

PREGLED POSTUPKA #69492

1 PODACI O NARUČIOCU

Naziv naručioca	MINISTARSTVO JAVNE UPRAVE
PIB	11070043
E-mail	kabinet@mju.gov.me
Telefon	020/241-412
Internet adresa	www.gov.me/mju
Fax	020/241-790
Adresa	Rimski trg 45
Grad	Podgorica
Poštanski broj	81000

2 OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke	Održavanje jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka – JSERP
Status	U toku
Vrsta predmeta	Usluge
Vrsta postupka	Jednostavna nabavka
Službenik za javne nabavke	Dijana Džaković
Kontakt	068-634-330
Datum objave	18.03.2024. 13:25
Napomena	-

3 FAZE U POSTUPKU

Vrsta faze	Opis	Početak podnošenja	Kraj podnošenja	Datum otvaranja	Status
Zahtjev za podnošenje ponuda	Održavanje jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka – JSERP	18.03.2024 13:25	25.03.2024 10:00	25.03.2024 10:00	U toku

4 DODATNE INFORMACIJE

Predmet javne nabavke se nabavlja	kao cjelina
Posebni oblici javne nabavke	
Okvirni sporazum	Ne
Dinamički sistem nabavki	Ne
Elektronska aukcija	Ne
Elektronski katalog	Ne
Nabavka se sprovodi kao	
Zajednička nabavka	Ne
Centralizovana nabavka	Ne

5 STAVKE PLANA

Godina	Opis	Vrijednost nabavke	Vrijednost PDV	Okvirni sporazum	Vrijednost OS	Vrijednost PDV OS	Vrsta postupka
2024	MINISTARSTVO JAVNE UPRAVE Održavanje Jedinog sistema za elektronsku razmjenu podataka – JSERP 50312610 - Održavanje softvera za informacionu tehnologiju 72000000 - IT usluge: konsalting, izrada softvera, Internet i podrška	16.528,93 EUR	3.471,07 EUR	-	-	-	Jednostavna nabavka

6 USLOVI ZA UČEŠĆE U POSTUPKU I ZAHTJEVI U POGLEDU NAČINA IZVRŠAVANJA PREDMETA NABAVKE

Opis	Tip uslova / zahtjeva
Rok važenja ponude je 60 dana od dana otvaranja ponuda	Rok važenja ponude
Mjesto izvršenja ugovora je: prostorije Ministarstva javne uprave, Rimski trg 45, Podgorica,	Mjesto izvršenja ugovora
Način plaćanja: Virmanski	Način plaćanja
Rok izvršenja ugovora je godinu dana od dana zaključenja ugovora	Rok izvršenja ugovora
Privredni subjekat je dužan da posjeduje iskustvo na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke što se dokazuje potvrdama (najmanje 1) izdatih od strane Investitora ili korisnika/klijenta (koji je vlasnik platforme za razmjenu el. podataka između članova sistema) o izvršenim uslugama tokom prethodnih 5 godina računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koje sadrže opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je Ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen. TRAŽENI DOKAZ SE DOSTAVLJA SKENIRAN, PREKO CeJN-a. Pod istim ili sličnim poslovima se podrazumijeva izvršenje usluga koje se odnosi na implementaciju ili održavanje GSB (Government service bus) ili ESB (Enterprise Service Bus) informacionih sistema za elektronske razmjene podataka, u istoj/im ili sličnoj/im arhitekturi i tehnologijama u kojima je izrađen postojeći JSERP informacioni sistem za elektronske razmjene podataka, koji se zasnivaju na servisnoj arhitekturi razmjena podataka putem web servisa, tipa REST ili SOAP sa digitalnim potpisivanjem poruka, a u kojim podatke razmjenjuje najmanje 5 subjekata u javnoj upravi (organa državne uprave).	Stručna i tehnička sposobnost
Ponuđač je dužan da dostavi dokaz o uspostavljenom sistemu upravljanja kvalitetom: Certifikat ISO 9001;	Drugi uslovi
Ponuđač je dužan da dostavi dokaz o uspostavljenom sistemu upravljanja sigurnošću informacionih sistema: Certifikat ISO 27001;	Drugi uslovi

