licence, odnosno drugi odgovarajući navod kojim jamči da će aplikativna rješenja raditi bez grešaka tijekom trajanja licence, ako su ispunjene sve pretpostavke za njihovu operabilnost te ako će ista biti instalirana i koristiti se sukladno uputama proizvođača, odnosno drugi odgovarajući navod.

Odabrani Izvršitelj će pružati uslugu navedenu u predmetu nabave (Točka 4. GRUPA 2) u razdoblju od 14.4.2024. do raskida trajanja ugovora.

6. Kvaliteta predmeta nabave

Nakon isporuke predmeta nabave, ukoliko ona odgovara definiranim zahtjevima, Naručitelj potvrđuje Ponuditelju da je kvaliteta dostavljenog predmeta nabave u skladu s očekivanjima Naručitelja, a isto će se definirati Ugovorom. U slučaju naknadno otkrivenih nedostataka Izvršitelj je dužan iste ispraviti u rokovima koji će se definirati sklopljenim ugovorom, bez prava na dodatnu naknadu za izvršene poslove odnosno utrošeno vrijeme potrebno za ispravak. Usluge održavanja moraju biti izvršavane na način sukladan najboljim praksama u upravljanju IT uslugama (npr. ITIL), a njihova provedba prema ISO 90001, ISO/IEC 20000 i ISO/IEC 27001 standardima kao jamstvo kvalitete pružane usluge Naručitelju.

7. Podaci o dokazima sposobnosti

7.1. Dokaz pravne i poslovne sposobnosti

- **Naziv dokaza sposobnosti:** Isprava o upisu u poslovni, sudski (trgovački), strukovni, obrtni ili drugi odgovarajući registar, odnosno ovjerenu izjavu ili odgovarajuću potvrdu s time da naprijed navedena Isprava ne smije biti starija od 6 mjeseci do dana slanja poziva na dostavu dokaza.

- **Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti:** Trgovački sud, odnosno odgovarajući strukovni ili poslovni registar.
- **Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti:** ponuditelj mora izvodom iz odgovarajućeg registra dokazati da je registriran za obavljanje poslova, odnosno djelatnosti koja je predmet nabave.

Ako se dokazi ne izdaju u zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ponuditelj je dužan dostaviti odgovarajuću izjavu o istom, s ovjerom potpisa kod javnog bilježnika.

7.2. Dokaz o nekažnjavanju

- **Naziv dokaza sposobnosti (Prilog 2.):** Izjava s potpisom kojom natjecatelj dokazuje da gospodarskom subjektu ili osobi ovlaštenoj za zastupanje gospodarskog subjekta nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za kaznena djela zbog udruživanja za počinjenje kaznenih djela, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba položaja i ovlasti, zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonito posredovanje, primanje mita, davanje mita, prijevarena, računalna prijevarena, prijevarena u gospodarskom poslovanju ili prikriivanje protuzakonito dobivenog novca, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno odgovarajući dokaz o nekažnjavanju zemlje sjedišta ukoliko je ponuditelj registriran izvan Republike Hrvatske
- **Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti:** osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za sebe i za gospodarski subjekt daje izjavu s potpisom.
- **Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti:** ponuditelj mora dokazati da gospodarskom subjektu ili osobi ovlaštenoj za zastupanje gospodarskog subjekta nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za jedno ili više kaznenih djela u Izjavi. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od trideset (30) dana do dana slanja objave.

7.3. Dokaz financijske sposobnosti:

Stanje poreznog duga

- Naziv dokaza sposobnosti: potvrda Porezne uprave o stanju duga ili istovrijedne isprave nadležnog tijela zemlje sjedišta ponuditelja.
- Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti: Ministarstvo financija – Porezna uprava, odnosno nadležno tijelo zemlje sjedišta ponuditelja.
- Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti: ponuditelj mora dokazati da je ispunio obvezu plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od 30 dana do dana slanja poziva na dostavu dokaza.

7.4. Dokaz tehničke sposobnosti GRUPA 1

Popis izvršenih usluga

Gospodarski subjekt mora dokazati da je u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge iste ili slične predmetu nabave u vrijednosti od minimalno 650.000,00 eura bez PDV-a. Ako se radi o više usluga (ugovorenih poslova) njihova zbirna vrijednost mora biti minimalno 650.000,00 eura bez PDV-a uz uvjet da vrijednost najmanje jedne od tih usluga iznosi

minimalno 130.000,00 eura bez PDV-a (za ugovor na godišnjoj razini), a ukupan broj usluga sa kojima se dokazuje traženo može biti najviše 8.

Za potrebe utvrđivanja tehničke sposobnosti iz ove točke, Ponuditelj u ponudi dostavlja:

- Potpisanu izjavu (**Prilog 5**) u kojoj jamči da zadovoljava uvjete navedene u ovoj točki. Izjava mora sadržavati popis izvršenih usluga koji sadrži naziv tvrtke i adresa druge ugovorne strane, datum sklapanja ugovora, naziv i opis usluge, datum i mjesto izvršenja usluge, vrijednost usluge i kontakt za provjeru.

Ukoliko iz popisa izvršenih usluga kojima se dokazuje tehnička sposobnost Naručitelj neće biti u mogućnosti jednoznačno zaključiti dokazuje li navedena izjava ispunjenja uvjeta, Naručitelj može izravno od druge ugovorne strane zatražiti provjeru pojedinih referenci. Iz izjave mora biti vidljivo da je u traženom periodu Ponuditelj izvršio poslove u vrijednosti traženoj u ovoj točki.

Zajednica ponuditelja (udruženje gospodarskih subjekata) kumulativno (zajednički) dokazuje sposobnost iz ove točke.

7.5. Dokaz tehničke sposobnosti GRUPA 2

Popis izvršenih usluga

Gospodarski subjekt mora dokazati da je u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge iste ili slične predmetu nabave u vrijednosti od minimalno 90.000,00 eura bez PDV-a. Ako se radi o više usluga (ugovorenih poslova) njihova zbirna vrijednost mora biti minimalno 90.000,00 eura bez PDV-a uz uvjet da vrijednost najmanje jedne od tih usluga iznosi minimalno 28.000,00 eura bez PDV-a (za ugovor na godišnjoj razini), a ukupan broj usluga sa kojima se dokazuje traženo može biti najviše 8.

Za potrebe utvrđivanja tehničke sposobnosti iz ove točke, Ponuditelj u ponudi dostavlja:

- Potpisanu izjavu (**Prilog 10**) u kojoj jamči da zadovoljava uvjete navedene u ovoj točki. Izjava mora sadržavati popis izvršenih usluga koji sadrži naziv tvrtke i adresa druge ugovorne strane, datum sklapanja ugovora, naziv i opis usluge, datum i mjesto izvršenja usluge, vrijednost usluge i kontakt za provjeru.

Ukoliko iz popisa izvršenih usluga kojima se dokazuje tehnička sposobnost Naručitelj neće biti u mogućnosti jednoznačno zaključiti dokazuje li navedena izjava ispunjenje uvjeta, Naručitelj može izravno od druge ugovorne strane zatražiti provjeru pojedinih referenci. Iz izjave mora biti vidljivo da je u traženom periodu Ponuditelj izvršio poslove u vrijednosti traženoj u ovoj točki.

U slučaju da je ponuditelj koji dokazuje sposobnost izvršenih usluga izveo zajedno s drugim gospodarskim subjektima (kao zajednica gospodarskih subjekata, konzorcij i sl.), referenca u popisu usluga treba sadržavati podatke koji se odnose samo na

ponuditelja koji dokazuje svoju sposobnost (odnosno, potrebno je navesti opis i vrijednost samo onih radova koje je izveo ponuditelj).

Zajednica ponuditelja (udruženje gospodarskih subjekata) kumulativno (zajednički) dokazuje sposobnost iz ove točke.

7.6. Dokaz stručne sposobnosti GRUPA 1

7.6.1 Razina partnerskog odnosa

Sukladno trenutno implementiranim sustavima i servisima kod Naručitelja, Ponuditelj mora dokazati da ima određenu razinu partnerskog odnosa s proizvođačima softvera i to minimalno:

- a) Microsoft Solutions Partner partnerski status sa potrebnim sljedećim statusima i Microsoft Advanced specijalizacijama:
 - **Solutions Partner for Data & AI** - dokazuje sposobnost ponuditelja da poznaje Microsoft bazu podataka (Microsoft SQL), te licenciranje i tehničke karakteristike navedene platforme,
 - **Solutions Partner for Infrastructure** - dokazuje sposobnost ponuditelja da poznaje Microsoft serversku platformu (Windows Server), Microsoft Azure, Microsoft DevOps, te proces i pravila licenciranja Microsoft proizvoda i tehničke karakteristike traženih Microsoft proizvoda,
 - **Solutions Partner for Security** - dokazuje sposobnost ponuditelja za pružanje savjetodavnih i ostalih usluga vezanih za osnovno poznavanje zaštite podataka i povećavanje razine sigurnosti Microsoft okoline
 - **Infra and Database Migration Advanced Specialization** - dokazuje sposobnost Ponuditelja da posjeduje adekvatno znanje, ekspertizu i iskustvo vezano uz pružanje savjetodavnih usluga i usluga podrške optimizacije i modernizacije Windows Server i SQL Server resursa u Azure.
 - **Cloud Security Advanced Specialization** - dokazuje adekvatno znanje, ekspertizu i iskustvo u poslovima implementacije Microsoft servisa sukladno najboljim sigurnosnim praksama.

Traženo se dokazuje partnerskom potvrdom koja mora biti važeća i iz koje treba biti jasno vidljiv traženi partnerski odnos s navedenim statusima i specijalizacijama. Potvrda mora biti izdana od strane proizvođača ili ovlaštenog zastupnika u Republici Hrvatskoj.

- b) Izjava Ponuditelja da ima na raspolaganju vlastiti Call centar za pružanje tehničke pomoći korisnicima na hrvatskom jeziku za predmet nabave, koji radi u režimu 24/7/365.

7.6.2 Obrazovne i stručne kvalifikacije gospodarskog subjekta

Zbog kompleksnosti sustava naručitelja i traženog modela upravljanja, ponuditelj mora dokazati da na raspolaganju ima dovoljno certificiranih i stručnih osoba koji mogu kvalitetno pružiti podršku i u slučajevima potrebe za povećanim angažmanom.

