

**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**

Na temelju članka 31. stavka 2. Zakona o Vladi Republike Hrvatske («Narodne novine», broj 150/2011) te u svezi s točkom VIII. stavka 1. Odluke o pokretanju projekta e-Građani («Narodne novine», broj 52/2013, 31/2014), Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj \_\_\_\_\_ godine donijela

**ODLUKU****o davanju suglasnosti za sklapanje**

**Ugovora o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Sustava osobnog korisničkog pretinca i Ugovora o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava**

**I.**

Daje se suglasnost na sklapanje Ugovora o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Sustava osobnog korisničkog pretinca s Agencijom za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama d.o.o., koji je sastavni dio ove Odluke.

**II.**

Daje se suglasnost na sklapanje Ugovora o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava s Financijskom agencijom, koji je sastavni dio ove Odluke.

**III.**

Ovlašćuje se ministar uprave da, u ime Vlade Republike Hrvatske potpiše ugovore iz točaka I. i II. ove Odluke.

**IV.**

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

**KLASA:**  
**URBROJ:**  
Zagreb,

**PREDSJEDNIK**

**Zoran Milanović**

**OBRAZLOŽENJE**

Vlada Republike Hrvatske donijela je Odluku o pokretanju projekta e-Građani ("Narodne novine" broj 52/2013, 31/2014).

Točkom VIII. spomenute Odluke Vlada Republike Hrvatske je odlučila:

*Međusobni odnosi između Vlade Republike Hrvatske i Agencije za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama, te Financijske agencije, u izvršavanju poslova sukladno ovoj Odluci, uredit će se posebnim ugovorima za razdoblje od tri godine, a koji ugovori će se sklopiti u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ove Odluke.*

*Ovlašćuje se ministar uprave da, u ime Vlade Republike Hrvatske, potpiše ugovore iz stavka 1. ove točke.*

Točkom IX. spomenute Odluke Vlada Republike Hrvatske je odlučila:

*Sredstva za realizaciju ugovora iz točke VIII. ove Odluke osigurat će se u državnom proračunu Republike Hrvatske za 2014. godinu i projekcijama za 2015. i 2016. godinu, na razdjelu Ministarstva financija.*

Budući da su u međuvremenu usklađeni tekstovi ugovora između Ministarstva uprave, Ministarstva financija, Agencije za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama, te Financijske agencije ovom Odlukom, sastavni dio koje su i tekstovi Ugovora se traži suglasnost Vlade Republike Hrvatske na iste.

Financijska sredstva potrebna za podmirenje troškova koji za državni proračun proizlaze iz predmetnih ugovora navedena su u Obrascu procjene fiskalnog učinka koji je priložen Odluci o pokretanju projekta e-Građani ("Narodne novine" broj 52/2013.) jer se planirana sredstva nisu izmijenila te je ukupan iznos obaveza, kako slijedi:

- U 2014. godini:
  - 4.000.000 kn (bez PDV-a) za Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Sustava osobnog korisničkog pretinca s Agencijom za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama d.o.o.
  - 4.000.000 kn (bez PDV-a) za Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava s Financijskom agencijom
- U 2015. godini:
  - 4.000.000 kn (bez PDV-a) za Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Sustava osobnog korisničkog pretinca s Agencijom za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama d.o.o.
  - 4.000.000 kn (bez PDV-a) za Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava s Financijskom agencijom
- U 2016. godini:
  - 4.000.000 kn (bez PDV-a) za Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Sustava osobnog korisničkog pretinca s Agencijom za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama d.o.o.
  - 4.000.000 kn (bez PDV-a) za Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava s Financijskom agencijom

**Vlada Republike Hrvatske**, Trg svetog Marka 2, Zagreb, OIB 64434885131, koju zastupa ministar uprave Arsen Bauk (dalje: **Naručitelj i/ili ugovorna strana**)

i

**Agencija za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama d.o.o.**, Zagreb, Paljetkova 18, OIB: 02994650199, koju zastupa predsjednik Uprave Hrvoje Somun (dalje: **Izvršitelj i/ili ugovorna strana**)

sklapaju sljedeći

## **UGOVOR O OBAVLJANJU POSLOVA USPOSTAVE I OPERATIVNOG VOĐENJA SUSTAVA OSOBNOG KORISNIČKOG PRETINCA**

### ***Preambula***

Vlada Republike Hrvatske donijela je dana 25. travnja 2013. godine Odluku o pokretanju projekta e-Građani («Narodne novine» broj 52/2013., dalje: Odluka), kojom se:

- određuje Ministarstvo uprave nadležnim za upravljanje projektom Osobni korisnički pretinac,
- posao uspostave i operativnog vođenja Sustava osobnog korisničkog pretinca povjerava se Agenciji za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama,
- ovlašćuje ministra uprave za potpisivanje trogodišnjeg ugovora s Agencijom za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama u ime Vlade Republike Hrvatske.

Vlada Republike Hrvatske donijela je dana 5. ožujka 2014. godine Odluku o izmjenama Odluke o pokretanju projekta e-Građani («Narodne novine» broj 31/2014, dalje: Izmjene Odluke), kojom se:

- utvrđuje da će se sredstva za realizaciju ovoga Ugovora osigurati u Državnom proračunu 2014.-2016. godine, u razdjelu Ministarstva financija.

Ugovorne strane suglasne su kako slijedi

### ***Definicije***

#### **Članak 1.**

Pojmovi i termini navedeni u Ugovoru imaju sljedeće značenje:

- (1) "Sustav Osobnog korisničkog pretinca (u daljnjem tekstu: OKP)" je državni informacijsko-tehnološki sustav pristupa osobnim informacijama koje javni sektor upućuje korisnicima i jedinstveno mjesto objedinjenog pristupa korisnika elektroničkim javnim uslugama, definiran Odlukom;

- (2) "Korisnik" je fizička ili pravna osoba koja pristupa Sustavu OKP ili nekoj elektroničkoj usluzi putem interneta;
- (3) "Javnopravna tijela" su tijela državne uprave, druga državna tijela, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe koje imaju javne ovlasti;
- (4) "Dionik" je javnopravno tijelo i/ili pravna osoba po ovlasti Ministarstva uprave, a koji je pošiljatelj elektroničkih poruka u Sustav OKP i/ili pruža elektroničku uslugu Korisnicima;
- (5) "Elektronička poruka" je elektronička poruka koju dionik, u okviru svoga propisanog djelokruga, šalje Korisniku u Sustav OKP;
- (6) "Elektronička javna usluga" je usluga koju dionik, u okviru svoga propisanog djelokruga, pruža Korisniku putem računalno-komunikacijske mreže i omogućuje pristup putem Sustava OKP-a (dalje: e-usluga);
- (7) "Programsko rješenje Sustava OKP" je gotovo implementirano rješenje koje je Izvršitelj uspostavio za Naručitelja i pripremio u dogovoru s njime i predstavlja dio Sustava OKP.
- (8) "Provedbena faza" je razdoblje od 5. svibnja 2014. do 31. prosinca 2016. godine u kojem će Izvršitelj za Naručitelja obavljati predviđene poslove operativnog vođenja Sustava OKP Sukladno Prilogu 2. Specifikacija poslova operativnog vođenja sustava OKP, koji čini sastavni dio ovog Ugovora.
- (9) "Fazno odnosno godišnje planiranje poslova" je planiranje poslova iz predmeta Ugovora koje bi Izvršitelj trebao obaviti u određenoj fazi uspostave i operativnog vođenja Sustava OKP. Ugovorne strane će donijeti plan za svaku godinu važenja Ugovora i to najkasnije do 1. travnja tekuće godine.
- (10) "Autor" je fizička osoba koja je stvorila autorska djela 1.a), 1.b) i 1.c) iz članka 2. stavka 1. ovog Ugovora.

### ***Predmet ugovora***

#### **Članak 2.**

- (1) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je predmet ovog Ugovora:
  - **Uspostava Sustava OKP, što uključuje izradu sljedećih programskih rješenja, čija se specifikacija nalazi u Prilogu 1. Funkcionalna specifikacija sustava OKP, koji čini sastavni dio ovog Ugovora:**
    - a) programsko rješenje OKP (dalje: 1.a)
    - b) programska rješenja Registar e-usluga i Registar e-poruka, E-usluga za upravljanje porukama (dalje: 1.b)
    - c) programsko rješenje E-usluga za upis poruka u OKP, OKP za mobilne uređaje i izrada dodatnih funkcionalnosti programskog rješenja OKP (dalje: 1.c)
    - d) izvršnu programsku verziju i izvorni kod za 1.a), 1.b) te 1.c)
    - e) pripadajuću dokumentaciju (dalje: 1.e)
    - f) podatke koji se vode u okviru sustava.

- **Operativno vođenje Sustava OKP, sukladno Prilogu 2. Specifikacija poslova operativnog vođenja sustava OKP, koji čini sastavni dio ovog Ugovora, što posebice uključuje:**
- a) usluga održavanja i unapređenja Sustava OKP (dalje: 2.a)
  - b) usluga podrške dionicima Sustava OKP (dalje: 2.b)
  - c) usluga korištenja računalno-komunikacijske infrastrukture Izvršitelja (dalje: 2.c)
  - d) usluga održavanja informacijske i komunikacijske infrastrukture Izvršitelja (dalje: 2.d)
- (2) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se kao predmet ovog ugovora ne smatra softverska i hardverska infrastruktura na strani Naručitelja, te ostalih institucija, koja je potrebna za spajanje na Sustav OKP.