Plaćanje usluge održavanja će se vršiti u roku do 30 dana od dana uredno ispostavljene fakture na mjesečnom nivou uz dostavljanje mjesečnih izvještaja o realizovanim aktivnostima, što će predstavljati osnov za plaćanje ugovorene cijene.	Rok plaćanja
Uz ponudu se dostavlja i izjava ponuđača o ispunjenosti uslova utvrđenih zahtjevom i nepostojanju sukoba interesa, potpisana od strane ovlašćenog lica ponuđača, koja se sačinjava na obrascu 2	Drugi uslovi
Način sprovođenja kontrole kvaliteta - Preko ovlašćenih lica Naručioca, sačinjavanjem i potpisivanjem Izvještaja o realizovanim aktivnostima na mjesečnom nivou u periodu trajanja ugovora- za usluge održavanja	Način sprovođenja kontrole kvaliteta
Izvršilac je dužan ispostaviti Naručiocu mjesečnu fakturu za usluge održavanja potpisanu od ovlašćenog lica, sa uračunatim PDV-om. Faktura mora sadržati broj ugovora po kojem se plaćanje vrši. Uredno ispostavljena faktura i zapisnik o izvršenim uslugama potpisan od strane predstavnika Naručioca predstavlja osnov za plaćanje ugovorene cijene održavanja. Plaćanje usluge održavanja će se vršiti na mjesečnom nivou uz dostavljanje mjesečnih izvještaja o realizovanim aktivnostima.	Uslovi plaćanja
Ponuđač je dužan da dostavi potpisanu i pečatiranu izjavu u kojoj su naznačene bitne karakteristike predmeta javne nabavke, a koje su obuhvaćene njegovom ponudom u finansijskom smislu.	Drugi uslovi

7 KRITERIJUMI ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE

Opis
Cijena
2. Parametar kvalitet (50 bodova) – Naručilac je u cilju vrednovanja odredio da se za parametar kvaliteta uvedu dodatni parametri koji će biti bodovani na sledeći način: Iskustvo Vodećeg programera iz tima Ponuđača, a izračunava se na način što se kao osnova za vrednovanje uzima broj projekata implementacija ili održavanja GSB/ESB sistema, čija arhitektura i tehnologije su u skladu sa arhitekturom i tehnologijama zahtijevanim tehničkom specifikacijom, a gdje je lice učestvovalo kao vodeći programer. - Parametar se dokazuje prilaganjem dokaza o angažovanju radne snage (kopija radne knjižice, prijava za osiguranje ili ugovor o radu) sa odgovarajućim referencama koje se dokazuju prilaganjem potvrda izdatih od strane Investitora ili korisnika/klijenta (koji je vlasnik platforme za razmjenu el. podataka između članova sistema), o uspješno izvršenim uslugama u implementiranju ili održavanju projekata čija arhitektura i tehnologije su u skladu sa arhitekturom i tehnologijama zahtijevanim tehničkom specifikacijom, a u kojima je lice učestvovalo kao vodeći programer, tokom prethodnih godina ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koje sadrže opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen. Bodovi za parametar Kvalitet izračunavaju se na način što se kao osnova za vrednovanje uzima iskustvo Vodećeg programera sa najvećim brojem Potvrda Investitora ili korisnika, odnosno broj dostavljenih Potvrda za istoga, koji dobija maksimalan broj bodova 50 bodova (Kmax). - Ostale ponude će dobiti bodove po sljedećoj formuli: $K = (K_p / K_{max}) \times 50$ Kp – broj Potvrda za Vodećeg programera Kmax – najveći broj Potvrda za Vodećeg programera.