- Četiri (4) osobe s Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert certifikatom
- Dvije (2) osobe s Microsoft Certified: Azure Network Engineer Associate certifikatom
- Dvije (2) osobe s Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate certifikatom
- Dvije (2) osobe s Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate certifikatom
- Dvije (2) osobe sa ITIL Expert in IT Service Management certifikatom

Ponuditelj je u svrhu dokazivanja traženih sposobnosti dužan u ponudi priložiti Popis stručnjaka koji mora biti ovjeren službenim pečatom i potpisan od strane osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta.

Uz popis, ponuditelj je obvezan u ponudi priložiti važeće certifikate za stručnjake navedene u popisu. Jedna osoba može biti nositelj više traženih certifikata. Dokazi o stručnim kompetencijama (stručni certifikati) dostavljaju se u originalu ili preslici te mogu biti na hrvatskom ili na engleskom jeziku.

7.6.3 Norme osiguranja kvalitete

Kako bi Naručitelj osigurao provođenje najviših standarda kvalitete Ponuditeljevih poslovnih procesa i kvalitete provođenja Ponuditeljevih mjera upravljanja informacijskom sigurnošću Naručitelj od Ponuditelja zahtijeva dokaze da Ponuditelj posjeduje norme osiguranja kvalitete koje daju neovisna tijela.

Gospodarski subjekt mora potvrditi sukladnost sa slijedećim normama osiguranja kvalitete:

- **Certifikat sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001**
- **Certifikat sustava upravljanja informacijskom sigurnošću ISO/IEC 27001**
- **Certifikat sustava upravljanja IT uslugama ISO/IEC 20000**

Certifikat kvalitete 9001, izdan od akreditirane certifikacijske kuće, sa primjenom na cjelokupno poslovanje je međunarodni standard upravljanja kvalitetom u organizaciji. Certifikatom ponuditelj 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. Ponuditeljevi 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.

Certifikat sustava upravljanja informacijskom sigurnošću ISO/IEC 27001, izdan od akreditirane certifikacijske kuće, s primjenom na cjelokupno poslovanje je međunarodni standard za informacijsku sigurnost i zaštitu podataka. Naručitelj zahtijeva provođenje najviših standarda kvalitete provođenja ponuditeljevih mjera

upravljanja informacijskom sigurnošću. 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/IEC 27001 procedure za rad s povjerljivim informacijama.

Certifikat sustava upravljanja IT uslugama ISO/IEC 20000, izdan od akreditirane certifikacijske kuće, sa primjenom na cjelokupno poslovanje, uključujući dosljednost u upravljanju IT uslugama i infrastrukturom. Certifikatom ponuditelj dokazuje da učinkovito upravlja procesima u rasponu od izvještavanja o izvršenju pojedinih usluga, budžetiranju i računovodstvu za IT usluge, do informacijske sigurnosti, upravljanju dobavljačima, incidentima, te upravljanju procesom izmjena i isporuke postojećih i novih usluga.

Navedene sukladnosti sa normama Ponuditelj mora dokazati preslikom dokumenta izdanim od neovisnog tijela akreditiranog od strane Hrvatske akreditacijske agencije ili od strane tijela za potvrđivanje osnovanih u drugim državama članicama. Certifikati se moraju odnositi na ponuditelja, za opseg primjeren predmetu nabave što mora nedvosmisleno biti navedeno na certifikatima. Certifikat mora biti važeći najmanje do krajnjeg roka valjanosti ponude. U slučaju zajednice ponuditelja ova sposobnost dokazuje se kumulativno.

7.7. Dokaz stručne sposobnosti GRUPA 2

7.7.1 Razina partnerskog odnosa

Sukladno trenutno implementiranim sustavima i servisima kod Naručitelja, Ponuditelj mora dokazati da ima određenu razinu partnerskog odnosa s proizvođačem softvera i to minimalno:

- a) Dynatrace partner
Ponuditelj mora dokazati da ima status Dynatrace partnera koji je autoriziran za prodaju i održavanje Dynatrace softvera.
Ponuditelj mora dostaviti važeći službeni dokument (potvrdu/certifikat) kojim dokazuje partnerski status sa Dynatraceom.
- b) Izjava Ponuditelja da ima na raspolaganju vlastiti Call centar za pružanje tehničke pomoći korisnicima na hrvatskom jeziku za predmet nabave, koji radi u režimu 24/7/365.

7.7.2 Obrazovne i stručne kvalifikacije gospodarskog subjekta

Zbog kompleksnosti sustava naručitelja i traženog modela upravljanja, ponuditelj mora dokazati da na raspolaganju ima dovoljno certificiranih i stručnih osoba:

- Jedna (1) osoba sa Dynatrace Associate Certification certifikatom
- Jedna (1) osoba sa ITIL4 Master certifikatom
- Dvije (2) osobe sa ITIL Expert in IT Service Management certifikatom

Ponuditelj je u svrhu dokazivanja traženih sposobnosti dužan u ponudi priložiti

Popis stručnjaka koji mora biti ovjeren službenim pečatom i potpisan od strane osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta.

Uz popis, ponuditelj je obavezan u ponudi priložiti certifikat za stručnjaka navedenog u popisu. Dokaz o stručnim kompetencijama (stručni certifikati) dostavlja se u originalu ili preslici te može biti na hrvatskom ili na engleskom jeziku.

7.7.3 Tražene specifikacije ticketing sustava

Ponuditelj mora potvrditi da njegov ticketing sustav (programsko rješenje za upravljanje ITSM procesima) ima sve tražene specifikacije propisane predmetom nabave i u svrhu dokazivanja istog dužan je u ponudi priložiti popunjen prilog *Tražena specifikacija ticketing sustava (programskog rješenja za upravljanje ITSM procesima)* (Prilog 12) koji mora biti ovjeren službenim pečatom i potpisan od strane osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta.

NAPOMENA (vrijedi za sve dokaze sposobnosti): *Ako se u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin, ne izdaju navedeni traženi dokumenti ili ako ne obuhvaćaju sve navedene okolnosti, oni mogu biti zamijenjeni izjavom pod prisegom ili, ako izjava pod prisegom prema pravu dotične države ne postoji, izjavom davatelja s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika, ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin.*

8. Zajednica ponuditelja

Zajednica ponuditelja je udruženje gospodarskih subjekata (fizičkih ili pravnih osoba) koja na tržištu nudi pružanje usluga. Iz navedenog proizlazi da više gospodarskih subjekata može podnijeti zajedničku ponudu.

U zajedničkoj ponudi mora biti navedeno koji će dio ugovora o nabavi (predmet, količina i vrijednost) izvršavati pojedini član zajednice gospodarskih subjekata.

Ponuda zajednice gospodarskih subjekata mora sadržavati naznaku člana zajednice gospodarskih subjekata koji je nositelj zajednice te ovlašten za komunikaciju s Naručiteljem i koji će sklopiti ugovor s Naručiteljem te u ime i za račun svih članova naplatiti pružene usluge.

Zajednica solidarno odgovara za obveze preuzete Ugovorom.

Ponuda zajednice mora biti potpisana od strane svih članova zajednice.

Naručitelj svoje obveze plaća isključivo prema nositelju zajednice s kojim je sklopio ugovor.

Svaki član iz Zajednice ponuditelja dužan je u ponudi dostaviti sve dokumente iz točke 7. ovog poziva za dostavu ponuda.

9. Nuđenje grupa ili dijelova predmeta nabave

Ponudu je moguće podnijeti za jednu ili za obje grupe predmeta nabave. U slučaju da Ponuditelj podnosi ponudu za obje grupe predmeta nabave, iste dostavlja zasebno za svaku grupu predmeta nabave u zatvorenoj omotnici.

10. Obvezni sadržaj ponude i potrebne dokumentacije

Ponuda mora sadržavati:

1. Popunjeni ponudbeni list (za Grupu 1 *Prilog 1*, za Grupu 2 *Prilog 8*)
2. Tražene dokaze sposobnosti:
 - i. Dokaz pravne i poslovne sposobnosti (Izvod iz odgovarajućeg registra ili drugi odgovarajući dokaz iz točke 7.1 ovog poziva) – za obje Grupe
 - ii. Dokaz o nekažnjavanju (*Prilog 2*) – za obje Grupe
 - iii. Dokaz financijske sposobnosti (Potvrda porezne uprave o stanju duga ili istovrijedne isprave nadležnog tijela zemlje sjedišta ponuditelja) – za obje Grupe
 - iv. Dokaz tehničke sposobnosti (za Grupu 1 *Prilog 5*, za Grupu 2 *Prilog 10*)
 - v. Dokaze stručne sposobnosti za Grupu 1 propisane točkom 7.6 ovog poziva, te dokaze stručne sposobnosti za Grupu 2 propisane točkom 7.7. ovog poziva
3. Izjava o prihvaćanju uvjeta navedenih u pozivu za dostavu ponude (*Prilog 3*)
4. Popunjeni troškovnik (za Grupu 1 *Prilog 4*, za Grupu 2 *Prilog 9*)
5. Popunjen dokument *HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura.xlsx*, dokument je potrebno dostaviti zasebno u XLSX formatu (*sheet Croatia.hr i sheet Mobilna aplikacija*), dostavljaju samo ponuditelji Grupe 1
6. Tražena specifikacija ticketing sustava (programskog rješenja za upravljanje ITSM procesima (*Prilog 12*) – za Grupu 2
7. Izjava o roku implementacije (za Grupu 1 *Prilog 6*, za Grupu 2 *Prilog 11*)
8. Jamstvo za ozbiljnost ponude za svaku od Grupa (*točka 25*)
9. Izjava o čuvanju poslovne tajne (*Prilog 7*)
10. Ostale dokumente propisane ovom natječajnom dokumentacijom

Ponuditelju nije dozvoljeno nuditi alternativne ponude, varijante ili inačice ponuda.

11. Oblik, način i mjesto dostave ponude

Ponuda mora biti izrađena na podlozi dokumentacije iz predmetnog poziva za dostavu ponuda koja se preuzima od Naručitelja. Ako se radi o zajednici ponuditelja (gospodarskih subjekata), Ponudbeni list sadrži podatke za svakog člana zajednice uz obveznu naznaku člana koji je voditelj zajednice te ovlašten za komunikaciju s Naručiteljem.