### ***Obveze ugovornih strana***

#### **Članak 3.**

- (1) Naručitelj se obvezuje svoja prava i obveze iz ovog ugovora izvršavati putem Ministarstva uprave, osim u situacijama gdje je eksplicitno navedeno drugačije.
- (2) Izvršitelj se obvezuje izvršiti predmet ovoga Ugovora, a Naručitelj se obvezuje putem Ministarstva financija za to isplatiti naknadu, u skladu s odredbama ovog Ugovora.
- (3) Izvršitelj se obvezuje do 30. lipnja 2014. godine izvršiti te predati Naručitelju putem Ministarstva uprave predmet ovoga Ugovora – Uspostava Sustava OKP, što posebice uključuje: 1.a) programsko rješenje OKP, 1.b) programska rješenja Registar e-usluga i Registar e-poruka, E-usluga za upravljanje porukama te 1.c) programsko rješenje E-usluga za upis poruka u OKP, OKP za mobilne uređaje i izrada dodatnih funkcionalnosti programskog rješenja OKP.
- (4) Izvršitelj se obvezuje kontinuirano, za cjelokupno vrijeme trajanja ugovora, pružati usluge operativnog vođenja sustava OKP, kako je to specificirano člankom 2. ovog Ugovora.
- (5) Izvršitelj se obvezuje:
  - dostaviti naručitelju dokumentaciju o izvedbi funkcionalnosti i tehničkoj realizaciji sustava;
  - osigurati pouzdan i siguran rad Sustava OKP sukladno Prilogu 3. Razina kvalitete usluga (SLA), koji čini sastavni dio ovog Ugovora;
  - primijeniti mjere osiguranja i zaštite podataka od uništenja i neovlaštenog korištenja;
  - čuvati povjerljivost i integritet svih tehničkih podataka, tehnoloških postupaka i drugih stručnih informacija koje će koristiti u izradi programske podrške i operativnom vođenju sustava.

### ***Cijena i način plaćanja***

#### **Članak 4.**

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da naknada za izvršenje svih usluga i obveza koje su predmet ovog Ugovora ne može iznositi više od 12.000.000,00 kn (slovima: dvanaest milijuna kuna), odnosno 4.000.000,00 kn (slovima: četiri milijuna kuna) godišnje, uvećano za PDV.

## Članak 5.

(1) Specifikacija usluga i cijena predmeta Ugovora (dalje: Specifikacija):

RBR.	Opis usluge	Mjerna jedinica	Količina	Jedinična cijena bez PDV (kn)	Ukupna cijena bez PDV (kn)
1.a)	Programsko rješenje OKP				
	Specijalist 1	čovjek / sat	1.250	440,00	550.000,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	750	372,00	279.000,00
	Specijalist 3	čovjek / sat	500	286,00	143.000,00
1.b)	Programska rješenja Registar e-usluga i Registar e-poruka, E-usluga za upravljanje porukama				
	Specijalist 1	čovjek / sat	750	440,00	330.000,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	450	372,00	167.400,00
	Specijalist 3	čovjek / sat	300	286,00	85.800,00
1.c)	Programsko rješenje E-usluga za upis poruka u OKP, OKP za mobilne uređaje i izrada dodatnih funkcionalnosti programskog rješenja OKP				
	Specijalist 1	čovjek / sat	500	440,00	220.000,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	300	372,00	111.600,00
	Specijalist 3	čovjek / sat	200	286,00	57.200,00
2.a)	Održavanje i unapređenje Sustava OKP				
	Specijalist 1	čovjek / sat	3.144	440,00	1.383.360,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	3.930	372,00	1.461.960,00
	Specijalist 3	čovjek / sat	5.895	286,00	1.685.970,00
UKUPNO					6.475.290,00
popust					1.915.290,00
<b>UKUPNO S POPUSTOM</b>					<b>4.560.000,00</b>
2.b)	Usluga podrške dionicima Sustava OKP				
2.d)	Usluga održavanja informacijske i komunikacijske infrastrukture				
		mjesec	32	30.000	960.000,00
UKUPNO					<b>960.000,00</b>
2c)	Usluga korištenja računalno-komunikacijske infrastrukture				
		mjesec	32	202.500	6.480.000,00
UKUPNO					<b>6.480.000,00</b>
<b>SVEUKUPNO</b>					<b>12.000.000,00</b>

- (2) Za uslugu 2.c) iz Specifikacije iskazana je maksimalna jedinična cijena, a iznos jedinične mjesečne cijene je varijabilan ovisno o broju OKP i iznosi:

Broj OKP	Mjesečna cijena bez PDV (kn)
0 - 200.000	135.000,00
200.001 - 600.000	162.500,00
600.001 - 1.000.000	202.500,00

- (3) U iznos cijene nije uračunat porez na dodanu vrijednost, koji će se obračunavati u ispostavljenim računima prema važećim propisima u trenutku nastajanja porezne obveze.

#### Članak 6.

- (1) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da, sukladno Odluci Vlade Republike Hrvatske iz preambule ovog Ugovora, obvezu plaćanja naknade za izvršenje predmeta Ugovora prema Specifikaciji iz članka 5. za Naručitelja preuzima i obavlja Ministarstvo financija.
- (2) Usluge 1.a), 1.b), 1.c) i 2.a) Naručitelj će plaćati Izvršitelju mjesečno, sukladno cijenama usluga iz Specifikacije iz članka 5. ovog Ugovora, a prema količini utrošenih čovjek/sati pojedinih kategorija specijalista za protekli mjesec.
- (3) Usluge 2.b), 2.c) i 2.d) Naručitelj će plaćati Izvršitelju mjesečno, sukladno cijeni usluge iz Specifikacije iz članka 5. ovog Ugovora.
- (4) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da će Izvršitelj prije ispostavljanja svakog računa za izvršene usluge koje su predmet ovoga Ugovora dostaviti Ministarstvu uprave Izvještaj o obavljenim uslugama i specifikaciju iznosa naknade za obavljene usluge na očitovanje.
- (5) Ministarstvo uprave dužno je u roku od 15 (petnaest) dana od dostave izvještaja o obavljenim uslugama i specifikacije iznosa za obavljene usluge pisano se očitovati Izvršitelju na predmetni izvještaj. U slučaju izostanka očitovanja, smatrati će se da je Ministarstvo uprave suglasno sa Izvještajem, slijedom čega Izvršitelj može izdati račun za specificirani iznos Ministarstvu financija.
- (6) Ministarstvo uprave je ovlašteno pisano reklamirati izvještaj o obavljenim uslugama i specifikaciju iznosa za obavljene usluge u cijelosti ili djelomično u roku od 15 (petnaest) dana od njihove dostave. Reklamacija se dostavlja i Izvršitelju i Ministarstvu financija. Izvršitelj je ovlašten izdati račun Ministarstvu financija za dio specificiranog iznosa na koji se reklamacija ne odnosi.
- (7) Izvršitelj se obvezuje odlučiti o reklamaciji u roku od 15 (petnaest) dana od dana njezina primitka. Ako Izvršitelj odbije reklamaciju kao neosnovanu, ovlašten je odmah po dostavi odluke o reklamaciji izdati račun Ministarstvu financija i za dio specificiranog iznosa koji je reklamiran.
- (8) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je rok za plaćanje računa 30 (trideset) dana od dana primitka računa.
- (9) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da planirane količine u Specifikaciji za usluge koje se iskazuju kao „čovjek/sat“ po stavkama predmeta Ugovora nisu konačne već su podložne promjenama ovisno o potrebama i okolnostima izvršenja Ugovora tako da je moguća preraspodjela planirane količine „čovjek/sati“ iz jedne u drugu stavku predmeta Ugovora kao i iz jedne u drugu kategoriju specijalista unutar iste stavke predmeta Ugovora s time da

ukupni iznos navedenih usluga ne može biti veći od iznosa planiranog za te usluge Specifikacijom.

- (10) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su stavke predmeta Ugovora u Specifikaciji podložne promjenama ovisno o potrebama i okolnostima izvršenja Ugovora tako da je u slučaju neizvršenja nekih stavki moguća preraspodjela planiranih iznosa za te stavke u planirani iznos po drugim stavkama predmeta Ugovora.

### ***Rok isporuke***

#### **Članak 7.**

- (1) Rok za isporuku usluge 1.a) je 30. lipanj 2014. godine.
- (2) Rok za isporuku usluge 1.b) je 30. srpanj 2014. godine.
- (3) Rok za isporuku usluge 1.c) je 30. listopad 2014. godine.
- (4) Usluge 2.a), 2.b), 2.c) i 2.d) isporučivat će se u razdoblju od 5. svibnja 2014. do 31. prosinca 2016. godine.

### ***Odgovornosti ugovornih strana i ugovorna kazna***

#### **Članak 8.**

- (1) Ugovorne strane se obvezuju pravovremeno, po utvrđenim rokovima, ispunjavati svoje obveze.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da Naručitelj ima pravo, putem Ministarstva uprave ili Ministarstva financija, za nepravovremeno izvršenje obveza, te za svaki ispad sustava dulji od 24 sata tijekom mjeseca iz razloga za koje je isključivo odgovoran Izvršitelj kontinuirano obračunati i naplatiti od Izvršitelja ugovornu kaznu u iznosu 3% od mjesečnog iznosa naknade za mjesec u kojem se dogodio ispad sustava, ali ne više od 15% od iznosa mjesečne naknade toga mjeseca.