3. Parametar kvalitet (20 bodova) – Naručilac je u cilju vrednovanja odredio da se za parametar kvaliteta uvedu dodatni parametri koji će biti bodovani na sledeći način: Iskustvo jednog programera iz tima Ponuđača, a izračunava se na način što se kao osnova za vrednovanje uzima broj projekata implementacija ili održavanja GSB/ESB sistema, čija arhitektura i tehnologije su u skladu sa arhitekturom i tehnologijama zahtijevanim tehničkom specifikacijom, a gdje je lice učestvovalo kao programer. - Parametar se dokazuje prilaganjem dokaza o angažovanju radne snage (kopija radne knjižice, prijava za osiguranje ili ugovor o radu) sa odgovarajućim referencama koje se dokazuju prilaganjem potvrda izdatih od strane Investitora ili korisnika/klijenta (koji je vlasnik platforme za razmjenu el. podataka izmedju članova sistema), o uspješno izvršenim uslugama u implementiranju ili održavanju projekata čija arhitektura i tehnologije su u skladu sa arhitekturom i tehnologijama zahtijevanim tehničkom specifikacijom, a u kojima je lice učestvovalo kao programer, tokom prethodnih godina ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koje sadrže opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen. Bodovi za parametar Kvalitet izračunavaju se na način što se kao osnova za vrednovanje uzima iskustvo programera sa najvećim brojem Potvrda izdatih od Investitora ili korisnika, odnosno broj dostavljenih Potvrda za istoga, koji dobija maksimalan broj bodova 20 bodova (Kmax). - Ostale ponude će dobiti bodove po sljedećoj formuli: $K = (K_p / K_{max}) \times 20$ Kp – broj Potvrda programera Kmax – najveći broj Potvrda za programera.

8 PREDMET NABAVKE

Procijenjena vrijednost nabavke: 16.528,93 EUR

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVKE

	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		OPIS SISTEMA: Jedinstveni sistem za elektronsku razmjenu podataka (JSERP) omogućava interoperabilnu razmjenu podataka između više informacionih sistema iz različitih državnih institucija. JSERP se oslanja na Government service bus (GSB) magistralu za razmjenu podataka, za davanje ili konzumaciju podataka iz različitih izvora. JSERP sistem služi kao centralno čvorište koje omogućava razmjenu podataka između različitih registara i institucija. Služi i kao čvorište za razmjenu podataka za institucije koje već pružaju web usluge. Pored ovih funkcionalnosti, JSERP/GSB pruža sledeće module/funkcionalnosti: • Meta-registar – centralna baza svih registara i informacionih sistema. • Evidencija prijavljenih web servisa i prijava za preuzimanje podataka iz registara. • Logovi razmjene podataka. • Administracija i konfiguracija institucija koje pružaju ili koriste podatke i prava pristupa / Autentifikacija i autorizacija korisnika. Osnovna uloga JSERP sistema je siguran prenos podataka/poruka između članova sistema putem	

standardizovanog protokola za razmjenu poruka, a na osnovu sertifikata za autentifikaciju i potpisivanje poruka, kao i čuvanje logova razmjena podataka u standardnom i mašinski čitljivom formatu.

JSERP se zasniva na servisnoj arhitekturi, sa Apache ServiceMix platformom za razmjenu poruka, omogućavajući razmjenu podataka putem web servisa, tipa REST ili SOAP.

Tehnička infrastruktura:

JSERP aplikacija radi na centralizovanim lokalnim virtuelnim mašinama, smještenim u pouzdanoj zoni ograničenoj firewall-om. Operativni sistem virtuelnih mašina je Rocky Linux 8.7. Korisnici JSERP-a, ukoliko nisu na mreži državnih organa, moraju da se povežu preko VPN-a da bi omogućili bezbijedan kanal i koristili mrežu državnih organa.

JSERP serveri se postavljaju pod balansere opterećenja kako bi se spriječilo onemogućavanje usluga u slučaju previše zahtjeva. JSERP serveri se povezuju sa centralizovanim LDAP serverima da bi potvrdili autentifikaciju i autorizaciju korisnika.

SW komponente:

GSB Portal - Specijalni custom frontend za upravljanje katalogom web servisa, kreiranje zahtjeva za novi provider/consumer Endpoint sa svim potrebnim informacijama o Endpointu (opis pravnog osnova, opis svih podataka tog Endpointa i ostalim tehničkim karakteristikama), provjera i odobravanje zahtjeva od strane JSERP administratora (u slučaju da se aplicira za konzumaciju objavljenog Providing Endpointa, čeka se i na odobravanje Administratora tog Provider Endpointa) i finalno objavljivanje Endpointa na osnovu podnijetog zahtjeva.