Ponuda se izrađuje na način da čini jednu cjelinu za svaku grupu predmeta nabave. Ako zbog opsega ili drugih objektivnih okolnosti ponuda ne može činiti cjelinu, onda se izrađuje

u dva ili više dijelova. Ukoliko se ponuda sastoji od više dijelova uz nju je potrebno dostaviti popis koji sadržava nazive svih dostavljenih dijelova i to redosljedom kojim bi bili posloženi da čine jednu cjelinu.

Cjelokupnu ponudu sa pripadajućom dokumentacijom potrebno je dostaviti u tiskanom i u digitalnom formatu (na digitalnom mediju (USB, CD ili sl.)).

Cjelovita ponuda dostavlja se u zatvorenoj omotnici na adresu Naručitelja. Na omotnici ponude mora biti naznačen naziv i adresa Naručitelja, naziv i adresa Ponuditelja, evidencijski broj nabave, naziv predmeta nabave, oznaka „NE OTVARAJ – PONUDA“, odnosno mora stajati oznaka sljedećeg izgleda:

HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA
Trg Drage Iblera 10/IV, 10000 Zagreb
NE OTVARAJ – PONUDA

Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije – Grupa <upisati naziv grupe>, evidencijski broj: 006/24

Upućuju se svi zainteresirani gospodarski subjekti da ponude dostavljaju neposredno (osobno ili dostavom) na korespondencijsku adresu: Draškovićeve 10, HR-10000 Zagreb, svaki radni dan od 09:00h do 16:00h sati.

Rok do kojeg je potrebno dostaviti ponude je **10. travnja 2024. godine do 12:00 sati (CET)**.

Sve ponude koje nisu predane na ovaj način i u ovom roku neće se otvarati i/ili razmatrati. U roku za dostavu ponude, Ponuditelj može dodatnom, pravovaljanom potpisanom izjavom izmijeniti svoju ponudu, nadopuniti je ili od nje odustati. Izmjena ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i ponuda s tim da se omotnica dodatno označi tekstem „IZMJENA PONUDE“ odnosno „DOPUNA PONUDE“.

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponude pisanom izjavom odustati od svoje dostavljene ponude. Pisana izjava se dostavlja na isti način kao i ponuda s obveznom naznakom „ODUSTANAK OD PONUDE“. U tom slučaju Ponuditelj može preuzeti neotvorenu ponudu.

Naručitelj će na zahtjev izdati Ponuditelju potvrdu o datumu i vremenu primitka ponude.

12. Cijena ponude

Ponuditelj je dužan dostaviti ponudu s cijenom u eurima. Cijena je nepromjenjiva. Cijena se piše brojkama i slovima (u slučaju nepodudaranja, važeća je cijena izražena slovima). Cijena ponude izražava se za cjelokupan predmet nabave za svaku od grupa predmeta nabave.

Za GRUPU 1 u cijenu ponude moraju biti uključeni troškovi usluge zakupa, održavanja i ekspertne podrške svih virtualnih resursa u javnom oblaku (Public Cloud) traženih dokumentom *HTZ Troskovnik - serverska infrastruktura.xlsx* u trajanju od godine dana te

trošak osnovnog kreiranja, konfiguriranja, implementacije, migracije i puštanja u pogon u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava.

Za GRUPU 2 u cijenu ponude moraju biti uključeni troškovi obnove licence ticketing sustava, podrška i održavanje rješenja u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025.; trošak implementacije i konfiguracije sustava ticketinga i migracije postojećih podataka u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava; trošak zakupa 10 HU i 100000DU Dynatrace licence, održavanja te ekspertne podrške u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025. te trošak implementacije i konfiguracije programskog rješenja za nadzor nad funkcioniranjem sustava u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava.

Ponuditelj za GRUPU 1 treba popuniti priloženi Ponudbeni list (Prilog 1.) i Troškovnik (Prilog 4.) te upisati sve cijene, kao i sveukupni iznos. Potrebno je popuniti i dokument *HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura.xlsx (sheet Croatia.hr i sheet Mobilna aplikacija)*.

Ponuditelj za GRUPU 2 treba popuniti priloženi Ponudbeni list (Prilog 8.) i Troškovnik (Prilog 9.) te upisati sve cijene, kao i sveukupni iznos.

Neispunjavanje ponudbenog lista i svih zadanih, pojedinačnih stavki troškovnika predmeta nabave neotklonjiv je nedostatak i razlog je za odbijanje ponude.

13. Rok dostave ponude s pripadajućom dokumentacijom

Ponudu i svu potrebnu dokumentaciju potrebno je dostaviti do **10. travnja 2024. godine do 12:00 sati (CET)**. Sve ponude pristigle nakon navedenog roka neće se uzeti u razmatranje.

14. Jezik ponude i priložene dokumentacije

Ponuda mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu i ta jezična verzija predstavlja isključivo vjerodostojan tekst. Svi dijelovi ponude moraju biti dostavljeni na hrvatskom jeziku.

Ako je priložen izvorni dokument na stranom jeziku, uz njega je ponuditelj dužan priložiti i prijevod na hrvatski jezik.

Iznimno je moguće navesti pojmove, nazive projekata ili publikacija i sl. na stranom jeziku te koristiti međunarodno priznat izričaj, odnosno tzv. internacionalizme, tuđe riječi i prilagođenice.

15. Rok valjanosti ponude

Minimalno 60 dana od roka određenog za dostavljanje ponude.

16. Vrijeme, način i mjesto otvaranja ponuda

Otvaranje ponuda nije javno.

17. Kriteriji za ocjenu ponuda

Kriteriji za ocjenu ponuda je ekonomski najpovoljnija ponuda.

17.1. Kriteriji za ocjenu ponuda za Grupu 1

Naručitelj će odabrati ekonomski najpovoljniju ponudu, odnosno prihvatljivu ponudu s najvećim izračunatim brojem ocjenjenih bodova prema sljedećim kriterijima i njihovom relativnom značaju:

Rbr.	Kriteriji za ocjenu ponuda	Relativni značaj	Najveći broj bodova
A.	Cijena usluge zakupa, održavanja i ekspertne podrške svih virtualnih resursa u javnom oblaku (Public Cloud) traženih dokumentom <i>HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura.xlsx</i> . Usluga u trajanju od godine dana (od 1.5.2024. do 1.5.2025.). Trošak osnovnog kreiranja, konfiguriranja, implementacije, migracije i puštanja u pogon u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava.	80%	80
B.	Rok implementacije Grupa 1	20%	20
Najveći broj bodova:			100

Ukupna ocjena ponude dobiva se kao suma bodova dobivenih prema sljedećoj formuli:

$$ENP = A + B$$

pri čemu je:

ENP – ekonomski najpovoljnija ponuda

A – ukupan broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju A

B – ukupan broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju B

Naručitelj će odabrati samo jednu, ekonomski najpovoljniju ponudu, odnosno prihvatljivu ponudu s najvećim ukupnim brojem bodova (ENP).

Izračun ocjenjenih bodova po pojedinim kriterijima vršit će se na sljedeći način:

- **Kriterij A: Cijena usluge zakupa, održavanja i ekspertne podrške svih virtualnih resursa u javnom oblaku (Public Cloud) traženih dokumentom *HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura.xlsx*. Usluga u trajanju od godine dana (od 1.5.2024. do 1.5.2025.). Trošak osnovnog kreiranja, konfiguriranja, implementacije, migracije i puštanja u pogon u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava.**

Najveći broj bodova (80) dodijelit će se valjanoj ponudi s najnižom ukupnom godišnjom

cijenom, a ostale valjane ponude dobit će manji broj bodova, sukladno formuli za izračun bodovne vrijednosti ponuđene cijene kako slijedi:

$$CB = (CBL / CBT) \times 80$$

CB – ukupan broj bodova ponude koja se ocjenjuje za cijenu (na dvije decimale)

CBL – najniža zaprimljena ponuda u postupku nabave

CBT – cijena ponude koja je predmet ocjene

Kod primjene ovog kriterija Naručitelj će uspoređivati cijene bez PDV-a.

- **Kriterij B: Rok implementacije Grupa 1**

Naručitelj kao slijedeći kriterij određuje rok implementacije predmeta nabave. Najveći broj bodova koji ponuditelj može dobiti po ovom kriteriju je dvadeset (20).

Svaki je ponuditelj obavezan ponuditi rok implementacije, a oni ponuditelji koji ne ponude rok neće biti uzeti u daljnje razmatranje te će njihova ponuda biti odbijena kao ponuda koja ne udovoljava uvjetima i zahtjevima iz dokumentacije.

Najduži rok implementacije iznosi 15 dana. Ukoliko gospodarski subjekt ponudi najduži rok implementacije (15 dana), za navedeni kriterij dodijeliti će mu se „0“ (nula) bodova. Ponuditelji koji ponude kraći rok od maksimalnog dobiti će bodove definirane u sljedećoj tablici:

Rok implementacije	Bodovi	Najveći broj bodova
1 dan	20	20
od 2 dana do 5 dana	15	
od 6 do 10 dana	10	
od 11 do 14 dana	5	
15 dana	0	

U svrhu evaluacije kriterija – rok implementacije ponuditelji kao sastavni dio ponude dostavljaju **Izjavu o roku implementacije** (Prilog 6).

U slučaju da se nakon odabira Ponuditelja rok ne ispoštuje te produži, dodijelit će se financijski penali koji će biti definirani Ugovorom.

17.2. Kriteriji za ocjenu ponuda za Grupu 2

Naručitelj će odabrati ekonomski najpovoljniju ponudu, odnosno prihvatljivu ponudu s najvećim izračunatim brojem ocjenjenih bodova prema sljedećim kriterijima i njihovom relativnom značaju:

Rbr.	Kriteriji za ocjenu ponuda	Relativni značaj	Najveći broj bodova
A.	Trošak obnove licence ticketing sustava, podrška i održavanje rješenja u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025. Trošak implementacije i konfiguracije sustava ticketinga i migracije postojećih podataka u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava.	40%	40
B.	Trošak zakupa 10 HU i 100000DU Dynatrace licence, održavanja te ekspertne podrške u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025.	40%	40
C.	Rok implementacije Grupa 2	20%	20
Najveći broj bodova:			100

Ukupna ocjena ponude dobiva se kao suma bodova dobivenih prema sljedećoj formuli:

$$ENP = A + B + C$$

pri čemu je:

ENP – ekonomski najpovoljnija ponuda

A – ukupan broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju A

B – ukupan broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju B

C – ukupan broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju C

Naručitelj će odabrati samo jednu, ekonomski najpovoljniju ponudu, odnosno prihvatljivu ponudu s najvećim ukupnim brojem bodova (ENP).