#### **Članak 9.**

- (1) Ugovorne strane su suglasne da Izvršitelj ne snosi odgovornost za nepravovremeno izvršenje usluga koje su predmet ovog Ugovora kao ni za štetu koja bi mogla nastati za Naručitelja ukoliko ne bude pravovremeno izvješten o svim okolnostima i činjenicama bitnim za izvršenje ugovornih obveza, odnosno ukoliko ne dobije ili ne dobije na vrijeme informacije bitne za obavljanje usluga iz ovog Ugovora.
- (2) Izvršitelj ne odgovara za slučaj neovlaštenog korištenja podataka do kojega može doći zbog nepoštivanja procedura Naručitelja.
- (3) Izvršitelj ne odgovara za neispunjenje Ugovorom preuzetih obveza u slučaju odbijanja pristupa Sustavu OKP Dionicima koji ne ispunjavaju uvjete utvrđene smjernicama i uputama potrebnim za ostvarenje Projekta e-Građani.
- (4) Izvršitelj ne odgovara za neispunjenje Ugovorom preuzetih obveza u slučaju isključenja iz Sustava OKP Dionika za koje se naknadno utvrdi da više ne ispunjavaju uvjete utvrđene smjernicama i uputama potrebnim za ostvarenje Projekta e-Građani ili iste ne poštuju u svom radu ili njihovo postupanje sigurnosno ugrožava Sustava OKP.



- (5) Izvršitelj ne odgovara za greške i propuste na strani Dionika prilikom slanja poruka u Sustav OKP te kod pristupa elektroničkim uslugama povezanim u Sustav OKP.

#### **Članak 10.**

Ugovorne strane se oslobađaju odgovornosti za neispunjenje ili zakašnjelo ispunjenje svojih obveza ako dokažu da je do neispunjenja odnosno zakašnjelog ispunjenja došlo uslijed događaja koji se nisu mogli predvidjeti, spriječiti ili otkloniti (viša sila), odnosno zbog događaja zbog kojih nije odgovorna niti jedna ugovorna strana. Ugovorne strane su obvezne o nastanku okolnosti iz prethodne rečenice pisano izvijestiti drugu ugovornu stranu.

#### ***Autorska i srodna prava***

#### **Članak 11.**

- (1) Izvršitelj jamči Naručitelju da je jedini i isključivi nositelj autorskog prava na programskom kodu programskih rješenja Sustava OKP 1.a), 1.b), 1.c) pripadajuće dokumentacije 1.e), definiranih člankom 2. ovoga Ugovora te nositelj vlasničkih i svih drugih prava intelektualnog vlasništva na istom u cijelosti.
- (2) Izvršitelj ovim ugovorom prenosi na Naručitelja neisključivo, neprenosivo i vremenski neograničeno pravo korištenja programskog koda programskih rješenja Sustava OKP 1.a), 1.b), 1.c) pripadajuće dokumentacije 1.e), definiranih člankom 2. ovoga Ugovora, što podrazumijeva i uključuje pravo korištenja izvršne programske verzije i izvornog koda, opisa programskog dizajna i potrebnih programskih specifikacija koje su sadržane u izvornom programskom kodu koje omogućavaju funkcionalnost Sustava OKP, pravo na prilagodbu, obradu ili drugu izmjenu istih u svrhu svojeg poslovanja prostorno ograničenog na područje teritorija Republike Hrvatske.
- (3) U smislu stavka 2. ovog članka, Naručitelj je osobito ovlašten, bez plaćanja ikakve dodatne naknade osim naknade utvrđene ovim Ugovorom, izvršavati sva navedena prava, u cijelosti ili djelomično, bez ikakvih ograničenja i potrebe ikakvih daljnjih suglasnosti i/ili pristanaka Izvršitelja.
- (4) Izvršitelj daje izričitu suglasnost da Naručitelj na temelju ugovorenih prava može, za vrijeme i/ili po prestanku ugovora, za trećeg osnovati daljnje pravo iskorištavanja programskog koda programskih rješenja Sustava OKP 1.a), 1.b), 1.c) pripadajuće dokumentacije 1.e), definiranih člankom 2. ovoga Ugovora, u bilo kojem opsegu, kao i na trećega prenijeti pravo iskorištavanja istog, bez ikakve daljnje suglasnosti Autora i/ili plaćanja naknade Autoru osim Naknade temeljem ovog Ugovora.
- (5) Izvršitelj jamči Naručitelju da niti jedno od prava iz ovoga članka nije ograničio u korist treće osobe, na bilo koji način.
- (6) Izvršitelj se obvezuje na sebe preuzeti sve zahtjeve trećih osoba postavljenih u vezi s ostvarivanjem autorskih prava na programskom kodu programskih rješenja Sustava OKP 1.a), 1.b), 1.c) pripadajuće dokumentacije 1.e), definiranih člankom 2. ovoga Ugovora, te Naručitelju u cijelosti nadoknaditi svu štetu i sve troškove koji mu eventualno nastanu kao posljedica takvih zahtjeva.
- (7) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je Naručitelj isključivi vlasnik podataka u Sustavu OKP.
- (8) Izvršitelj se obvezuje osigurati Naručitelju kontinuiranu izradu sigurnosnih kopija.

## ***Radni tim za koordiniranje poslova po Ugovoru***

### **Članak 12.**

- (1) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da će u roku od 30 dana od dana sklapanja Ugovora imenovati, svaka sa svoje strane, tri (3) člana Radnog tima za koordiniranje poslova po Ugovoru te o istom bez odlaganja pisano obavijestiti drugu ugovornu stranu.
- (2) Članove Radnog tima za Naručitelja određuje čelnik Ministarstva uprave.
- (3) Radni tim iz stavka 1. ovoga članka uz koordiniranje obavljanja svih poslova prema Ugovoru, posebno je odgovoran za odobravanje tehničkih specifikacija iz priloga ovog Ugovora, za koordiniranje dinamike povezivanja dionika na Sustav OKP, sporazumijevanje oko potrebnih preraspodjela količina i iznosa iz članka 6. stavaka 9 i 10. Ugovora, raspravljanje i zaključivanje povodom prigovora Ministarstva uprave glede nedostataka obavljenih poslova uspostave i operativnog vođenja Sustava OKP i prigovora Izvršitelja glede nedostataka obavljenih poslova na realizaciji Projekta e-Građani koji su od utjecaja na uspostavu i operativno vođenje Sustava OKP te fazno odnosno godišnje planiranje poslova.
- (4) Radni tim će se sastajati najmanje četiri puta godišnje, a po potrebi i na jednostrani pisani zahtjev ugovornih strana, odnosno Ministarstva financija i/ili Ministarstva uprave.. Na sastancima Radnog tima članovi tima sa strane Izvršitelja će članove Radnog tima sa strane Naručitelja izvještavati o obavljenom na uspostavi odnosno operativnom vođenju Sustava OKP te će se obavljati i drugi poslovi koje su Radnom timu zadani Ugovorom.
- (5) Radni tim će sporazumno i zajednički donositi odluke o budućim aktivnostima vezanim uz Sustav OKP sukladno Ugovoru. U slučaju da to nije moguće, odluke donose čelnici Ministarstva uprave i Izvršitelja.
- (6) O sastancima Radnog tima iz stavka 1. ovoga članka obvezno se vodi zapisnik koji se obvezno verificira prema dogovoru članova Radnog tima.

### **Članak 13.**

- (1) U ime Naručitelja voditelj zbirki osobnih podataka koje će biti kreirane funkcionalnošću Sustava OKP je Ministarstvo uprave te će ih prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da Izvršitelj u ime i pod nadzorom Ministarstva uprave vrši obradu podataka.

## ***Trajanje ugovora***

### **Članak 14.**

- (1) Ugovor se sklapa na određeno vrijeme do 31. prosinca 2016. godine, a primjenjuje se od 25. travnja 2014. godine.
- (2) Ugovorne strane mogu pisanim sporazumom ili dodatkom Ugovoru produžiti ili skratiti trajanje Ugovora.
- (3) U slučaju skraćivanja trajanja Ugovora prema stavku 2. ovoga članka, Naručitelj će ispuniti Ugovorom preuzete obveze do trenutka prestanka Ugovora, posebno one koje se odnose na visinu, način i rokove plaćanja naknade, osim ako pisanim sporazumom ili dodatkom nije što drugo određeno.

- (4) U slučaju skraćanja trajanja Ugovora, Izvršitelj je ovlašten odgovarajuće skratiti trajanje akta o uređenju odnosa s Korisnicima i Dionicima jednostranim pisanim aktom kojeg je istima dužan dostaviti bez odgode.
- (5) U slučaju produženja trajanja Ugovora, ugovorne strane su obvezne utvrditi iznos naknade za obavljanje poslova koji su predmet Ugovora za produženo razdoblje te način i rok plaćanja.
- (6) U slučaju da za vrijeme trajanja ugovora dođe od strane Naručiitelja do potrebe za realizacijom dodatnih nepredviđenih poslova koji bi rezultirali povećanjem opsega ugovorenih usluga čija bi realizacija izlazila izvan financijskog okvira ovog Ugovora, ugovorne strane su suglasne da se to može urediti kroz odgovarajući aneks ovom Ugovoru.