GSB Audit log system - JSERP generiše tri tipa logova:
Sistemske logove: logovi generisani od strane infrastrukturnih komponenti
Aplikativni logovi: akcije izvršene od strane aplikacije.
Audit logovi: događaji razmjene podataka koje bilježi serverska aplikacija.
Logovi razmjena se čuvaju u PostgreSQL bazi podataka.
LDAP – Sistem ima dva LDAP servera za autentifikacije i autorizacije korisnika sistema.
JSERP backend komponenta je Java Maven aplikacija zasnovana na Apache ServiceMix ESB rješenju. Apache ServiceMix podržava spajanje različitih komponenti OSGi aplikacije izloženih preko CXF web servisa, koje se mogu dinamički konfigurirati.
Admin frontend – Howtio, se koristi za ServiceMix administraciju i monitoring i predstavlja priključnu upravljačku konzolu za Javu.
GSB Monitoring aplikacija - ASP.Net aplikacija u kojoj je moguće definisati korisnike koji mogu u realnom vremenu pratiti rad i eksportovati logove aktivnosti sa statusom uspjeha razmjene podataka za svaki od svojih Endpointa. Radi optimizacije rada, logovi iz prethodnih godina su odvojeni i njima se može pristupiti izborom željene godine iz menija Monitoring aplikacije. Pri detekciji promjene stanja Endpointa (aktivan->neaktivan i neaktivan->aktivan), šalju se mailovi upozorenja na predefinisane email adrese. Takođe, stanje Endpointa se periodično provjerava, a moguće je i pokrenuti upit stanja Endpointa na klik.

1. TEHNIČKO ODRŽAVANJE SISTEMSKIH PLATFORMI

Pod održavanjem sistemskih platformi se podrazumijevaju sve aktivnosti i intervencije u cilju zadržavanja pune funkcionalnosti komponenti sistema (servera/OS) na kojima su distribuirane produkciona i testna platforma JSERP informacionog sistema u saradnji sa timom iz Ministarstva javne uprave.

Usluge održavanja moraju minimalno da obuhvate sledeće aktivnosti:

- Uklanjanje ranjivosti softverskih sistemskih platformi u cilju postizanja većeg stepena sajber bezbjednosti sistema po potrebi Naručioca (Ukoliko redovno skeniranje pokaže da ima ranjivosti, raditi update i patching sistemskog softvera sa sigurnosnim zakrpama).
- Obezbeđivanje rješavanja mogućih problema, koji se ispolje u radu od nivoa detektovanja do nivoa zamjene neispravnih komponenti i sistemskih platformi.
- Svu neophodnu tehničku podršku službenicima Ministarstva javne uprave na poslovima administriranja hardvera i sistemskih platformi, na lokaciji Naručioca, kao i na lokacijama koje sadrže računarsku opremu.
- Odgovaranje na dostavljena pitanja i zahtjeve za konsultacije na dnevnom nivou.
- Neophodnu korisničku i tehničku pomoć ovlašćenim službenicima, za korišćenje i upravljanje predmetnom sistemskom platformom u slučaju potreba i na njihov zahtjev.
- Hitne intervencije po potrebi Naručioca, koje su posljedica neispravnosti u radu.
- Testiranje funkcionalnosti i performansi sistemskih platformi nakon izvršenih korekcija ili zamjena.

- Nadzor sistemskih platformi koji uključuje: nedjeljnu provjeru statusa sistemskih platformi uključenih u održavanje, kao i periodične (minimum mjesečne) provjere statusa računarskih konfiguracija uključenih u održavanje.

2. ODRŽAVANJE SOFTWARE-SKOG RJEŠENJA JSERP SISTEMA:

Pod održavanjem aplikativnog softvera se podrazumijevaju sve aktivnosti i intervencije u cilju nesmetanog funkcionisanja sistema sa aspekta aplikativnog softvera. Opšte usluge održavanja podrazumijevaju:

- Nadzor sistema nad kojim je instaliran aplikativni softver, koji uključuje:
 - Periodične provjere statusa i ponašanja sistema.
 - Nadzor sistema (aplikacija, baza podataka...).
 - Nadzor sistemskih log fajlova.
 - Nadzor aktivnosti korisnika informacionog sistema.
- Uklanjanje ranjivosti softverskih aplikativnih dijelova JSERP sistema u cilju postizanja većeg stepena sajber bezbjednosti sistema po potrebi Naručioca (Ukoliko redovno skeniranje pokaže da ima ranjivosti, raditi update i patching softvera sa sigurnosnim zakrpama)
- Uklanjanje svih potencijalnih rizika u funkcionisanju JSERP aplikativnog softvera, a koje uključuje:
 - Aktivnosti osvježavanja (update) sistemskog softvera.
 - Otkrivanje razloga za greške, kako bi se spriječile dodatne slične greške.
- Obezbeđivanje rješavanja mogućih problema, koji proizilaze iz regularnog funkcionisanja sistema, na tehničkom i funkcionalnom nivou, koje uključuje ponovno vraćanje sistema u funkciju (system recovery) u slučaju eventualnih grešaka ili ispada sistema.