Izračun ocjenjenih bodova po pojedinim kriterijima vršit će se na sljedeći način:

- **Kriterij A: Trošak obnove licence ticketing sustava (ili zakupa jednakovrijednog sustava), podrška i održavanje rješenja u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025. Trošak implementacije i konfiguracije sustava ticketinga i migracije postojećih podataka u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava.**

Najveći broj bodova (40) dodijelit će se valjanoj ponudi s najnižom ukupnom godišnjom cijenom, a ostale valjane ponude dobit će manji broj bodova, sukladno formuli za izračun bodovne vrijednosti ponuđene cijene kako slijedi:

$$CB = (CBL / CBT) \times 40$$

CB – ukupan broj bodova ponude koja se ocjenjuje za cijenu (na dvije decimale)

CBL – najniža zaprimljena ponuda u postupku nabave

CBT – cijena ponude koja je predmet ocjene

Kod primjene ovog kriterija Naručitelj će uspoređivati cijene bez PDV-a.

- **Kriterij B: Trošak zakupa 10 HU i 100000 DU Dynatrace licence , održavanja te ekspertne podrške u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025.**

Najveći broj bodova (40) dodijelit će se valjanoj ponudi s najnižom ukupnom godišnjom cijenom, a ostale valjane ponude dobit će manji broj bodova, sukladno formuli za izračun bodovne vrijednosti ponuđene cijene kako slijedi:

$$CB = (CBL / CBT) \times 40$$

CB – ukupan broj bodova ponude koja se ocjenjuje za cijenu (na dvije decimale)

CBL – najniža zaprimljena ponuda u postupku nabave

CBT – cijena ponude koja je predmet ocjene

Kod primjene ovog kriterija Naručitelj će uspoređivati cijene bez PDV-a.

- **Kriterij C: Rok implementacije Grupa 2**

Naručitelj kao slijedeći kriterij određuje rok implementacije predmeta nabave. Najveći broj bodova koji ponuditelj može dobiti po ovom kriteriju je dvadeset (20).

Svaki je ponuditelj obavezan ponuditi rok implementacije, a oni ponuditelji koji ne ponude rok neće biti uzeti u daljnje razmatranje te će njihova ponuda biti odbijena kao ponuda koja ne udovoljava uvjetima i zahtjevima iz dokumentacije.

Najduži rok implementacije iznosi 10 dana. Ukoliko gospodarski subjekt ponudi najduži rok implementacije (10 dana), za navedeni kriterij dodijeliti će mu se „0“ (nula) bodova. Ponuditelji koji ponude kraći rok od maksimalnog dobiti će bodove definirane u sljedećoj tablici:

Rok implementacije	Bodovi	Najveći broj bodova
1 dan	20	20
od 2 dana do 4 dana	15	
od 5 do 7 dana	10	
od 8 do 9 dana	5	
10 dana	0	

U svrhu evaluacije kriterija – rok implementacije ponuditelji kao sastavni dio ponude dostavljaju **Izjavu o roku implementacije** (Prilog 11).

U slučaju da se nakon odabira Ponuditelja rok ne ispoštuje te produži, dodijelit će se financijski penali koji će biti definirani Ugovorom.

18. Provjera računske ispravnosti ponude i objašnjenje neuobičajeno niske cijene

Naručitelj provjerava računsku ispravnost ponude.

Kada izračuni vezani za pojedinačne stavke troškovnika ili ukupnu cijenu bez poreza na dodanu vrijednost (PDV-a) navedeni u popunjenom troškovniku u ponudi ne odgovaraju ukupnom iznosu ponude, Naručitelj će od Ponuditelja zatražiti ispravak iznosa.

Prilikom ispravka Ponuditelj smije promijeniti iznose pojedinačnih stavki tako da ukupan iznos ostaje neizmijenjen ili promijeniti ukupan iznos tako da iznosi pojedinih stavki ostanu neizmijenjeni.

U zahtjevu za prihvrat računske pogreške Naručitelj će naznačiti koji dio ponude treba biti ispravljen kao i nove iznose ponude proizašle nakon ispravka.

Naručitelj će u skladu s kriterijem za ocjenu ponuda opisanom u ovoj dokumentaciji za nadmetanje od Ponuditelja zatražiti objašnjenje cijene ponude koju smatra neuobičajeno niskom. Naručitelj ima pravo nakon primitka obrazloženja Ponuditelja isključiti takvu ponudu ako je ukupna cijena u takvoj ponudi:

- za više od 50% niža od procijenjene vrijednosti nabave, ili
- za više od 20% niža od cijene drugo rangirane ponude.

19. Troškovi izrade dokumentacije za nadmetanje

Trošak pripreme i podnošenja ponude u cijelosti snosi Ponuditelj.

20. Pojašnjenje i upotpunjavanje ponude u vezi s dokumentima

U postupku pregleda i ocjene ponuda Naručitelj može pozvati Ponuditelje da u primjerenom roku koji odredi Naručitelj, pojašnjenjem, ili upotpunjavanjem u vezi s dokumentima traženim u odnosu na postojanje dokaza sposobnosti, ukloni pogreške, nedostatke ili nejasnoće koje se mogu ukloniti, pri čemu se pojašnjenje ili upotpunjavanje u vezi s navedenim dokumentima ne smatra izmjenom ponude, odnosno pojašnjenje ne smije rezultirati izmjenom ponude (ako su ti uvjeti postavljeni u ovom pozivu za dostavu ponuda).

21. Razlozi za odbijanje ponude

Naručitelj će na osnovi rezultata pregleda i ocjene ponuda odbiti:

- ponudu koja nije cjelovita,
- ponudu koja je suprotna odredbama dokumentacije za nadmetanje,
- ponudu u kojoj cijena nije iskazana u apsolutnom iznosu,
- ponudu koja sadrži pogreške, nedostatke odnosno nejasnoće koje nisu uklonjive,
- ponudu u kojoj pojašnjenjem ili upotpunjavanjem u skladu s ovim pravilima nije uklonjena pogreška, nedostatak ili nejasnoća,
- ponudu koja ne ispunjava uvjete vezane za svojstva predmeta nabave te time ne ispunjava zahtjeve iz dokumentacije za nadmetanje,

- ponudu za koju Ponuditelj nije pisanim putem prihvatio ispravak računске pogreške.

22. Podaci o postupku pregovaranja

Nakon ocjene pristiglih ponuda Naručitelj će započeti postupak izravnog pregovaranja s onim ponuditeljem ili ponuditeljima koji zadovolje gore spomenute kriterije te dobiju najveći broj bodova te ih pozvati da dostave konačan iznos ponude.

Naručitelj zadržava bezuvjetno pravo da u postupku izravnog pregovaranja promijeni opseg usluge ili količinu, te da ne prihvati dio ponude ili da sa pojedinim Ponuditeljem pregovara samo o jednom dijelu ponude odnosno usluge.

23. Način obavještanja o rezultatima poziva

Elektroničkom poštom.

Naručitelj nije dužan odabrati ponudu te je ovlašten u bilo kojoj fazi postupka odustati od daljnjeg provođenja nadmetanja ili prihvata bilo koje ponude, sve do trenutka sklapanja ugovora s odabranim ponuditeljem, bez prava bilo kojeg ponuditelja na naknadu bilo kakve štete koja mu zbog tog razloga nastane ili može nastati.

Ponuditelji nemaju pravo žalbe niti pravo na naknadu bilo kojih troškova vezanih uz ovaj postupak.

24. Rokovi isporuke usluga, odnosno završetka radova i/ili duljina trajanja ugovora

Planirani početak izvršenja usluge za GRUPU 1 je 01.05.2024. godine.

Ugovor sa odabranim Izvršiteljem se sklapa od 01.05.2024. pa do raskida trajanja ugovora. Minimalno trajanje ugovora je godinu dana, a ukoliko Naručitelj ili odabrani Izvršitelj žele otkazati Ugovor to je potrebno učiniti pisanim putem uz najavu od najmanje 90 (devedeset) dana. Ukoliko za vrijeme trajanja ugovora dođe do izmjene cijena virtualnih resursa u javnom oblaku (Public Cloud) na koje odabrani Izvršitelj ne može utjecati pristupit će se pregovorima i sklapanju aneksa ugovora.

Planirani početak izvršenja usluge za GRUPU 2 je 14.04.2024. godine.

Ugovor sa odabranim Izvršiteljem se sklapa od 14.4.2024. do raskida trajanja ugovora, a usluga se obnavlja na godišnjoj osnovi. Minimalno trajanje ugovora je godinu dana, a ukoliko Naručitelj ili odabrani Izvršitelj žele otkazati Ugovor to je potrebno učiniti pisanim putem uz najavu od najmanje 90 (devedeset) dana. Ukoliko za vrijeme trajanja ugovora dođe do izmjene cijena licenci na koje odabrani Izvršitelj ne može utjecati pristupit će se pregovorima i sklapanju aneksa ugovora.

Sklopljeni Ugovor prestaje važiti u jednom od sljedećih slučajeva:

1. sporazumnim otkazom ugovornih strana nakon isteka minimalnog roka trajanja Ugovora od godinu dana uz pisanu najavu od najmanje 90 dana;
2. otvaranjem postupka stečaja ili likvidacije bilo koje od ugovornih strana;

3. pokretanjem postupka predstečajne nagodbe bilo koje od ugovornih strana, ako druga ugovorna strana u roku od 30 dana od dana pokretanja takvog postupka ne izjavi da Ugovor ostaje na snazi;
4. izjavom jedne od ugovornih strana o otkazu Ugovora ako druga ugovorna strana ne poštuje ili krši odredbe Ugovora, istekom naknadnog roka od 30 dana od dana primitka takve izjave u kojem roku ugovorna strana koja je povrijedila odredbe ugovora nije uskladila svoje postupanje sa Ugovorom ili nije izvršila svoju obvezu.