### ***Prestanak ugovora***

#### **Članak 15.**

- (1) Ugovor prestaje istekom roka iz članka 14. stavka 1., osim u slučaju drukčijeg sporazuma ugovornih strana.
- (2) Ugovorne strane mogu pisanim sporazumom raskinuti Ugovor u svako doba.
- (3) Svaka ugovorna strana može pisanim putem raskinuti Ugovor zbog neispunjenja Ugovorom preuzetih obveza druge strane ostavljajući drugoj ugovornoj strani naknadni rok za ispunjenje obveze. U tom slučaju raskid nastupa bezuspješnim protekom naknadnog roka za ispunjenje. U slučaju kada iz držanja druge ugovorne strane, proizlazi da ona svoju obvezu neće ispuniti ni u naknadnom primjerenom roku, Ugovor se može raskinuti i bez ostavljanja naknadnog primjerenog roka za ispunjenje. U izjavi o raskidu mora se obrazloženo navesti u čemu se sastoji neispunjenje druge strane, a izjava se šalje preporučenom poštanskom pošiljkom s povratnicom. Strana koja je odgovorna za raskid dužna je naknaditi štetu drugoj ugovornoj strani.
- (4) U slučaju prestanka ovog Ugovora Izvršitelj je dužan, u roku od pet (5) radnih dana po primitku Naručiiteljeva pisanog zahtjeva, predati Naručiitelju posljednju verziju izvršne programske verzije i izvornog koda, eksport baza podataka te sve podatke koji su prikupljeni tijekom rada sa Sustavom OKP i ostalo, na način da Naručiitelj može osigurati kontinuitet rada Sustava OKP, na alternativnoj lokaciji.
- (5) Ugovorne strane su suglasne da Naručiitelj ovaj ugovor može jednostrano otkazati uz otkazni rok od 3 mjeseca u slučaju da Izvršitelj prekine svoju djelatnost ili se promijeni vlasnička struktura na način da država ne bude većinski vlasnik, Naručiitelj može pokrenuti raskid Ugovora bez naknade štete drugoj ugovornoj strani.

#### **Članak 16.**

- (1) Ako do isteka ovog Ugovora ugovorne strane ne sklope dodatak ili novi ugovor, a namjera je ugovornih strana nastavak obavljanja ovih poslova i nakon isteka Ugovora, ugovorne strane su suglasne da će zbog iznimne važnosti ovog sustava za građane Republike Hrvatske ugovorene poslove/usluge nastaviti obavljati i ugovorne obveze ispunjavati na način i pod uvjetima uređenim ovim Ugovorom, ali ne dulje od godinu dana.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da suradnja iz stavka 1. ovog članka može prestati jednostranom izjavom volje, bez navođenja posebnih razloga, uz ostavljeni rok od mjesec dana drugoj ugovornoj strani.

## **Rješavanje sporova**

### **Članak 17.**

Svi sporovi koji proizlaze iz ovog Ugovora i u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, konačno će se riješiti arbitražom u skladu s važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima).

### **Završne odredbe**

### **Članak 18.**

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su, osim kada je drukčije utvrđeno Ugovorom, valjane samo pisane izmjene i/ili dopune Ugovora potpisane od njihovih ovlaštenih osoba.

### **Članak 19.**

Ugovorne strane suglasne su da se na sve što ovim Ugovorom nije određeno primjenjuju odredbe Zakona o obveznim odnosima.

### **Članak 20.**

Ugovor je sastavljen u šest (6) istovjetnih primjeraka potpisanih od objiju strana, od kojih Naručitelj zadržava 4 (četiri) primjerka, a Izvršitelj zadržava 2 (dva) primjerka.

### **Članak 21.**

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisa objiju Ugovornih strana.

KLASA:

UR.BROJ:

Zagreb,

**Za Naručitelja**

**MINISTAR UPRAVE**

**Arsen Bauk**

KLASA:

UR.BROJ:

Zagreb,

**Za Izvršitelja**

**PREDSJEDNIK UPRAVE**

**Hrvoje Somun**

**Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja  
sustava Osobnog korisničkog pretinca**

**Prilog 1.  
Funkcionalna specifikacija sustava OKP**

## Funkcionalna specifikacija sustava Osobnog korisničkog pretinca

### 1. Uspostava Sustava OKP uključuje sljedeća programska rješenja:

#### a) Programsko rješenje OKP, što podrazumijeva:

- Uspostava programskog rješenja OKP na infrastrukturi Izvršitelja i njegova integracija s ostalim komponentama sustava e-Građani
- Uspostava sustava zaprimanja poruka u OKP od institucija koja obuhvaća:
  - Definiranje sheme za primanje poruka
  - Izrada jedinstvene komponente sustava za prihvatanje poruke i priloga od strane institucija preko sustava za zaprimanje poruka u OKP
  - Izrada poslovne i tehničke specifikacije za slanje poruke u OKP
  - Prihvatanje poruke i priloga u korisnički pretinac s identifikacijom pošiljatelja, najveće veličine 1 MB, po principu jedna poruka za jedan OKP
  - Slanje informacije pošiljatelju o statusu OKP, ukoliko institucija želi povratnu informaciju

Programsko rješenje OKP ima sljedeću funkcionalnost:

- Kreiranje OKP-u za korisnike autenticirane putem NIAS-a
  - Pristup OKP-u za korisnike autenticirane putem NIAS-a
  - Slanje prve poruke pri kreiranju OKP-a s uputom za korištenje
  - Prikaz poruka i priloga zaprimljenih od raznih institucija
  - Prihvatanje poruka koje sadrže link na dokumente u sustavu druge institucije
  - Brisanje i arhiviranje poruka iz OKP-a
  - Sortiranje poruka po pošiljatelju i datumu
  - Filtriranje poruka po pošiljatelju
  - Prikaz popisa e-usluga
- 
- Isporuku pripadajuće dokumentacije:
    - Poslovna specifikacija za spajanje na sustav za zaprimanje poruka u OKP
    - Tehnička specifikacija za spajanje na sustav za zaprimanje poruka u OKP
    - Arhitekturni koncept sustava OKP
    - Statistika korištenja Sustava OKP
    - Ostala dokumentacija sustava
- 
- Podatke koji se vode u okviru sustava vezano uz funkcioniranje Sustava OKP

b) Programska rješenja **Registar e-usluga, Registar e-poruka, E-usluga za upravljanje porukama**, što podrazumijeva:

- o Izradu i korištenje izvorne programske verzije i izvornog koda za sljedeća programska rješenja:

Registar e-usluga

- Evidentiranje potencijalno nove e-usluge s podacima o usluzi (npr. naziv usluge, naziv pružatelja usluge, kontakt podaci, pravni temelj, opis usluge, URL usluge, potrebna razina vjerodajnice za pristup...)
- Odobrenje nove e-usluge
- Promjena statusa e-usluge
- Pregled e-usluga
- Ažuriranje e-usluga
- Mogućnost upravljanja uslugama u generičkom izborniku OKP-a
- Ažuriranje šifrnika nadležnih tijela
- Izrada servisa za dohvat podataka o uslugama

Registar e-poruka

- Upis nove vrste poruke koja može biti dostavljena u OKP
- Evidentiranje podataka o vrsti poruke (vlasnik poruke, opis sadržaja poruke, potrebna razina vjerodajnice za pristup, poveznica na e-uslugu ....)
- Promjena statusa poruke
- Pregled postojećih poruka
- Ažuriranje e-poruka

E-usluga za upravljanje porukama

- Izrada i korištenje e-usluge koja će građaninu omogućiti odabir institucija od kojih želi primati poruke u vlastiti OKP, uz izuzetak poruka za koje nadležno tijelo definira da se obavezno dostavljaju OKP
- Izrada i korištenje servisa za dohvat podataka o odabranim porukama za građana

- o Isporuku pripadajuće dokumentacije:

- Upute za korištenje Registra e-usluga za Ministarstvo uprave
- Upute za korištenje Registra e-poruka za Ministarstvo uprave
- Poslovna i tehnička specifikacija za preuzimanje objave promjena odabranih poruka građana
- Nadopuna već isporučene dokumentacije po potrebi

- o Podatke koji se vode u okviru sustava vezano uz funkcioniranje Sustava OKP

c) Programsko rješenje **E-usluge za upis poruka u OKP, OKP za mobilne uređaje** i izrada **dodatnih funkcionalnosti programskog rješenja OKP**, što uključuje:

- o Izradu i korištenje izvorne programske verzije i izvornog koda za:

E-usluga za upis poruka u korisnički pretinac, što uključuje:

- Izrada web sučelja za upis poruka u OKP za institucije koje nemaju razvijene vlastite informacijske sustave

OKP za mobilne uređaje, što uključuje:

- nativna aplikacija za Android pametni telefon
- web aplikacija za mobilne uređaje

Izrada dodatnih funkcionalnosti programskog rješenja OKP, što uključuje:

- Personalizacija korisničkog pretinca postavljanjem linkova za e-usluge po vlastitoj želji na sučelju korisničkog pretinca
- Omogućiti tražilicu (pretraživanje poruka po ključnim riječima)
- Omogućiti unos adrese elektroničke pošte, te opciju slanja obavijest građaninu o pristiglim novim porukama u OKP putem elektroničke pošte
- Mogućnost deaktiviranja OKP
- Koordinacija prikaza poruka i priloga ovisno o razini sigurnosti
- Mogućnost kreiranja novih foldera i smještanje pristiglih poruka po vlastitom nahođenju korisnika OKP-a
- Mogućnost isticanja/naglašavanja pojedine poruke i mogućnost prikaza svih istaknutih poruka na jednom mjestu
- Prikaz informacija o iskorištenosti dostupnog kapaciteta za OKP i upozoravanje korisnika kod određenog postotka zapunjenosti
- Mogućnost mijenjanja statusa poruke iz pročitane u nepročitanu

- o Isporuka pripadajuće dokumentacije:

- Upute za korištenje Registra e-poruka za Ministarstvo uprave
- Upute za korištenje E-usluge za upis poruka u OKP za institucije

- o Podatke koji se vode u okviru sustava vezano uz funkcioniranje Sustava OKP



**Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja  
sustava Osobnog korisničkog pretinca**

**Prilog 2.  
Specifikacija poslova operativnog vođenja sustava OKP**

## SADRŽAJ

1. SPECIFIKACIJA POSLOVA.....	3
a) usluge održavanja i unapređenja Sustava OKP .....	3
b) usluga podrške dionicima Sustava OKP .....	5
c) usluga korištenja računalno-komunikacijske infrastrukture Izvršitelja.....	5
d) usluga održavanja informacijske i komunikacijske infrastrukture Izvršitelja.....	6
2. RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA.....	7

## 1. SPECIFIKACIJA POSLOVA

Operativno vođenje Sustava OKP uključuje:

### a) usluge održavanja i unapređenja Sustava OKP

- o **Usluga održavanja Sustava OKP** podrazumijeva održavanje programskih rješenja poduzimanjem korektivnih, preventivnih i perfektivnih aktivnosti kako bi se osigurala ugovorena razina usluga.

Održavanje podrazumijeva izmjene u programskim rješenjima i bazama podataka koje ne zahtijevaju izmjenu modela podataka, a sastoje se od:

- dodavanja atributa entiteta bez dodavanja novih entiteta ili promjene odnosa među njima
- reorganizacije podataka i indexa (RELOAD)
- restauracije podataka (RECOVERY)
- primjene novih standarda (aplikativnih i tehničkih – HW, SW)
- otklanjanja pogrešaka u izvršnim programima
- poboljšanja sistemskih performansi programa
- održavanja korisničkih ovlaštenja.

Korektivno održavanje podrazumijeva promjene zbog postojanja pogrešaka (koje se očituju kao incidenti). Obuhvaća sljedeće poslove koje obavlja Izvoditelj uz koordinaciju s Naručiteljem:

- korektivne intervencije u slučajevima kada programska rješenja ne rade prema zadanoj specifikaciji (ako je uzrok pogreška u programskom rješenju ili se radi o korisnikovoj nekorektnoj operaciji) na način da otkrije uzrok problema, a započete poslove privede kraju sa što manjom štetom na podacima i kvaliteti usluge prema krajnjim korisnicima
- korektivne intervencije na komponentama sustava primjenom zakrpa (service release) ili nadogradnjom (upgrade) na novu verziju softvera
- korektivne intervencije vezane za konfiguracijske parametre komponenti sustava, koje je razvio Izvoditelj
- ispravke programskih grešaka koje su se dogodile unutar postojećih funkcionalnosti i programskog koda
- kontinuirano optimiziranje postojećeg rješenja kao dio usluge održavanja.

Preventivno održavanje sustava uključuje sljedeće poslove koje obavlja Izvoditelj uz koordinaciju s Naručiteljem:

- osiguravanje novih verzija programskih rješenja prema dogovoru s Naručiteljem
- testiranje novih verzija programskih rješenja
- periodički pregled aplikativnih i sistemskih logova te pravovremeno obavještanje Naručitelja o uočenim problemima
- proaktivno sudjelovanje u održavanju i unaprjeđivanju sustava
- predlaganje nadogradnji i optimizacije
- savjetovanje o uočenom mogućem poboljšanju rada i povećanju efikasnosti

Perfektivno održavanje (radi usavršavanja) podrazumijeva sve promjene koje poboljšavaju neki aspekt sustava iako nisu posljedica pogreške.

- o **Usluga unapređenja sustava OKP** podrazumijeva provedbe funkcionalnih nadogradnji i novih programskih rješenja koji su uvjetovani promjenama koje se događaju u okruženju te zahtjevima Naručitelja za novim funkcionalnostima i poboljšanjima poslovnih procesa.

Pod unapređenjem se podrazumijeva:

- izrada novih programskih rješenja unutar Sustava OKP
- izrada novih funkcija u postojećim programskim rješenjima
- redizajn postojećih programskih rješenja ukoliko zahtijeva izmjenu modela procesa i modela podataka

U sklopu unapređenja rade se sljedeće aktivnosti:

- izrada specifikacije korisničkog zahtjeva (dokument izrađuju Naručitelj i Izvoditelj zajedno). Specifikacija zahtjeva je dokument temeljem kojeg se određuju sadržaj informatičkog rješenja, daje idejni prijedlog rješenja, konceptualni model podataka, model procesa, određuje se opseg posla, planiraju potrebni resursi, određuju realni rokovi izvršenja, određuju troškovi realizacije. Obostrano usuglašena specifikacija formalno se prihvaća od strane Naručitelja i Izvoditelja. Pod formalnim prihvaćanjem podrazumijeva se prihvata pisanim putem ili putem elektroničke pošte iz koje je razvidno da su Izvoditelj i Naručitelj postigli dogovor.
- donosi se plan razvoja - određuju kontrolne točke na kojima sudjeluju predstavnici Naručitelja, određuje se u kojim fazama će Naručitelj verificirati i validirati rezultate pojedine faze razvoja, kada će obavljati testiranje tijekom razvoja, odnosno konačno testiranje, probni rad i preuzimanje aplikacije. Na kontrolnim točkama prati se napredovanje i ustanovljavaju eventualna odstupanja i razlozi odstupanja od planiranih rokova. Obostrano usuglašeni plan formalno se prihvaća od strane Naručitelja i Izvoditelja
- Izvoditelj u fazi analize poslovnog područja detaljno opisuje sve poslovne procese i podatke te u suradnji s Naručiteljem definira sva poslovna pravila te veze i utjecaj na druge podsustave. Formalnim prihvaćanjem analize od strane Naručitelja Izvoditelj prelazi na fazu dizajna. Ukoliko rezultati poslovne analize bitno odstupaju od specifikacije zahtjeva izvršit će se revizija plana razvoja, potrebnih resursa i rokova isporuke
- Izvoditelj u fazi dizajna izrađuje detaljne programske specifikacije, realizira fizički dizajn baza podataka, dizajnira arhitekturu sustava, osigurava testnu okolinu.
- Izvoditelj u fazi konstrukcije piše i testira programe u testnoj okolini
- Izvoditelj u fazi testiranja i predaje obavlja konačne testove cijelog sustava. U edukacijskoj okolini u testiranju obvezno sudjeluje Naručitelj te formalno odobrava prelazak aplikacije u produkcijsku okolinu. Naručitelj će osigurati podatke za testiranje aplikacije koji pokrivaju kako uobičajene slučajeve, tako i iznimke za koje se očekuje da će ih aplikacija obraditi.
- Izrađuje se i provjerava korisnička dokumentacija.
- tijekom probnog rada Izvoditelj otklanja manje neusklađenosti, programske i slične greške. Probni rad provodi se na mjestima koje odredi Naručitelj u produkcijskoj ili edukacijskoj okolini. Ovlaštene stručne osobe Naručitelja obaviti će konačno testiranje svakog novog informatičkog rješenja te formalno odobriti prelazak u produkciju.

Tijekom razvoja po fazama moguće su izmjene zahtjeva Naručitelja i vraćanja u jednu od gore navedenih faza uz suglasno dogovaranje novih rokova isporuke, potrebnih resursa i usklađivanja ostalih aktivnosti.

Za potrebe unapređenja Izvoditelj će osigurati ljudske resurse u tri kategorije:

Kategorija	Poslovna rola
Specijalist 1	voditelj projekta, poslovni arhitekt, enterprise arhitekt, IT arhitekt, SW arhitekt, sistem inženjer specijalist, sistem integrator
Specijalist 2	poslovni analitičar, dizajner, iskusni tester, iskusni razvojni inženjer, iskusni sistem inženjer, iskusni administrator baza podataka
Specijalist 3	mlađi razvojni inženjer, mlađi tester, mlađi sistem administrator, mlađi administrator

#### b) usluga podrške dionicima Sustava OKP

Usluga podrške dionicima Sustava OKP (Service Desk) je namijenjena institucijama korisnicima usluga, odnosno njihovim Help deskovima. Usluga nije namijenjena građanima. Osigurava korisniku jedinstven i konzistentan način pružanja podrške na dnevnoj bazi, što uključuje slijedeće korisničke zahtjeve :

- tehnička podrška pri povezivanju sa sustavom korisnički pretinac u procesu slanja poruka
- rješavanje standardnih unaprijed odobrenih zahtjeva
- prihvata i usmjeravanje korisničkih zahtjeva na daljnju obradu
- pružanje savjeta i informacija

Ovu uslugu institucija korisnik usluge ili korisnički Help desk ostvaruju putem elektroničke pošte ili telefonom u vremenu dostupnosti usluge.