- Tehničku podršku službenicima na poslovima administriranja JSERP softverskog rješenja na lokaciji Naručioca.
- Odgovaranje na dostavljena pitanja i zahtjeve za konsultacije na dnevnom nivou. Pitanja dostavljaju ovlašćeni službenici u pisanoj formi, putem elektronske pošte.
- Neophodnu korisničku i tehničku pomoć ovlašćenim službenicima, u saradnji sa timom iz Ministarstva javne uprave i na njihov zahtjev.
- Hitne intervencije po potrebi Korisnika, koje su posljedica neispravnosti u radu aplikativnog softvera ili njegovih pojedinih funkcionalnih cjelina.
- Testiranje performansi sistema.

2.1. IZMJENE JSERP SOFTVERSKOG RJEŠENJA U OKVIRU REDOVNOG ODRŽAVANJA

Izmjene JSERP softverskog rješenja koje se vrše u okviru redovnog održavanja podrazumijevaju obavezu izabranog ponuđača da vrši izmjene svakog pojedinačnog modula - dijela softverskog rješenja koje čini aplikativni softver u skladu sa zahtjevima Naručioca. Izabrani ponuđač treba da na zahtjev Naručioca, vrši izmjene na softverskom rješenju, koje unapređuju kvalitet rada na bazi korisničkog iskustva. Izmjene softverskog rješenja u okviru redovnog održavanja podrazumijevaju:

- Izmjene i prilagođenja aplikativnog rješenja i cjelokupnog sistema koje su posljedica njegovih neophodnih prilagođenja izmjenama zakonskih i podzakonskih akata kao i poslovnih procedura u predmetnoj oblasti, posebno u dijelu reorganizacije Vlade i njenih institucija uključenih u realizovani projekat.

- Poboljšavanje karakteristika rada i optimizacije rada softverskih komponenti Sistema za razmjenu podataka, na osnovu zahtjeva Naručioca ili prijedloga Ponuđača.
- Prilagođavanje softverskog rješenja zbog promjena u sistemskom okruženju i operativnom sistemu.
- Obavezu izabranog ponuđača da vrši izrade izvještaja ili dogradnje postojećih izvještaja koji se generišu iz aplikativnog softvera, na zahtjev Naručioca.
- Isporuku ispravki, dopuna i izdanja softvera, kada i ukoliko budu na raspolaganju, zajedno s pripadajućom dokumentacijom.
- Instaliranje nove verzije softvera ili inoviranih softverskih komponenti u skladu sa važećim procedurama Ministarstva javne uprave. Pod novom verzijom softvera se podrazumijeva verzija sa ispravljenim greškama ili sa dodatim novim funkcionalnostima.
- Testiranje usklađenosti ispravki, dopuna i izdanja softvera sa funkcionisanjem JSERP informacionog sistema prije instalacije i uvođenja u produkcionu rad.
- Testiranje performansi sistema posle vršenja bilo kakvih izmjena u softveru.
- Podršku u migraciji i konverziji podataka iz postojećeg softverskog rješenja na novo softversko rješenje, po zahtjevu Naručioca;
- Dokumentovanje izvršenih usluga o izmjenama i dodatnom razvoju softverskog rješenja.

3. TIPOVI ODRŽAVANJA

Isporučilac usluge održavanja se obavezuje da obezbijedi

1

Održavanje jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka – JSERP

podršku korisnicima koji imaju tehnička ili funkcionalna pitanja ili probleme sa aplikacijom i radom systemske platforme za razmjenu podataka. Sva korisnička pitanja i uočeni problemi će se usmjeravati izabranom ponuđaču da bi se korisnicima obezbijedili pravovremeni odgovori i/ili rješenja. Izabrani ponuđač će biti u obavezi da vrši usluge osnovnog održavanja i preventivnog održavanja systemskih platformi i softverskog rješenja, dva puta nedeljno, po dinamici utvrđenoj ugovorom.