Izjavu o otkazu Ugovora u slučaju kršenja ugovornih obaveza, Naručitelj može dati tek nakon što se ispune sljedeći uvjeti:

- da je drugu ugovornu stranu pisanim putem upozorila na kršenje Ugovora i pozvala da prestane s kršenjem,
- da druga ugovorna strana nije u roku od 15 dana od dana primitka upozorenja prestala s kršenjem Ugovora i o tome pisanim putem izvijestila Naručitelja,

U slučaju kad je ugovorna strana već dva puta bila upozorena na kršenje odredbi Ugovora i dva puta prestala s kršenjem istog i o tome izvijestila ugovornu stranu koja je upozorila na kršenje, pri trećem kršenju Ugovora, ugovorna strana koja upozorava na kršenje može odmah otkazati i predmetni Ugovor poštujući propisani otkazni rok.

Otkaz Ugovora dostavlja se drugoj ugovornoj strani preporučenom pismovnom pošiljkom s povratnicom na adresu sjedišta te ugovorne strane navedenu u važećem registru u koji je ista upisana (npr. sudski registar).

25. Jamstva

25.1 Jamstvo za ozbiljnost ponude

Ponuditelj je dužan dostaviti jamstvo za ozbiljnost ponude unutar roka za dostavu ponuda u obliku bankarske garancije, u iznosu od:

- 8.000,00 EUR za GRUPU 1,
- 1.000,00 EUR za GRUPU 2.

U bankarskoj garanciji mora biti navedeno sljedeće:

- da je korisnik garancije Naručitelj,
- da se garant obvezuje neopozivo, na prvi pisani poziv korisnika garancije i bez prigovora, isplatiti navedeni iznos u slučaju:
 - a) odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti,
 - b) dostave neistinitih podataka, nedostavljanja ili kašnjenja s dostavom izvornika ili ovjerenih preslika kada je dostava takvih dokaza propisana ili kada to naknadno zatraži Naručitelj te
 - c) odbijanja potpisivanja ugovora o nabavi ili nedostavljanja jamstva za uredno ispunjenje ugovora.

Jamstvo za ozbiljnost ponude dostavlja se u papirnatom obliku - izvorniku i čini sastavni dio ponude, na način kako je navedeno u točki 25.1 Poziva na dostavu ponuda. Jamstvo ne smije biti oštećeno (npr. bušenjem ili klamanjem), već se savjetuje uložiti ga u PVC fascikl zbog obveze vraćanja istog.

Jamstvo će se aktivirati za slučaj odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti, dostave neistinitih podataka, nedostavljanja ili kašnjenja s dostavom izvornika ili ovjerenih preslika kada je dostava takvih dokaza propisana ili kada to naknadno zatraži Naručilatelj, odbijanja potpisivanja ugovora o nabavi ili nedostavljanja jamstva za uredno ispunjenje ugovora.

Rok valjanosti jamstva za ozbiljnost ponude mora biti najmanje do isteka roka valjanosti ponude, a ponuditelj može dostaviti jamstvo koje je duže od roka valjanosti ponude. Ako tijekom postupka nabave istekne rok valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude, Naručilatelj će zatražiti produženje valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude. Ukoliko se ponuditelj suglasi sa zahtjevom naručilatelja za produženje valjanosti, ponuda i jamstvo za ozbiljnost ponude se moraju se produžiti sukladno prijedlogu Naručilatelja.

Umjesto bankarske garancije, ponuditelj može uplatiti novčani polog u traženom iznosu u korist Hrvatske turističke zajednice, IBAN Naručilatelja: HR4224020061100957129, Model: 00, Poziv na broj: OIB ponuditelja uplatitelja, opis plaćanja: Jamstvo za ozbiljnost ponude, Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije <upisati grupu>. Ako ponuditelj na ime jamstva za ozbiljnost ponude uplati novčani polog, obavezan je u ponudi dostaviti dokaz o uplati (npr. potvrda o provedenoj uplati).

Odredbe koje se odnose na bankarsku garanciju na odgovarajući se način primjenjuju i na novčani polog.

Naručilatelj će odabranom Ponuditelju vratiti jamstvo za ozbiljnost ponude (novčani polog) u roku od četrnaest (14) dana od datuma potpisa ugovora.

Za Ponuditelje koji neće biti odabrani povrat jamstva za ozbiljnost ponude vrši se u roku od 30 dana od donošenja Odluke o odabiru ili poništenju.

25.2 Jamstvo za uredno izvršenje ugovora – za Grupu 1

Najkasnije u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora, odabrani Ponuditelj dužan je dostaviti jamstvo za uredno izvršenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza u obliku bezuvjetne bankarske garancije na prvi poziv s klauzulom „plativo na prvi pisani poziv“ i „bez prava prigovora“. Jamstvo se izdaje u korist Naručilatelja, u apsolutnom iznosu izraženom u visini 10% vrijednosti samog ugovora (bez PDV-a) za Grupu 1 predmeta nabave s rokom važenja do ispunjenja svih ugovorom preuzetih obveza, koji završava isporukom tražene usluge plus 30 (trideset) dana respira.

U tekstu jamstva mora stajati obveza banke da će na prvi pisani poziv korisnika jamstva (Naručilatelja) bezuvjetno, neopozivo i bez prava prigovora isplatiti bilo koji iznos, a najviše do iznosa jamstva. U slučaju produženja roka izvršenja obveza po ovom Ugovoru iz objektivnih razloga i uz suglasnost Naručilatelja, Isporučilatelj je u obvezi produžiti rok valjanosti bankovnog jamstva za uredno ispunjenje ugovora za cjelokupno razdoblje za koje se produžava rok izvršenja obveza iz ovog Ugovora plus 30 (trideset) dana nakon ispunjenja ugovornih obveza.

Umjesto bankarske garancije, Ponuditelj može uplatiti novčani polog u traženom iznosu za pojedinu grupu predmeta nabave u korist Hrvatske turističke zajednice, IBAN Naručitelja: HR4224020061100957129, Model: 00, Poziv na broj: OIB Ponuditelja uplatitelja, opis plaćanja: Jamstvo za uredno izvršenje ugovora, Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije – Grupa 1.

Naručitelj je u obvezi Isporučitelju vratiti bankovno jamstvo za uredno ispunjenje ugovora (bankarsku garanciju/novčani polog) nakon izvršenja svih ugovornih obveza i proteka roka od 30 (trideset) dana respira, ukoliko Naručitelj nije imao prigovore na uredno ispunjenje Ugovora.

Obveza dostavljanja navedenog jamstva predstavlja bitan sastojak ugovora.

U slučaju produljenja trajanja ugovora, Ponuditelj je dužan izvršiti produljenje dostavljenog jamstva tako da na odgovarajući način udovoljava gore navedenim uvjetima.

26. Rok, način i uvjeti plaćanja

- Za usluge iz GRUPE 1 predmeta nabave Naručitelj se obvezuje uplatiti Izvršitelju mjesečni financijski iznos nakon ispostavljenog računa. Izvršitelj je obavezan za svaki mjesec isporučiti izvješće o provedenim aktivnostima za završeni mjesec. Plaćanje će se izvršiti u roku od 30 dana od zaprimanja uredno ispostavljenog računa.
- Za usluge iz GRUPE 2 predmeta nabave početak izvršenja usluga nastupa odmah po potpisivanju ugovora.
Krajnji rok za isporuku usluga GRUPE 2 predmeta nabave je 10 dana od dana sklapanja ugovora.
Isporuka usluge je jednokratna na godišnjoj osnovi, a plaćanje se obavlja po isporuci sukladno odredbama iz Ugovora. Naručitelj se obvezuje uplatiti Izvršitelju ugovoren financijski iznos nakon isporuke cjelokupnog predmeta nabave GRUPE 2 u roku 30 dana nakon ispostave računa.

27. Mjesto isporuke robe, pružanja usluga ili izvođenja radova

Mjesto izvršenja ugovora je u sjedištu Naručitelja, odnosno na području Republike Hrvatske sukladno opisu predmeta nabave.

Ponuditelj će aktivnosti za koje nije neophodna prisutnost u sjedištu Naručitelja obavljati u vlastitim poslovnim prostorima (razvoj, priprema i dr.) te prema potrebi (održavanje sastanaka i dr.) dolaziti u središte Naručitelja (Iblerov trg 10, Zagreb) ili na drugo mjesto koje ovisno o potrebama odredi Naručitelj.

Za aktivnosti provedbe ugovora Grupe 2 Naručitelj će osigurati pristup infrastrukturi na koju je potrebno implementirati licence tj. isporuku traženu ovim natječajem. U slučaju promjene poslužiteljske okoline, koja po karakteristikama udovoljava uvjetima korištenja

aplikativnih rješenja za koja su pribavljene licence, ponuditelj će osigurati mogućnost implementacije i ispravan rad navedenih aplikativnih rješenja na novoj poslužiteljskoj okolini.

28. Odgovornosti Naručitelja

Otvaranje ponuda je nejavno. Naručitelj nije dužan odabrati ponudu te je ovlašten u bilo kojoj fazi postupka odustati od prihvata ponude, sve do trenutka sklapanja ugovora s odabranim Ponuditeljem, bez prava bilo kojeg Ponuditelja na naknadu bilo kakve štete koja mu zbog tog razloga nastane ili može nastati. Ponuditelji čija ponuda nije odabrana nemaju pravo žalbe niti pravo na naknadu bilo kojih troškova vezanih uz ovaj postupak. Naručitelj može naknadno donijeti odluku o produženju roka dostave ponude ili na bilo koji način izmijeniti uvjete iz ove dokumentacije. U slučaju odabira/prihvata ponude, Naručitelj ima pravo od odabranog ponuditelja zatražiti dostavu svih dokaza koje smatra relevantnim za dokazivanje mogućnosti ispunjavanja preuzetih obveza kao i njihove kvalitete. U slučaju kada ti dokazi prema diskrecijskoj procjeni Naručitelja upućuju na nemogućnost ili otežanost pri ispunjavanju preuzetih obveza odnosno dovode u pitanje njihovu kvalitetu, Naručitelj će odustati od prihvata ponude odnosno sklapanja ugovora s odabranim Ponuditeljem bez prava bilo kojeg Ponuditelja na naknadu bilo kakve štete koja mu zbog tog razloga nastane ili može nastati.