Svi korisnički zahtjevi se zaprimaju, evidentiraju, kategoriziraju, pridjeljuje im se inicijalni prioritet (vrijeme rješavanja), pristupa se njihovom rješavanju i nadzire tok rješavanja. Ukoliko Service Desk ne može riješiti zahtjev, prosljeđuje ga drugom nivou podrške (tehnička podrška - tehnički specijalisti, aplikativna podrška).

Sustav podrške je automatiziran i organizacijski podržan funkcionalnim i hijerarhijskim eskalacijama. Korisnik dobiva obavijest o zaprimanju zahtjeva, te obavijest o rješavanju istim kanalom (elektronička pošta, telefon) kojim je zahtjev postavljen.

Podrška korisnicima obuhvaća i obavještanja korisnika prema dogovorenim protokolima i/ili u izuzetnim uvjetima.

#### c) usluga korištenja računalno-komunikacijske infrastrukture Izvršitelja

Usluga korištenja računalno-komunikacijske infrastrukture podrazumijeva:

- korištenje informacijske i komunikacijske infrastrukture na lokaciji Izvršitelja
- korištenje podataka kroz web aplikacijsko sučelje

- pristup Sustavu OKP putem Interneta
- slanje poruka u korisnički pretinac putem Hitroneta i Interneta
- prihvataj autentificiranog korisnika putem NIAS-a
- izrada sigurnosnih kopija podataka (backup)

**d) usluga održavanja informacijske i komunikacijske infrastrukture Izvršitelja**

Usluga održavanja računalno-komunikacijske infrastrukture Izvršitelja podrazumijeva:

- proširenje i upravljanje bazičnom računalno-komunikacijskom infrastrukturom (poslužitelji središnjeg sustava, sustav za pohranu podataka, mrežni pristup i infrastruktura)
- nadzor rada računalno-komunikacijske infrastrukture i podešavanje radi unapređenja u radu
- nadzor rada sustava baza podataka i podešavanje (unload/reload, izgradnja indexa) radi održavanja/poboljšanja performansi rada programskih rješenja
- instalacija, zamjena i obnavljanje (nove generacije) hardverskih uređaja i komponenti i integracija u sustav
- instalacija novih verzija sistemskog softverska, njihova prilagodba i integracija u sustav
- planiranje i priprema migracija na novi hardver i/ili softver
- primjena novih standarda (aplikativnih i sistemskih – HW, SW)
- unapređenja i promjene u arhitekturi sustava
- održavanje i unapređenje sustava sigurnosti
- proširenje i upravljanje sustavom visoke raspoloživosti
- proširenje i upravljanje sustavom osiguranja podataka
- proširenje i upravljanje sustavom nadzora
- poslovi sistem administracija
- suradnja sa dobavljačima opreme i usluga

Usluga podrazumijeva održavanje računalno-komunikacijske infrastrukture poduzimanjem preventivnih, adaptivnih, korektivnih i perfektivnih aktivnosti kako bi se osigurala ugovorena razina usluga.

Preventivno održavanje podrazumijeva promjene u dijelu sustava kako bi se izbjeglo moguće otkazivanje tog dijela sustava

Adaptivno održavanje podrazumijeva sve aktivnosti održavanja koje su potrebne zbog promjena u dijelu zahtjeva, uređajima (opremi) i sl.

Korektivno održavanje podrazumijeva promjene zbog postojanja pogrešaka (koje se očituju kao incidenti)

Perfektivno održavanje (radi usavršavanja) podrazumijeva sve promjene koje poboljšavaju neki aspekt sustava iako nisu posljedica pogreške.

## 2. RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA

### Poslužitelji središnjeg sustava

Ovi poslužitelji predstavljaju središnji dio infrastrukture sa ulogom aplikacijskih/transakcijskih poslužitelja gdje se izvode programi koji primarno obrađuju poslovnu logiku, poslužitelji za obradu poruka koji omogućavaju internu i eksternu komunikaciju programa i servisa, te portalni poslužitelji koji omogućavaju pristup različitim informacijama i aplikacijama na jednom mjestu kroz jedinstveno sučelje.

Poslužitelji baza podataka podržavaju sustave upravljanja bazama podataka (DBMS – Data Base Management System), osiguravaju kontrolu pristupa podacima, integritet podataka, konkurentnost korištenja, te oporavak nakon grešaka na temelju sigurnosnih kopija.

### Sustav za pohranu podataka

Sustav za pohranu podataka podrazumijeva SAN (Storage Area Network) tehnologiju koja se koristi za povezivanje poslužitelja sa diskovnim podsustavima i podsustavima za pohranu podataka na trake. Poslužitelji su vezani optičkim vezama, a ovaj sustav koriste kao lokalno povezan sustav za pohranu.

Podsustav za pohranu podataka na trake primarno se koristi za izradu pričuvnih kopija.

### Mrežni pristup i infrastruktura

Korisnici pristupaju sustavu iz korisničkih ili javnih mreža, Hitroneta ili Interneta. Povezivanje središnjeg sustava sa vanjskim mrežama ostvareno je kroz mrežnu infrastrukturu koja se sastoji od mrežne opreme i pristupnih uređaja implementiranih kroz distribucijski i zaštitni sloj.

Distribucijski sloj namijenjen je prihvatu poslužitelja na kojima su realizirani aplikativni sustavi i servisi. Svi poslužitelji se redundantno spajaju na distribucijski sloj.

Zaštitni sloj omogućava prihvrat privatnih korisničkih mreža i pristup aplikacijama i servisima preko Interneta. Na mrežnom sloju strogo je odvojen Internet pristup od pristupa iz korisničkih mreža. Osigurana je zaštita servisa i aplikacija, kao i zaštita pristupa između pojedinih korisničkih mreža. Kroz zaštitni sloj osigurana je odgovarajuća zaštita pristupa aplikacijama i servisima sa Interneta kao i zaštita pristupanju na Internet iz aktivne mreže.

Kompletna mrežna infrastruktura izvedena je redundantno i visokoraspoloživo. Arhitektura implementiranog mrežnog sustava osigurava proširivost kapaciteta.

### Arhitektura infrastrukture

S obzirom na nefunkcionalne zahtjeve, posebno značajne za online aplikacijske sustave, u dizajnu infrastrukture velika je pažnja posvećena redundantnosti i skalabilnosti infrastrukture, te osiguranju podataka i nadzoru podsustava za fazu korištenja. Ovi se aspekti sagledavaju za sve infrastrukturne podsustave.

### Redundantnost

Kritični infrastrukturni podsustavi dizajnirani su na principu redundantnosti čime je povećana raspoloživost i pouzdanost sustava. U slučaju ispada jednog podsustava, drugi preuzima njegov posao (workload) sa pretpostavkom dovoljnih kapaciteta za posluživanje vršnog opterećenja.

U okviru središnjeg sustava poslužitelja i mrežne infrastrukture „ispad“ jednog poslužitelja ili uređaja nadomještava drugi što se također događa i u slučaju ispada jednog od komunikacijskih pristupnih linkova.

Diskovni sustav osigurava sigurnu pohranu podataka kroz korištenje „mirroringa“ te sinkrono zapisivanje na sekundarni diskovni podsustav

### **Skalabilnost**

U dizajnu infrastrukture uključen je i aspekt skalabilnosti, što osigurava prošivrost kapaciteta jednostavnim uključivanjem nove opreme (dodatni kapaciteti) u slučaju porasta opterećenja. Na ovaj način može se dograđivati kapaciteti potrebni za podršku godišnjeg rasta npr. 20% u svim infrastrukturnim domenama.

### **Upravljanje infrastrukturnim kapacitetima**

Kroz nadzor i analizu rada infrastrukturnih podsustava prate se različiti parametri sustava/podsustava koji utječu na rad aplikacija. Ukoliko je potrebno, provode se prilagodbe ili proširuju kapaciteti nabavom nove opreme, odnosno proširenjem postojećih kapaciteta.

### **Osiguranje podataka**

Izradom sigurnosnih kopija (backup) smanjuje se utjecaj prijetnji koje mogu uzrokovati gubitak podataka u slučaju njihovog uništenja zbog hardverskih grešaka, namjernog ili slučajnog djelovanja. Primjena odgovarajućih mjera osiguranja podataka omogućava brzu rekonstrukciju podataka te osigurava kontinuitet rada.

Sigurnosne kopije (backup) se uzimaju za aplikacijske (programi i podaci) i infrastrukturne podsustave po određenim pravilima (npr. učestalost i vrijeme izvođenja) za određene kategorije podataka.

Podaci se prepisuju sa diskova na trake i čuvaju na propisan način (čuvanje kopija na lokaciji i periodičko pohranjivanje npr. a čuvanje određenih medija na izdvojenoj lokaciji).

Procedure za oporavak (recovery/restore) podataka izvode se u slučaju potrebe.

Izvoditelj će snimljeni mjesečni primjerak sigurnosne kopije svih podataka koje koristi objedinjeni sustav popisa birača, knjige državljana i državnih matica dostaviti na informacijski sustav Naručitelja.