a) Osnovno održavanje Usluga osnovnog održavanja systemskih platformi i aplikativnog softvera JSERP je dio predmetnog održavanja i predstavlja aktivnosti stručnih lica izabranog ponuđača na obezbjeđenju normalnog i potpunog funkcionisanja systemskih platformi i aplikativnog softvera JSERP u skladu sa svim njegovim funkcionalnim osobinama, koje su navedene u opisu njegovih funkcionalnosti. Osnovno održavanje podrazumijeva da izabrani ponuđač mora minimalno omogućiti sledeće usluge:

- Intervencije stručnih lica izabranog ponuđača nad systemskom platformom na zahtjev Naručioca (MJU), a u slučaju zastoja u radu po prijavi zastoja, u cilju dijagnostikovanja kvara ili u slučaju da je ispoljeni problem moguće otkloniti ovakvim vidom intervencije.
- Sve aktivnosti realizovati bez prekida rada sistema ili njegovih elemenata, ili ako je isti neophodan sa minimalnim vremenom nedostupnosti sistema.
- Intervencije na lokaciji Naručioca, i to na poziv Naručioca u slučaju zastoja u radu JSERP softvera.
- Obezbeđenje raspoloživosti i vremena odziva na lokaciji Naručioca od najviše jednog (1) sata po prijemu poziva (zahtjeva) u radno vrijeme (od 07:00 do 15:00 sati) radnim

1,00 komad

danima, kao i obezbjeđenje neophodnog nivoa kvaliteta izvođenja usluga održavanja.

- Obezbjedeње raspoloživosti i vremena odziva na lokaciji Naručioca od najviše tri (3) sata po prijemu poziva (zahtjeva) u neradno vrijeme radnim danima, danima vikenda i praznika, kao i obezbjeđenje neophodnog nivoa kvaliteta izvođenja usluga održavanja.

- Intervencije stručnih lica izabranog ponuđača nad Jserp sistemom preko Interneta (Online) posredstvom bezbjedne komunikacione linije, na zahtjev Naručioca (Ministarstva javne uprave), a u slučaju zastoja u radu i to odmah po prijavi zastoja.

- Isporuka ispravki, dopuna i novih izdanja softvera, kada budu na raspolaganju, zajedno s pripadajućom dokumentacijom.

- Testiranje usklađenosti ispravki, dopuna i izdanja softvera sa funkcionisanjem JSERP sistema, prije instalacije istih.

- Pružanje pomoći posredstvom dogovorenog komunikacionog medija (telefon, elektronska pošta, on-site pristupom) u vezi sa softverskim rješenjem, koje treba da uključuje: a) objašnjenja za funkcije i posebne funkcionalnosti b) objašnjenja za dokumentaciju c) verifikaciju mogućih grešaka, analizu i ispravke grešaka.

- Kontrolni nadzor nad radom aplikativnog softvera po dogovoru sa Naručiocem.

- Plan i podršku za vraćanje sistema u funkciju (system recovery) u slučaju eventualnih grešaka ili ispada Sistema;

- Periodično testiranje oporavka sistema iz bekapa, u skladu sa dogovorom sa naručiocem;

- Obavezu ažuriranja svih komponenti sistema na poslednju stabilnu verziju softvera u toku trajanja ugovora o održavanju

Sistema;

- Pružanje podrške u cilju oporavka sistema u slučaju sajber incidenta po zahtjevu Naručioca;
- U slučaju implementacije informacionog sistema sistema na lokaciji za oporavak od havarije, ponuđač je dužan da pruži podršku u projektu replikacije sistema u cilju postizanja kontinuiteta poslovanja, na hardverskoj infrastrukturi koju obezbjeđuje Ministarstvo javne uprave;
- Savjetodavne usluge u sadržajnom i tehničkom smislu sa ciljem nesmetanog rada i korišćenja softvera.
- Dokumentovanje usluga osnovnog održavanja.
- Dostavljanje mjesečnog izvještaja o incidentima.

Osnovno održavanje podrazumijeva obezbjeđenje normalnog i potpunog funkcionisanja Jedinственenog Sistema za Elektronsku Razmjenu Podataka (JSERP) u skladu sa svim njegovim funkcionalnim osobinama, otkrivanje i rješavanje eventualnih grešaka i problema u regularnom radu sistema, gdje se detaljno analizira uzrok i preduzimaju aktivnosti na otklanjanju istog, bilo da to podrazumijeva promjene u kodu, novu instalaciju sistema i sve druge neophodne aktivnosti kako bi sistem funkcionisao u punom kapacitetu.