29. Prilozi pozivu za dostavu ponuda

Prilozi (Obrasci) su sastavni dio Poziva za dostavu ponuda za ovaj postupak nabave i njihov oblik je propisan od strane Naručitelja. Ponuditelji ne moraju koristiti obrasce predviđene od strane Naručitelja, ali dostavljene izjave/obrasci sadržajem moraju u potpunosti odgovarati obrascima iz dokumentacije.

PRILOG 1. PONUDBENI LIST - GRUPA 1

Za predmet nabave:

Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije GRUPA 1

Naziv i sjedište Naručitelja:

Hrvatska turistička zajednica, Iblerov trg 10/IV, 10000 Zagreb, OIB: 72501368180, telefon + 385 1 4699 333, telefaks: + 385 1 4557 827, www.croatia.hr

Podaci o Ponuditelju

Naziv, sjedište i adresa Ponuditelja:

OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo):

IBAN: _____

Ponuditelj je u sustavu PDV-a **DA** **NE**
(potrebno je zaokružiti jednu od ponuđenih mogućnosti)

Adresa za dostavu pošte i adresa e-pošte:

Kontakt osoba: _____

Broj telefona: _____ Broj faksa: _____

Cijena ponude bez PDV-a:

_____ **EUR**
(cijena ponude brojkama)

_____ **EUR**
(cijena ponude slovima)

Iznos PDV-a:

_____ **EUR**
(cijena PDV-a brojkama)

_____ EUR
(cijena PDV-a slovima)

Cijena ponude s PDV-om:

_____ EUR
(cijena ponude brojkama)

_____ EUR
(cijena ponude slovima)

NAPOMENA: Ako Ponuditelj nije u sustavu PDV-a ili je predmet nabave oslobođen PDV-a, u ponudbenom listu, na mjestu predviđenom za upis cijene ponude s PDV-om, upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjesto predviđeno za upis cijene ponude bez PDV-a, a mjesto predviđeno za upis iznosa PDV-a ostavlja se prazno.

Rok valjanosti ponude: _____ dana (minimalno 60).

Način plaćanja:

Obračun i naplata predmeta nabave utvrđena je ugovorom između Naručitelja i Ponuditelja.

Istinitost podataka:

Ponuditelj potpisom ovog Ponudbenog lista izjavljuje da su svi podaci iz ponude točni te je bezuvjetno suglasan da Naručitelj u postupku pregleda i ocjene ponude može provjeriti njihovu istinitost.

U _____, _____ . _____ . _____ . godine.
(mjesto) (datum)

ZA PONUDITELJA

(potpis ovlaštene osobe)

PRILOG 2. IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU

Ja, _____ (ime i prezime) iz _____ izjavljujem da mi nije izrečena pravomoćno osuđujuća presuda za bilo koje od sljedećih kaznenih djela odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države čiji je državljanin osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta: prijevarena, prijevarena u gospodarskom poslovanju, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba u postupku javne nabave, utaja poreza ili carine, subvencijska prijevarena, pranje novca, zlouporaba položaja i ovlasti, nezakonito pogodovanje, primanje mita, davanje mita, trgovanje utjecajem, davanje mita z a trgovanje utjecajem, zločinačko udruženje i počinjenje kaznenog djela u sustavu zločinačkog udruženje iz Kaznenog zakona, odnosno za kaznena djela: prijevare, pranja novca, prijevare u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, udruživanja za počinjenje kaznenih djela, zlouporabe položaja i ovlasti, zlouporabe obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonitog posredovanja, primanje mita i davanje mita prema Kaznenom zakonu, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta ili države iz koje dokazi osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta.

Ovu izjavu dajem osobno, za sebe kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta _____ (tvrtka) sa sjedištem u _____ i za gospodarski subjekt.

U _____, _____. _____. _____. godine.

(mjesto)

(datum)

(potpis osobe ovlaštene po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta)

PRILOG 3. IZJAVA O PRIHVAĆANJU UVJETA NAVEDENIH U POZIVU ZA DOSTAVU PONUDE

Temeljem Poziva za dostavu ponude Hrvatske turističke zajednice za predmet nabave: **Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije**, dajem sljedeću

IZJAVU

Ja, _____
(ime i prezime)

iz _____ izjavljujem da sam upoznat s uvjetima u pozivu za dostavu ponude i da prihvaćam iste i obvezujem se nabavu izvršiti u skladu s navedenim.

Ovu izjavu dajem osobno, kao osoba ovlaštena za zastupanje pravne osobe

(tvrtka)

sa sjedištem u _____ i za pravnu osobu.

U _____, _____, _____ godine.
(mjesto) (datum)

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

PRILOG 4. TROŠKOVNIK - GRUPA 1

za predmet nabave Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije – GRUPA 1

Naziv, sjedište i adresa Ponuditelja:

OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo):

	Naziv	Jedinica mjere	Količina	Jedinična cijena bez PDV-a (EUR)	Ukupna mjesečna cijena bez PDV-a (EUR)	Broj mjeseci	Ukupna cijena / godišnja cijena bez PDV-a (EUR)
1.	Cijena usluge nabave (zakupa) svih virtualnih resursa u javnom oblaku (Public Cloud) traženih dokumentom HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura.xlsx. Usluga u trajanju od godine dana (od 1.5.2024. do 1.5.2025.).	Sukladno dokumentu HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura .xlsx	Sukladno dokumentu HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura .xlsx	Sukladno dokumentu HTZ Troškovnik - serverska infrastruktura .xlsx		12	
2.	Operativna podrška za testnu okolinu	Mjesečni paušal	1			12	
3.	Operativna podrška za produkcijsku okolinu	Mjesečni paušal	1			12	
4.	Ekspertna podrška	Mjesečno sati	10			10	
5.	Trošak osnovnog kreiranja, konfiguriranja, implementacije, migracije i puštanja	Jednokratno	1		N/A	N/A	

u pogon u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava.							
Ukupna cijena u eurima bez PDV-a							
PDV							
Ukupna cijena u eurima sa PDV-om							

U _____, _____, _____, _____ godine.
(mjesto) (datum)

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

PRILOG 5. IZJAVA O IZVRŠENIM USLUGAMA - GRUPA 1

Za predmet nabave:

Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije – GRUPA 1

Naziv ponuditelja: _____

Sjedište: _____

OIB: _____

Izjavljujemo da je _____ (*naziv Ponuditelja*) _____ u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge iste ili slične predmetu nabave u vrijednosti od minimalno 650.000,00 eura bez PDV-a i suglasni smo da Naručitelj u postupku pregleda i ocjene ponude provjeri njihovu istinitost. Ako se radi o više usluga (ugovorenih poslova) njihova zbirna vrijednost mora biti minimalno 650.000,00 eura bez PDV-a uz uvjet da najmanje jedna od tih usluga iznosi minimalno 130.000,00 eura bez PDV-a, a ukupan broj usluga sa kojima se dokazuje traženo može biti najviše 8.

Popis izvršenih usluga:

RB	NAZIV TVRTKE I ADRESA DRUGE UGOVORNE STRANE, DATUM SKLAPANJA UGOVORA	NAZIV I OPIS USLUGE	DATUM I MJESTO IZVRŠENJA USLUGE	KONTAKT ZA PROVJERU (ime, prezime, mail, telefon)	VRIJEDNOST USLUGE bez PDV-a (EUR)*
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
U K U P N O bez PDV-a EUR:					

**ukoliko se radi o poslovnoj tajni moguće je navesti okvirnu vrijednost, ali ne veću od stvarne ugovorene vrijednosti.*

U _____, _____, _____ godine.
(mjesto) (datum)

Za gospodarski subjekt:

Potpis osobe ovlaštene za zastupanje

PRILOG 6. IZJAVA O ROKU IMPLEMENTACIJE – GRUPA 1

Temeljem Poziva za dostavu ponude Hrvatske turističke zajednice za predmet nabave: **Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije – GRUPA 1**, dajem sljedeću

IZJAVU

Ja, _____
(ime i prezime)

kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta

(tvrtka)

izjavljujem da će gospodarski subjekt uslugu traženu predmetom nabave izvršiti u roku _____ dana, od datuma potpisivanja ugovora.

Ovu izjavu dajem osobno, kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta

(tvrtka)

sa sjedištem u _____ i za pravnu osobu.
(adresa)

U _____, _____, _____ godine.
(mjesto) (datum)

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

PRILOG 7. IZJAVA O ČUVANJU POSLOVNE TAJNE

Hrvatska turistička zajednica iz Zagreba, Iblerov trg 10/IV (u daljnjem tekstu: HTZ), pristupila je provođenju „Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije“ (u daljnjem tekstu: serverske infrastrukture i licenci).

U svrhu nabave serverske infrastrukture i licenci za turističko-informacijski portal croatia.hr i mobilnu aplikaciju, HTZ je pripremio topologiju serverske infrastrukture HTZ-a dokumentaciju u čijem sklopu se nalazi i dokument *Topologija - serverska infrastruktura HTZ*.

Predmetni dokument smatra se **poslovnom tajnom** i dostupan je isključivo gospodarskim subjektima koji potpisom preuzmu obvezu čuvanja iste prema dalje određenim uvjetima.

Iz navedenog razloga,

(ime, prezime i OIB osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta

(naziv, sjedište i OIB gospodarskog subjekta)

u ime i za račun gospodarskog subjekta, ovim putem izjavljujem da će se predmetni dokument koristiti samo u svrhu navedenu ovom Izjavom te će se isti, u skladu sa sadržajem ove Izjave, čuvati s povećanom pažnjom i odgovornošću kao poslovna tajna.