### **Nadzor**

Za nadzor rada infrastrukturnih sustava/podsustava koriste se integrirani ili specijalizirani alati.

Posebna pažnja posvećuje se nadzoru infrastrukture za podršku online sustavima kako bi se incidenti uočili i mogli početi rješavati prije utjecaja na rad korisnika (proaktivno). Isto tako ovaj podsustav pomaže u analizi i rješavanju ukoliko su se problemi u radu već pojavili.

### **HW/SW okoline**

HW/SW okruženje podijeljeno je u pet okolina: instalacijska, razvojna, testna, predprodukcijsko-edukacijska i produkcijska. Okoline su interno podijeljene na sigurnosne zone.

Produkcijska okolina se koristi isključivo za produkcijski rad korisnika, a kapaciteti su prilagođeni vršnim opterećenjima.

Predprodukcijsko-edukacijska okolina omogućuje korisniku testiranje aplikacija prije prelaska u produkciju te za edukacijske potrebe, a njen kapacitet iznosi cca 10% produkcijske okoline.



Testna okolina izgrađena je po uzoru na produkcijsku, a služi za potrebe testiranja aplikativnih rješenja, a njen kapacitet iznosi cca 10% produkcijske okoline

Razvojna okolina služi za razvoj aplikativnih rješenja sa kapacitetom cca 5% produkcijske okoline

Instalacijska okolina služi za instalaciju i testiranje novih sistemskih softvera sa cca 5% kapaciteta produkcijske okoline.

Pristup razvojnoj, testnoj i instalacijskoj okolini ograničen je na internu mrežu Izvšitelja.

### **Podatkovni centar (udomljenje infrastrukture, smještaj infrastrukture, poslužiteljska soba)**

Svi poslužitelji, oprema i uređaji smješteni su u poslužiteljskoj sobi gdje su osigurani dodatni uvjeti za njen ispravan, pouzdan i siguran rad.

#### **Sustav besprekidnog napajanja**

Sustav besprekidnog napajanja osigurava kontinuirano napajanje električnom energijom opreme smještene u poslužiteljskoj sobi. Sustav je povezan na 2 trafostanice i dizajniran sa više stupnjeva redundancije. Sastoji se od 2 neovisna UPS-a koji osiguravaju neometani rad cca 30 minuta nakon ispada električne mreže i 2 agregata koji se aktiviraju nakon ispada i mogu podržati rad sustava slijedećih nekoliko sati.

#### **Sustav klimatizacije**

Sustav klimatizacije je redundantan i odvojen od ostalih sustava za klimatizaciju. Osigurava održavanje temperature i vlage u prostoru poslužiteljske sobe unutar zadanih vrijednosti prema specifikacijama instalirane opreme.

#### **Sustav vatrodojave**

Sustav vatrodojave se sastoji od automatskih i ručnih javljača požara te uređaja za zvučni i svjetlosni signal povezanih sa vatrodojavnom centralom.

#### **Sustav tehničke zaštite**

Sustav tehničke zaštite obuhvaća video nadzor poslužiteljske sobe, prilaza poslužiteljskoj sobi te ulaza u zgradu, kontrolu prolaza putem identifikacijskih kartica, protuprovalni sustav, te sustav za detekciju anomalija u poslužiteljskoj sobi (vlaga i temperatura izvan graničnih vrijednosti).

#### **Fizička zaštita prostora**

Fizička zaštita prostora se sastoji od zaštitarske službe koja nadzire cijeli objekt u režimu 7/24, te službe koja u režimu 7/24 nadzire poslužiteljsku sobu i prati rad središnjeg računalnog sustava.

#### **Hardverska i softverska oprema**

Osnova za izgradnju i uspješan rad računalno-komunikacijske infrastrukture je kvalitetna i pouzdana hardverska i softverska oprema i usluge

Intenzivan razvoj u ovom području nameće potrebu stalne obnove opreme i uređaja, što znači zamjenu starih generacija uređaja novim i instalacije novih verzija softvera za infrastrukturne podsustave.

Stoga se kroz ugovore za održavanje sa dobavljačima opreme i usluga omogućava :

- za hardversku opremu
  - nabava nove opreme ili nove generacije
  - hardversko održavanje opreme
- za softversku opremu
  - nabava licenci ili prava korištenja
  - održavanje licenci, što uključuje pravo na nove verzije softvera i pravo na osnovnu podršku dobavljača
  - pravo na dodatnu stručnu podršku proizvođača/dobavljača softvera
- za komunikacijske usluge
  - pravo za pristup usluzi sa određenim kapacitetima (npr. pristup Internetu)

### **Nadogradnja**

Svi sustavi su uspostavljeni na takav način da omogućavaju funkcionalnu i kapacitetnu nadogradnju, kao i naknadnu uspostavu Disaster Recovery-a.

### **Sigurnost**

U okviru sigurnosti računalno-komunikacijske infrastrukture utvrđuju se mjere i norme sigurnosti podataka koji se obrađuju, pohranjuju ili prenose u informacijskom sustavu te zaštite cjelovitosti i raspoloživosti informacijskog sustava.

Sveobuhvatna zaštita informacijskog sustava uključuju fizičku sigurnost, sigurnost mreže, sigurnost podataka i aplikacija, sigurnosne politike, procedure i upravljanje sviješću o sigurnosti, planiranje djelovanja u izvanrednim okolnostima (kontinuitet poslovanja) te upravljanje računalno-sigurnosnim incidentima.

Upravljanje sigurnošću na fizičkom sloju uključuje fizičku kontrolu pristupa hardveru, softveru i medijima za pohranu podataka, upravljanje postavkama sustava i korisničkim pristupom te zaštitu radnih stanica Izvršitelja.

Upravljanje sigurnošću na mrežnom sloju uključuje upravljanje mrežnim prometom, sigurnosne mehanizme kao što su vatrozidi sa pristupnim kontrolnim listama, sigurnosna višeslojna arhitektura sa pristupnim slojem (demilitariziranim zonama – DMZ), gdje je pristup poslovnim servisima omogućen isključivo preko pristupnog sloja.

Upravljanje sigurnošću na aplikacijskom sloju i sloju podataka uključuje mehanizme za kontrolu pristupa, autentikaciju, autorizaciju i praćenje (accounting), mehanizme za osiguravanje tajnosti i integriteta podataka kao i mehanizme koji osiguravaju neporecivost transakcija.

**Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja  
Sustava Osobnog korisničkog pretinca**

**Prilog 3  
Razina kvalitete usluga (SLA)**

## SADRŽAJ

1	UVOD .....	3
2	SUSTAV OKP .....	3
3	KORISNICI SUSTAVA OKP .....	3
4	ORGANIZACIJA PODRŠKE .....	3
4.1	Radno vrijeme.....	3
4.2	Uvjeti podrške u redovnom radnom vremenu.....	3
4.3	Uvjeti podrške u produženom i izvanrednom radnom vremenu.....	3
4.4	Prekid rada .....	4
4.4.1	Planirani prekid rada.....	4
4.4.2	Neplanirani prekid rada.....	4
5	SLA UVJETI ZA POSLOVNO-KOMUNIKACIJSKE TJ. RAČUNALNO KOMUNIKACIJSKE MREŽE I TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE.....	6
6	RAČUNALNO KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA IZVRŠITELJA .....	6
7	IZVJEŠTAJI .....	6
8	ODGOVORNE OSOBE.....	6

## 1 UVOD

Dokument sadrži opis razine **kvalitete usluga** (u daljnjem tekstu: SLA uvjeti) Sustava Osobnog korisničkog pretinca (u daljnjem tekstu: **Sustav OKP**), koje će Izvršitelj osiguravati temeljem Ugovora o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Sustava Osobnog korisničkog pretinca.

## 2 SUSTAV OKP

Sustav OKP omogućava

- Građanima (fizičkim osobama) pristup osobnim informacijama koje javni sektor želi uputiti korisnicima i jedinstveno mjesto pristupa korisnika elektroničkim javnim uslugama
- Dioncima (javni sektor) mogućnost dostave poruka (osobnih informacija) u OKP

## 3 KORISNICI SUSTAVA OKP

Korisnik je fizička (Građanin) ili pravna osoba (Dionik) koja pristupa Sustavu OKP.

## 4 ORGANIZACIJA PODRŠKE

### 4.1 Radno vrijeme

Podrška radu Sustava OKP organizirana je u redovnom, produženom i izvanrednome radnom vremenu.

**Redovno radno vrijeme (RRV)** podrazumijeva rad ponedjeljkom, utorkom, srijedom, četvrtkom i petkom od 08:00 do 16:00, ako u te dane ne pada državni blagdan.

**Produženo radno vrijeme (PRV)** podrazumijeva rad ponedjeljkom, utorkom, srijedom, četvrtkom i petkom od 16:00 do 22:00, ako u te dane ne pada državni blagdan.

**Izvanredno radno vrijeme (IRV)** podrazumijeva rad ponedjeljkom, utorkom, srijedom, četvrtkom i petkom od 22:00 do 08:00 te subotom, nedjeljom i blagdanom od 00:00 do 24:00.

### 4.2 Uvjeti podrške u redovnom radnom vremenu

Izvršitelj osigurava ugovorenu razinu kvalitete rada Sustava OKP.