Vrijeme odziva - U okviru održavanja incidenti/problemi/greške podliježu sledećoj kategorizaciji i u skladu sa tim odgovarajućim procedurama i rokovima: – “E-1 Problem” označava problem koji dovodi sistem u alarmantno i kritično stanje, uključujući, ali i ne ograničavajući se na to da Naručilac nije u mogućnosti da koristi sistem i problem dovodi do toga da kritični dijelovi jednog ili više glavnih sistema za rad nisu upotrebljivi ili operativni; – “E-2 Problem”

označava otežano stanje u kojem su kritični sistem Naručioca operativni, ali je rad na njima znatno otežan; – “E-3 Problem” označava ozbiljan problem koji odstupa od specifikacija koje su definisane ugovorom, ali ne utiče na aktivan rad Naručioca i može se privremeno zaobići problem koji stvara; – “E-4 Problem” predstavlja ne kritičan problem koji se može jednostavno zaobići od strane Naručioca i ne utiče na poslovanje Naručioca ni na kakav način. Procedure i rokovi za odgovor na probleme u okviru usluga održavanja su: – E-1 Problem – izabrani ponuđač se obavezuje da će započeti rješavanje problema u roku od jednog (1) sata od trenutka prijave problema i ukoliko se taj problem ne može riješiti sa udaljene lokacije ili putem telefonske podrške, izabrani ponuđač se obavezuje da pošalje zaposlenog na lice mjesta kako bi pristupili rješavanju problema. Ukoliko se detektuje da problem nije moguće riješiti u toku jednog radnog dana izabrani ponuđač će nastaviti sa rješavanjem problema i izvještavaće Naručioca o progresu rješavanja problema na svaka dva (2) sata. Vrijeme rješavanja je maksimalno 2 dana. Za vrijeme trajanja problema, izabrani ponuđač je dužan da ukoliko je moguće obezbijedi zaobilazno i/ili privremeno rješenje; – E-2 Problem - izabrani ponuđač je dužan da se javi Naručiocu na rješavanje problema u roku od jednog (1) sata od trenutka prijave problema i da riješi problem u roku od jednog (1) radnog dana. Ukoliko izabrani ponuđač nije u mogućnosti da riješe problem u roku od jednog dana mora dati predlog za rješavanje i ustanoviti novi rok za rješavanje zajedno sa naručiocem. Za vrijeme trajanja problema izabrani ponuđač je dužan da obavijesti Naručioca o progresu rješavanja problema najmanje dva puta dnevno; – E-3 Problem – izabrani ponuđač je dužan da se javi Naručiocu za

potrebe rješavanja problema u roku od jednog (1) do dva (2) dana i da ustanove tačan problem i definišu termine rješavanja problema. U toku ovog procesa izabrani ponuđač je dužan da obavijesti Naručioca o progresu makar jednom dnevno ukoliko nije drugačije dogovoreno; – E-4 Problem – izabrani ponuđač je dužan da se javi Naručiocu na rješavanje problema u roku od jednog (1) do dva (2) dana i da ustanove tačan problem i definišu termine rješavanja problema, a koji ne mogu biti duži od deset (10) dana.

b) Preventivno održavanje Pod preventivnim održavanjem se podrazumijevaju aktivnosti u cilju prevencije nastanka problema u eksploataciji systemske platforme i aplikativnog softvera. Ove aktivnosti podrazumijevaju obavezu izabranog ponuđača da vrši analizu stanja rada systemske platforme i aplikativnog softvera, te da preduzima mjere za održavanje kvaliteta rada systemske platforme i aplikativnog softvera. Aktivnosti u cilju prevencije nastanka problema podrazumijevaju sledeće:

- Sedmični pregled stanja systemske platforme i aplikativnog softvera, korišćenjem raspoloživih alata za monitorisanje.
- Pregled log fajlova systemske platforme i aplikativnog softvera.
- Savjetodavne usluge u sadržajnom i tehničkom smislu sa ciljem nesmetanog rada i korišćenja systemske platforme.
- Praćenje tehnoloških novosti u vezi sa systemskom platformom koja se održava i priprema prijedloga i mjera za nesmetan rad odnosno poboljšanje funkcionisanja.
- Dokumentovanje usluga preventivnog održavanja, koje uključuje i dostavljanje mjesečnih izvještaja o izvršenom preventivnom održavanju systemske platforme.