Predmetni dokument predstavlja autorsko djelo čiji sadržaj se sukladno ovoj Izjavi smije koristiti samo, jedino i isključivo u svrhu predaje ponude za nabavu serverske infrastrukture i održavanje za croatia.hr i mobilnu aplikaciju te, u slučaju odabira gospodarskog subjekta, razvoja, implementacije i održavanja serverske infrastrukture turističko-informacijskog portala i mobilne aplikacije.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne ne smije sadržaj predmetnog dokumenta i dobivene informacije koristiti ni za kakve druge svrhe od gore navedenih, a naročito ne smije, bez izričite pisane suglasnosti HTZ-a, isti davati na korištenje, uvid ili u vlasništvo trećim osobama, sa ili bez naknade; distribuirati u izvornom ili izvedenom obliku, sa ili bez naknade, te u istu svrhu na bilo koji način nuditi trećim osobama; reproducirati u izvornom ili izvedenom obliku, u cijelosti ili u dijelovima, na bilo koji način i bilo kojim sredstvima, sa ili bez naknade; priopćavati trećim osobama i/ili javnosti u izvornom ili izvedenom obliku, bilo kojim sredstvima, sa ili bez naknade, itd.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne jamči da sadržaj prezetog dokumenta neće koristiti i na bilo koji drugi način kojim HTZ-u nanosi izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu odnosno uzrokuje izmaklu dobit te da će iste štititi od dostupnosti trećim osobama.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne dužan je osigurati tajnost iste i od strane svojih zaposlenika te trećih osoba koje imaju uvid u poslovnu dokumentaciju i procese gospodarskog subjekta, a kojima je predmetni dokument dostupan ili bi na bilo koji način mogao postati dostupan prilikom obavljanja poslova za i kod gospodarskog subjekta, bez obzira traje li radni ili drugi poslovni odnos između tih osoba i gospodarskog subjekta ili je isti prestao.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne jamči da će poduzeti sve mjere potrebne za ispunjenje obveza preuzetih ovom Izjavom te da će HTZ-u nadoknaditi svaku izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu ili izmaklu dobit uzrokovanu ponašanjem koje je suprotno ovoj Izjavi i obvezama koje iz nje proizlaze.

Obveza čuvanja poslovne tajne u skladu sa sadržajem ove Izjave postoji od trenutka njenog potpisivanja te preuzimanja predmetnog dokumenta pa nadalje, bez vremenskog ograničenja.

U _____, _____ . godine.
(mjesto) (datum)

Za gospodarski subjekt:

Potpis osobe ovlaštene za zastupanje

PRILOG 8. PONUDBENI LIST - GRUPA 2

Za predmet nabave:

Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije GRUPA 2

Naziv i sjedište Naručitelja:

Hrvatska turistička zajednica, Iblerov trg 10/IV, 10000 Zagreb, OIB: 72501368180, telefon + 385 1 4699 333, telefaks: + 385 1 4557 827, www.croatia.hr

Podaci o Ponuditelju

Naziv, sjedište i adresa Ponuditelja:

OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo):

IBAN: _____

Ponuditelj je u sustavu PDV-a DA NE
(potrebno je zaokružiti jednu od ponuđenih mogućnosti)

Adresa za dostavu pošte i adresa e-pošte:

Kontakt osoba: _____

Broj telefona: _____ Broj faksa: _____

Cijena ponude bez PDV-a:

_____ EUR
(cijena ponude brojkama)

_____ EUR
(cijena ponude slovima)

Iznos PDV-a:

_____ EUR
(cijena PDV-a brojkama)

_____ EUR
(cijena PDV-a slovima)

Cijena ponude s PDV-om:

_____ EUR
(cijena ponude brojkama)

_____ EUR
(cijena ponude slovima)

NAPOMENA: Ako Ponuditelj nije u sustavu PDV-a ili je predmet nabave oslobođen PDV-a, u ponudbenom listu, na mjestu predviđenom za upis cijene ponude s PDV-om, upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjesto predviđeno za upis cijene ponude bez PDV-a, a mjesto predviđeno za upis iznosa PDV-a ostavlja se prazno.

Rok valjanosti ponude: _____ dana (minimalno 60).

Način plaćanja:

Obračun i naplata predmeta nabave utvrđena je ugovorom između Naručitelja i Ponuditelja.

Istinitost podataka:

Ponuditelj potpisom ovog Ponudbenog lista izjavljuje da su svi podaci iz ponude točni te je bezuvjetno suglasan da Naručitelj u postupku pregleda i ocjene ponude može provjeriti njihovu istinitost.

U _____, _____ . _____ . _____ . godine.
(mjesto) (datum)

ZA PONUDITELJA

(potpis ovlaštene osobe)

PRILOG 9. TROŠKOVNIK - GRUPA 2

za predmet nabave
**Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr
i mobilne aplikacije - GRUPA 2**

Naziv, sjedište i adresa Ponuditelja:

OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo):

	Naziv	Jedinica mjere	Količina	Broj mjeseci	Jedinična cijena bez PDV-a (EUR)	Ukupna cijena bez PDV-a (EUR)
1.	Trošak obnove licence ticketing sustava (ili zakupa jednakovrijednog sustava), podrška i održavanje rješenja u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025.	Jednokratno	7	12,5		
2.	Trošak implementacije i konfiguracije sustava ticketinga i migracije postojećih podataka u slučaju implementacije jednakovrijednog sustava.	Jednokratno	1	N/A	N/A	
3.	Trošak zakupa 10 HU Dynatrace licence, održavanja te ekspertne podrške u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025.	Jednokratno	10	12,5		
4.	Trošak zakupa 100000 DU Dynatrace licence, održavanja te ekspertne podrške u periodu od 14.4.2024. do 1.5.2025.	Jednokratno	100000	12,5		
Ukupna cijena u eurima bez PDV-a						
PDV						
Ukupna cijena u eurima sa PDV-om						

U _____, _____, _____, _____ godine.
(mjesto) (datum)

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

PRILOG 10. IZJAVA O IZVRŠENIM USLUGAMA - GRUPA 2

Za predmet nabave:

Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije – GRUPA 2

Naziv ponuditelja: _____

Sjedište: _____

OIB: _____

Izjavljujemo da je _____ (*naziv Ponuditelja*) u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge iste ili slične predmetu nabave u vrijednosti od minimalno 90.000,00 eura bez PDV-a i suglasni smo da Naručitelj u postupku pregleda i ocjene ponude provjeri njihovu istinitost. Ako se radi o više usluga (ugovorenih poslova) njihova zbirna vrijednost mora biti minimalno 90.000,00 eura bez PDV-a uz uvjet da najmanje jedna od tih usluga iznosi minimalno 28.000,00 eura bez PDV-a, a ukupan broj usluga sa kojima se dokazuje traženo može biti najviše 8.

Popis izvršenih usluga:

RB	NAZIV TVRTKE I ADRESA DRUGE UGOVORNE STRANE, DATUM SKLAPANJA UGOVORA	NAZIV I OPIS USLUGE	DATUM I MJESTO IZVRŠENJA USLUGE	KONTAKT ZA PROVJERU (ime, prezime, mail, telefon)	VRIJEDNOST USLUGE bez PDV-a (EUR)*
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
U K U P N O bez PDV-a EUR:					

**ukoliko se radi o poslovnoj tajni moguće je navesti okvirnu vrijednost, ali ne veću od stvarne ugovorene vrijednosti.*

U _____, _____, _____, _____ godine.
(mjesto) (datum)

Za gospodarski subjekt:

Potpis osobe ovlaštene za zastupanje

PRILOG 11. IZJAVA O ROKU IMPLEMENTACIJE – GRUPA 2

Temeljem Poziva za dostavu ponude Hrvatske turističke zajednice za predmet nabave: **Nabava i održavanje serverske infrastrukture i obnova licenci za potrebe portala croatia.hr i mobilne aplikacije – GRUPA 2**, dajem sljedeću

IZJAVU

Ja, _____
(ime i prezime)

kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta

(tvrtka)

izjavljujem da će gospodarski subjekt uslugu traženu predmetom nabave izvršiti u roku _____ dana, od datuma potpisivanja ugovora.

Ovu izjavu dajem osobno, kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta

(tvrtka)

sa sjedištem u _____ i za pravnu osobu.
(adresa)

U _____, _____, _____ godine.
(mjesto) (datum)

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

PRILOG 12. TRAŽENA SPECIFIKACIJA TICKETING SUSTAVA (PROGRAMSKOG RJEŠENJA ZA UPRAVLJANJE ITSM PROCESIMA)

R.br.	Tražena specifikacija	Zadovoljava tražene uvjete (DA/NE)
	Osnovne karakteristike rješenja	
1	ITSM gotovo programsko rješenje spremno za instalaciju, Rješenje s mogućnošću prilagodbe prema potrebama Naručitelja podešavanjem (ne programiranjem);	
2	Rješenje mora biti programsko rješenje koje omogućava sustavnu i organiziranu obradu ticketa za učinkovito upravljanje ključnim ITSM procesima u skladu s najboljim ITIL praksama, ISO 20000 standardom;	
3	Rješenje mora biti PinkVERIFY™ 2011 certificirano za procese: Incident Management, Problem Management i Change Management.	
5	Svi korisnici rješenju trebaju pristupati preko WEB sučelja;	
4	Sve funkcionalne cjeline (proces) moraju biti dio istog, odnosno jednog Rješenja, međusobno povezani te se prema potrebi mora omogućiti iz pojedinog procesa pregled i ažuriranje zapisa drugih procesa;	
6	Jednoobraznost grafičkih sučelja svih funkcionalnih cjelina za sve korisnike (eng. Look and Feel);	
7	Rješenje mora podržavati višejezičnost (Hrv i Eng)	
8	Dostupnost sučelja za korisnike na hrvatskom jeziku sa podržanim dijakritičkim znakovima;	
9	Funkcionalne cjeline koje mora podržavati ponuđeno programsko rješenje su: Incident Management, Request Fulfillment, Knowledge Management, Service Asset and Configuration Management, Service Level Management, Problem Management, Change Management, Service Portfolio Management (+Service Catalog,);	
10	Rješenje mora podržavati povezanost svih procesa (funkcionalnih cjelina) te mora omogućiti pregled pojedinog procesa iz drugih procesa;	
11	Rješenje mora biti u mogućnosti slati HTML e-email notifikacije koje moraju podržavati HTML predloške (template);	
12	Rješenje mora nuditi preko web sučelja mogućnost korištenja više vrsta ticketa istovremeno u jednom tab-u web preglednika;	
13	Rješenje mora omogućiti krajnjem korisniku proces odobravanja bilo kojeg procesa gdje je unutar procesa definirano da odobravanje vrši krajnji korisnik, bez dodatnih troškova licenci i za neograničen broj krajnjih korisnika;	
14	Rješenje mora podržavati konfigurabilne dashboarde i predefimirani set izvještaja koji se mogu koristiti	
15	Rješenje mora podržavati odvojenost korisničkih podataka od sistemskog dijela sustava (proces), nadogradnje ne smiju utjecati na postojeće podatke;	
16	Rješenje mora imati mogućnost prijavljivanja i pregled statusa prijavljenih ticketa te omogućavati odobravanje Zahtjeva za promjenom putem mobilnog uređaja;	

