

UPIT 1.

Prvo potrebno pojašnjenje odnosi se na navedene komponente poslova održavanja iz kojih se ne može detaljnije iščitati što se pod svakom stavnom podrazumijeva. Molim Vas za detaljnije pojašnjenje stavki iz citiranog dijela Poziva u nastavku:

"Trajanje duljine tehničke podrške:

Naručitelj kao drugi kriterij određuje duljinu trajanja tehničke podrške.

U tehničku podršku Naručitelj podrazumijeva poslove održavanja, a koji obuhvaćaju sljedeće komponente:

- preventivno održavanje
- korektivno održavanje
- adaptivno održavanje
- perfektivno održavanje
- kontinuirano unaprijeđenje funkcionalnosti
- tehničku i korisničku podršku. "

Ono što u praksi podliježe "redovnom" održavanju uglavnom se svodi na iduće aktivnosti:

- nadogradnja sigurnosnih i općenitih operativnih paketa na serveru
- periodična nadogradnja modula unutar aplikacije
- uklanjanje pogrešaka u funkcionalnostima aplikacije
- redovna obnova sigurnosnih certifikata
- redoviti backup baza podataka

Zanima me da li se pod pojmom "Tehnička podrška" iz Poziva podrazumijeva još nešto osim navedenih "uobičajenih" aktivnosti koje sam naveo? Također, **osobito Vas molim za detaljno pojašnjenje stavke "kontinuirano unapređenje funkcionalnosti"**, obzirom da tako nepretjerano detaljno navođenje konkretnih aktivnosti u praksi može značiti da će takvo "održavanje" premašiti i cijenu samog projekta, ukoliko se radi o razvoju novih funkcionalnosti, a ne samo održavanju postojećih.

ODGOVOR 1:

1. **Preventivno održavanje** obuhvaća nadzor nad ispravnim radom komponenti sustava te njihovo konfiguriranje kako bi sustav optimalno funkcionirao.
2. **Korektivno održavanje** obuhvaća ispravljanje uočenih ili prijavljenih problema u radu sustava.
3. Problemi mogu biti:
 - Problemi koji uzrokuju zastoj u radu većem broju korisnika Naručitelja ili trajni gubitak podataka;
 - Problemi koji ne uzrokuju zastoj u radu većem broju korisnika Naručitelja;
 - Problemi koje uzrokuju manje poteškoće prilikom korištenja aplikacija.
4. **Adaptivno održavanje** obuhvaća poslove vezane uz promjene sustave uvjetovane promjenama na koje ugovorene strane nisu imali direktan utjecaj. Promjene unutar adaptivnog održavanja dijele se na promjene uvjetovanje promjenom zakona, pravilnika, promjene na vanjskim servisima koje sustav s pripadajućim modulima koriste te na tehnološke promjene nastale na vanjskim komponentama korištenim za izradu sustava.
5. **Perfektivno održavanje** obuhvaća rekonfiguriranje operacijskog sustava, nadogradnju sustava na zahtjev Naručitelja. Promjene mogu biti uvjetovanje promjenom procedura i

- pravilnika Naruĉitelja, zahtjevom za novom ili drugaĉijom funkcionalnošću sustava i modula i sliĉno.
6. **Kontinuirano unaprijeđenje funkcionalnosti** obuhvaća manje promjene postojećih funkcionalnosti ili razvoj novih funkcionalnosti sustava.
 7. **Tehniĉku, korisniĉku podršku i mogućnost slanja zahtjeva** za novom funkcionalnošću Izvođaĉ će Naruĉitelju pružati putem sustava za praćenje prijave i zahtjeva (eng. ticketing).

Primjer Vremenski rokovi za rješavanje problema po prijavi Naruĉitelja su:

Vrsta problema	Početak rješavanja
Problemi koji uzrokuju zastoje u radu većem broju korisnika Naruĉitelja ili trajni gubitak podataka	4 sata unutar radnog vremena
Problemi koji ne uzrokuju zastoje u radu većem broju korisnika Naruĉitelja	8 sati unutar radnog vremena
Problemi koje uzrokuju manje poteškoće prilikom korištenja aplikacija	4 radna dana

UPIT 2.

Na tragu dosad navedenog, bodovi za trajanje podrške dodjeljuju se na temelju ponuđenih dodatnih mjeseci podrške. Možete li preciznije **definirati broj sati na mjesečnoj ili godišnjoj razini koju Naruĉitelj oĉekuje na raspolaganju**, obzirom da je samo s ovim kriterijima nemoguće procijeniti isplativost ponude sa strane Ponuditelja? Ovo se pitanje odnosi i na obveznih 24 mjeseca podrške, ali i za eventualni dodatni ponuđeni period podrške kao kriterij za bodovanje.

ODGOVOR 2:

Procjena broja sati koja bi bila uključena u ponudu održavanja bi trebala iznositi najmanje od 10 sati mjeseĉno.

UPIT 3.

U natjeĉajnoj dokumentaciji jedan od kriterija za bodovanje je navedena duljina održavanja aplikacije (minimalno 23 mjeseca i maksimalno 72 mjeseca).

Dali je duljina održavanja koja se naznaĉi u natjeĉajnoj dokumentaciji uključena u iznos/cijenu ponude ili se za održavanje sklapa dodatni Ugovor o održavanju?

ODGOVOR 3:

Duljina održavanja koja se naznaĉi u natjeĉajnoj dokumentaciji jest uključena u iznos/cijenu ponude.