- Testiranje performansi sistema.
- Analize stanja aplikativnog softvera i sistemskog softvera na predmetnoj opremi, zauzetost resursa, preporuke za unaprijeđenje rada sistema i dovođenje sistema u regularno stanje u slučaju pronalaženja neregularnosti koje bi mogle prouzrokovati probleme u radu sistema.
- Dokumentovanje usluga preventivnog održavanja, koje uključuje i dostavljanje mjesečnih izvještaja o izvršenom preventivnom održavanju.

4. FUNKCIONALNA PODRŠKA I OPERATIVNA POMOĆ U RADU JSERP SISTEMA

Funkcionalna podrška i operativna pomoć podrazumijevaju obavezu izabranog ponuđača da pruža podršku Naručiocu i drugim državnim organima oko priprema za razmjene elektronskih podataka- izmedju istih, kao i da konfiguriše i omogući razmjene podataka kroz JSERP sistem u skladu sa zahtjevima Korisnika.

Funkcionalna podrška i operativna pomoć podrazumijeva da izabrani ponuđač mora obezbijediti sledeće usluge:

1. Analiza trenutnog stanja sistema koja treba dati jasnu sliku trenutnog stanja, koji delovi sistema se koriste ili ne, koji su premošteni novim rjesenjima i sl. (takođe specifičnosti i razlike kod trenutno aktivnih razmjena u GSBu).
2. Podrška za spajanje institucija / tehnička podrška koja obuhvata:

- Omogućavanje dodavanja novih korisnika i održavanja postojećih korisnika JSERP Sistema, kroz kreiranje novih endpointa na testnom i produkcionom JSERP okruženju, kroz direktnu komunikaciju sa korisnicima i kroz podršku testiranja razmjena podataka izmedju korisnika.

- Kreiranje endpointa koji prosljeđuje saobraćaj na servis provajdera
 - Podrška u kreiranju tehničke specifikacije, odnosno vodiča i uputstava korisnicima sistema.
3. Pojednostavljanje tehničkog postupka spajanja institucija i optimizacija Metaregistra:
- Pojednostavljanje tehničkog postupka spajanja institucija kroz izmjene JSERP rješenja (potpuna automatizacija u kreiranju endpointa) i omogućavanje njegovog izvršavanja kroz administrativni postupak u JSERP sistemu.
 - Prenos aktivnosti na MJU administratora: kreiranje kredencijala za admina institucija.
 - Optimizacija Metaregistra i kreiranje opcije za njegov export u odgovarajućem otvorenom formatu.
4. Obuka i tehnička podrška službenicima Ministarstva javne uprave koji su angažovani na poslovima administriranja Jedinstenog sistema za elektronsku razmjenu podataka (odgovaranje na dostavljena pitanja i zahtjeve za konsultacije na dnevnom nivou).
5. Usluge funkcionalne podrške i pomoći moraju dodatno da obuhvate sledeće aktivnosti:
- Hitne intervencije i podršku na lokaciji Naručioca u slučaju nejasnoća ili neregularnog funkcionisanja sistema.
 - Telefonsku i email podršku administratorima i ključnim korisnicima.
 - Dodatne obuke administratora i ključnih korisnika, u skladu sa eventualnim promjenama softvera ili promjenama u konfiguraciji sistema.
 - Podrška službenicima Ministarstva javne uprave prilikom kontrolisanja backup-a sistema i po potrebi pomoć oko restore-a sistema.

- | | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Da obezbijedi obuku službenicima Ministarstva javne uprave za sve aspekte održavanja i administriranje sistema, na njihov zahtjev, i u slučaju izmjene funkcionalnosti sistema.• Izabrani ponuđač mora da obezbijedi i izvrši pravovremenu obuku ili podršku korisnicima koji imaju operativna ili funkcionalna pitanja ili probleme sa radom Sistema za elektronsku razmjenu podataka. Sva korisnička pitanja i uočeni problemi će se usmjeravati ka izabranom ponuđaču da bi se korisnicima obezbijedili pravovremeni odgovori i/ili rješenja. | |
|--|---|--|