17	Rješenje mora podržavati mogućnost kreiranja grupa korisnika koje imaju različite ovlasti za pojedinačne procese;	
18	Rješenje mora podržavati odvajanje pristupa podacima ovisno o grupama za podršku;	
19	Rješenje mora podržavati eksport podataka u excel	
20	Mogućnost slanja i primanja e-mailova u sustav i iz sustava (npr. prijava ticketa putem elektroničke pošte);	
21	Rješenje treba podržavati visoku raspoloživost u produkcijskoj okolini;	
22	Rješenje mora osim ugrađene analitike i sustava izvještavanja omogućiti i izvoz podataka u vanjske analitičke sustave (npr. Power BI) i uredske alate (npr. Excel) radi daljnje analize i poslovnog izvještavanja;	
	Sigurnost	
1	Rješenje mora (kod korištenja preko weba) podržavati HTTPS konekciju s barem 128 bitnom SSL enkripcijom.	
2	Rješenje mora podržavati granularnost prava pristupa koji se može definirati na razini aplikacije, korisničkog sučelja i podataka	
3	Rješenje mora omogućiti krajnjim korisnicima mijenjanje lozinki.	
4	Rješenje mora podržavati Secure Sockets Layer (SSL).	
	Licence	
1	Licence moraju omogućavati istovremeni rad 5 administratora i operatera (korisnici koji upravljaju rješenjem te korisnici koji upravljaju ticketima) na named licencama i neograničen broj krajnjih korisnika (korisnici koji prijavljuju tickete), bez dodatnih prilagodbi i bez utjecaja na funkcionalnost i korištenje rješenja.	
2	Licence moraju uključivati pristup programskom rješenju putem web sučelja s dozvolom za preuzimanje dokumentacije, nadogradnji softvera i sl.	
3	Licence moraju uključivati nadogradnju komponenti rješenja u slučaju softverskih grešaka (patch, fix);	
4	Licence moraju uključivati nadogradnju rješenja (nove verzije);	
5	Licence moraju uključivati osiguranu prijavu problema putem e-maila, telefona i web sučelja Ponuditelja 24 sata 7 dana u tjednu odnosno sukladno sklopljenom ugovoru;	
6	Licence moraju uključivati redovitu kontrolu ispravnosti konfiguracije i rada implementiranog rješenja i dodatno po potrebi uz izradu izvještaja na temelju provedenih aktivnosti;	
7	Izvršitelj mora osigurati obavještanje Naručitelja o novim verzijama softvera;	
8	Licence trebaju uključivati konzultantsku podršku od minimalno 2 (dva) sata mjesečno;	
9	Jedinična cijena se definira za vremenski period od mjesec dana, ukupna cijena se definira za vremenski period od 36 mjeseci;	
10	Rješenje mora imati mogućnost integracije preko web servisa.	
	Upravljanje incidentima (incident management)	
1	Rješenje mora omogućavati brzu i jednostavnu prijavu, prosljeđivanje i rješavanje incidenata;	
2	Rješenje mora imati mogućnost dodavanja prilagođenih polja na ticket;	
3	Rješenje mora imati mogućnost kategorizacije i prioritizacije ticketa;	
4	Prosljeđivanje i praćenje tijeka rješavanja incidenata;	

5	Rješenje mora omogućavati komunikaciju s korisnikom putem e-poruka, notifikacija ili putem web sučelja te bilježenje svih razmijenjenih poruka;	
6	Rješenje mora imati mogućnost izrade različitih procesnih tijekova (workflow-a);	
7	Rješenje mora imati mogućnost automatske i ponavljajuće hijerarhijske i funkcionalne eskalacije i obavijesti;	
8	Rješenje mora imati mogućnost prikaza podataka o ticketima preko objedinjenog panela s predefiniranim pregledima (dashboard);	
9	Rješenje mora imati mogućnost povezivanja zapisa o incidentima ako se radi o istom incidentu;	
10	Rješenje mora imati mogućnost pregleda incidenata prema definiranim pravima i rolama;	
11	Rješenje mora imati mogućnost stvaranja predložka ticketa;	
12	Rješenje mora imati mogućnost skupnih akcija na ticketima (npr. automatsko zatvaranje većeg broja ticketa);	
13	Rješenje mora imati mogućnost automatskog dodjeljivanje ticketa članovima grupe zaduženja (prema definiranim pravilima);	
Upravljanje zahtjevima (request fulfillment)		
1	Rješenje mora omogućavati brzu i jednostavnu prijavu, prosljeđivanje i rješavanje servisnih zahtjeva;	
2	Rješenje treba omogućavati izradu različitih procesnih tijekova (workflow-a) ovisno o vrsti zahtjeva;	
3	Rješenje treba imati mogućnost stvaranja predložka ticketa;	
4	Rješenje treba imati mogućnost automatskog prosljeđivanja na odobravanje određenih zahtjeva.	
5	Rješenje treba imati mogućnost dodjeljivanje ticketa članovima grupe zaduženja (prema definiranim pravilima);	
Upravljanje znanjem (knowledge management)		
1	Rješenje treba imati integriranu bazu znanja s neograničenim broj članaka;	
2	Rješenje treba imati mogućnost nominacije i pretvaranja ticketa s rješenjima u bazu znanja te pretraživanje baze znanja tijekom rješavanja ticketa;	
3	Članci znanja trebaju imati mogućnost dodavanja priloga, slika i linkova na druge dokumente;	
4	Rješenje treba imati mogućnost kategorizacije članaka.	
Upravljanje imovinom i konfiguracijama (service asset and configuration management)		
1	Rješenje mora imati bazu konfiguracijskih jedinica (CMDB) s popisom fizičkih, logičkih i virtualnih stavaka imovine i konfiguracijskih jedinica (CI) s potrebnim atributima;	
2	Rješenje mora imati mogućnost kreiranja skupa ili povezivanja konfiguracijskih jedinica u skup i grafički prikaz komponenti s međusobnim vezama;	
3	Rješenje mora podržavati neograničen broj stavaka u CMDB;	
4	Rješenje mora imati mogućnost kreiranja više tipova veza između konfiguracijskih jedinica;	
5	Rješenje mora omogućavati pretragu po definiranim atributima i kategorijama;	
Upravljanje razinom usluge (service level agreement, SLA)		

1	Rješenje mora omogućavati praćenje rješavanja incidenata i ostalih vrsta ticketa (zahtjev) prema parametrima definiranim u SLA;	
2	Rješenje mora omogućavati praćenje dobavljača usluga s obzirom na uvjete koji proizlaze iz ugovora;	
	Upravljanje problemima (Problem management)	
1	Rješenje mora omogućavati otvaranje problema iz incidenata te povezivanje zapisa iz incidenata vezanih uz problem;	
2	Rješenje mora omogućavati objavljivanje poznatih greški i workaround rješenja;	
3	Rješenje mora omogućavati izvještavanje o problemima.	
	Upravljanje promjenama (Change management)	
1	Rješenje mora omogućavati kreiranje zahtjeva za promjenom i praćenje tijeka rješavanja promjene;	
2	Rješenje mora podržavati više vrsta zahtjeva za promjenom;	
3	Rješenje mora omogućavati automatsko kreiranje zahtjeva za odobravanjem i procjenom promjene;	
4	Rješenje mora omogućavati autorizacijski proces za traženje promjena;	
5	Rješenje mora podržavati kalendar promjena s grafičkim prikazom preklapanja planiranih/odobrenih promjena;	
6	Rješenje mora omogućavati uvid i automatsko ažuriranje opreme na koju promjena utječe;	
7	Rješenje mora omogućavati izvještavanje o promjenama.	
	Upravljanje portfeljem usluga (service portfolio management)	
1	Rješenje mora imati funkcionalnosti praćenje (pipeline) i arhiviranja usluga;	
2	Rješenje treba omogućavati evaluaciju usluga u produkciji u svrhu unapređenja istih.	
	Katalog usluga (Service catalog)	
1	Rješenje mora imati omogućen katalog tehničkih i poslovnih usluga;	
2	Rješenje treba imati mogućnost instanciranja servisa po organizacijama s različitim parametrima;	
3	Rješenje treba omogućavati detaljan prikaz parametara (atributa) pojedinih usluga – radno vrijeme, cijena, potrebni resursi...	
4	Rješenje treba imati mogućnost kategoriziranja usluga s obzirom na vrstu ticketa.	
	Administracija programskog rješenja	
1	Rješenje treba imati grafičko, web bazirano korisničko sučelje za administraciju aplikacije;	
2	Rješenje treba omogućavati uređivanje kalendara radnih vremena i praznika;	
3	Rješenje mora imati mogućnost određivanja korisničkih prava na razini cjelokupnog rješenja i po pojedinim funkcionalnim cjelinama rješenja, npr. kroz kreiranje grupa korisnika s različitim ovlastima za pojedine funkcije unutar rješenja ili na neki drugi prikladan način;	
4	Rješenje mora imati mogućnost kreiranja grupa zaduženja za rješavanje ticketa;	
5	Rješenje mora imati omogućeno kreiranje prilagođenih polja na ticketu;	

6	Rješenje mora imati omogućene izvještaje;	
7	Rješenje mora imati omogućen pristup skladištu podataka (DWH) za mogućnost povezivanja s alatima trećih strana za prikaz;	
8	Rješenje treba imati mogućnost konfiguracije notifikacija.	
9	Jamstvo za ispravan rad rješenja u trajanju 36 mjeseci koje počinje teći nakon potpisa primopredajnog Zapisnika kojim je potvrđena uspješna implementacija, uključuje bez dodatnih troškova za Naručitelja uklanjanje nedostataka u funkcionalnosti prema opisu predmeta nabave i specifikaciji te uklanjanje grešaka u radu rješenja prouzročenih neispravnim radom programskog koda	

U _____, _____, _____ godine.
(mjesto) (datum)

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)