### 4.3 Uvjeti podrške u produženom i izvanrednom radnom vremenu

Izvršitelj osigurava ugovorenu razinu kvalitete rada Sustava OKP.

- ako je odgovorna osoba Naručitelja najmanje tri radna dana prije početka pružanja podrške u produženom ili izvanrednome radnom vremenu pisanim putem zatražila pružanje navedene vrste podrške od odgovorne osobe Izvršitelja

## **4.4 Prekid rada**

### **4.4.1 Planirani prekid rada**

Planirani prekid rada poduzima se po potrebi u svrhu preventivnog tehničkog održavanja Sustava OKP. Za to vrijeme Sustav OKP neće biti dostupan.

Planirane prekide rada Sustava OKP Izvršitelj će poduzimati izvan redovnog i produženog radnog vremena, a zbog mogućih većih opsega radova na Sustavu OKP iznimno i tijekom redovnog radnog vremena maksimalno uvažavajući potrebe korisnika Sustava OKP za nesmetanim radom.

Svaki planirani prekid rada Sustava OKP, Izvršitelj će dogovarati s Naručiteljem, te pisanim putem (e-mail) tražiti suglasnost od odgovorne osobe Naručitelja najmanje 5 radnih dana prije planiranog prekida.

Prekidi rada koji su potrebni zbog naseljavanja novih verzija ili sl. radnji koji uzrokuju kraće prekide rada Sustava OKP mogu se izvoditi izvan redovnog i produženog radnog vremena uz prethodan dogovor s Naručiteljem 5 radnih dana unaprijed, ako je moguće ili u kraćem periodu, a u dogovoru s Naručiteljem.

### **4.4.2 Neplanirani prekid rada**

U slučaju pada Sustava OKP Izvršitelj se obvezuje:

- u trenutku spoznaje obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja o prekidu rada Sustava OKP;
- u roku od 60 minuta obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja o razlogu prekida rada Sustava OKP uz procjenu vremena potrebnu za vraćanje u redovni produkcijski rad;
- u roku od tri dana po otklanjanju kvara podnijeti cjelovito izvješće o uzroku prekida rada.

**PODRŠKA U RADU**

Usluga podrške radu Sustava OKP uključuje prijavu zastoja i smetnji u radu (incidenti), njihovo rješavanje te servisne zahtjeve.

Korisnici (Građani i Dionici) uvijek kontaktiraju prvu liniju podrške (Service Desk). Dionici kontaktiraju APIS IT Service desk putem e-maila.

Građani za sve zastoje ili smetnje u radu kao prvu liniju podrške kontaktiraju Call Centar prema izboru Naručitelja.

APIS IT će sa pružateljem prve linije podrške za Građane predložiti i uspostaviti procedure uz suglasnost Naručitelja.

APIS IT pruža prvu liniju podrške za Dionike, a drugu liniju podrške za Dionike i Građane.

Korisnici	Prva linija podrške	Druga linija podrške
Građani	Call Centar	Service desk (RRV, PRV, IRV)
Dionici	Service desk (RRV, PRV, IRV)	Service desk (RRV, PRV, IRV)

**Tablica 1. Prva i druga linija podrške**

Za incidente su definirani slijedeći prioriteti i kriteriji njihovog rješavanja: vrijeme pristupanja rješavanju zastoja, vrijeme obavijesti Naručitelju, te vrijeme za otklanjanje uzroka zastoja. Vrijeme za pojedine aktivnosti započinje teći prijavom korisnika ili identifikacijom incidenta. Obavijest Naručitelju upućuje se e-mailom odgovornoj osobi Naručitelja. Vrijeme za dodatne aktivnosti koje se moraju izvršiti nakon otklanjanja uzroka zastoja (povrat podataka, prilagodbe sustava, testiranje i sl.), a u cilju povratka sustava u normalan rad započinje od trenutka uklanjanja uzroka zastoja od strane Izvršitelja ili treće strane.

Prioritet	Opis	Pristupanje rješavanju i obavijest Naručitelju	Otklanjanje uzroka i obavijest Naručitelju	Dodatne aktivnosti
1	Kritičan zastoj – sustav je potpuno izvan funkcije	U roku od 60 min	U roku od 24 sata	U roku od 4 sata
2	Kritičan zastoj – sustav je još uvijek aktivan ali sa značajno smanjenom funkcionalnošću. Problem se ne može zaobići.	U roku od 60 min	U roku od 24 sata	U roku od 4 sata
3	Kritičan zastoj – većina funkcija Sustava OKP je još uvijek raspoloživa. Problem se može zaobići. ¶	U roku od 4 sata (unutar RRV)	U roku od 2 radna dana (unutar RRV)	U roku od 6 sati
4	Manje važna poteškoća ili pitanje koji ne utječu na trenutnu funkcionalnost Sustava OKP	U roku od 8 sati (unutar RRV)	U roku od 4 radna dana (unutar RRV)	U roku od 8 sati

**Tablica 2. Standardni SLA uvjeti**

## **5 SLA UVJETI ZA POSLOVNO-KOMUNIKACIJSKE TJ. RAČUNALNO KOMUNIKACIJSKE MREŽE I TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE**

Izvršitelj će prema definiranim uvjetima nastojati rješavati i incidente sa trećim stranama u okvirima njegove razine odgovornosti.

## **6 RAČUNALNO KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA IZVRŠITELJA**

Izvršitelj može inicirati izmjene informacijske i komunikacijske infrastrukture Izvršitelja u cilju pružanja ugovorenih razina kvalitete usluga i sigurnosti Sustava OKP.

Planirane izmjene Izvršitelj je dužan implementirati u roku od tri mjeseca.

Neplanirane (kritične i hitne) izmjene implementiraju se u najkraćem mogućem roku.

Sve izmjene provode se u skladu s procedurom testiranja, odobravanja i implementacije.

## **7 IZVJEŠTAJI**

Za kvalitetno praćenje i izvješćivanje o pruženoj podršci osigurat će se sljedeći pregledi i izvještaji:

- Rekapitulacija incidenata po tipu incidenta u odabranom periodu
- Vrijeme odziva na prijavu incidenta
- Vrijeme za rješavanje incidenta
- Broj i vrste prijavljenih incidenata

Period redovnog izvještavanja je mjesečni, osim za izvanredne situacije za koje je je period izvještavanja definiran ovim Prilogom.

## **8 ODGOVORNE OSOBE**

Naručitelj i Izvršitelj će po potpisivanju Ugovora razmijeniti kontakt podatke osoba za provedbu poslova podrške.

Odgovorne osobe Naručitelja su :  
Ime i prezime, e-mail, mobitel

Odgovorne osobe Izvršitelja su :  
Ime i prezime, e-mail, mobitel



**Vlada Republike Hrvatske**, Trg svetog Marka 2, Zagreb, OIB 64434885131, koju zastupa ministar uprave Arsen Bauk (*dalje u tekstu: Naručitelj*)

i

**Financijska agencija**, Vrtni put 3, Zagreb, OIB: 85821130368, koju zastupa predsjednica Uprave mr. sc. Anđelka Buneta (*dalje u tekstu: Fina*)

sklapaju sljedeći

## **UGOVOR O OBAVLJANJU POSLOVA USPOSTAVE I OPERATIVNOG VOĐENJA NACIONALNOG IDENTIFIKACIJSKOG I AUTENTIFIKACIJSKOG SUSTAVA**

### ***Preambula***

Vlada Republike Hrvatske donijela je dana 25. travnja 2013. godine Odluku o pokretanju projekta e-Građani (»Narodne novine« broj 52/2013., dalje: Odluka), kojom se:

- određuje Ministarstvo uprave nadležnim za upravljanje projektom Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav,
- posao uspostave i operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava povjerava Financijskoj agenciji,
- ovlašćuje ministra uprave za potpisivanje trogodišnjeg ugovora s Financijskom agencijom u ime Vlade Republike Hrvatske

Vlada Republike Hrvatske donijela je dana 5. ožujka 2014. godine Odluku o izmjenama Odluke o pokretanju projekta e-Građani (»Narodne novine« broj 31/2014, dalje: Izmjene Odluke), kojom se:

- utvrđuje da će se sredstva za realizaciju ovoga Ugovora osigurati u Državnom proračunu 2014.-2016. godine, u razdjelu Ministarstva financija.

Ugovorne strane suglasne su kako slijedi

### ***Definicije***

#### **Članak 1.**

Pojmovi i termini navedeni u Ugovoru imaju sljedeće značenje:

- (1) "Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustava (u daljnjem tekstu: NIAS)" je državni informacijsko-tehnološki sustav središnje identifikacije i autentifikacije korisnika elektroničkih javnih usluga, definiran Odlukom;

- (2) "Javnopravna tijela" su tijela državne uprave, druga državna tijela, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe koje imaju javne ovlasti;
- (3) "Elektronička javna usluga" je usluga koju Korisnicima pružaju javnopravna tijela putem računalno-komunikacijske mreže na temelju autentifikacijskog odgovora od NIAS-a (dalje: e-usluga);
- (4) "Autentifikacija" je formalizirani proces verifikacije vjerodajnice Korisnika koji rezultira potvrđivanjem / osporavanjem identiteta;
- (5) "Kriteriji prihvatljivosti vjerodajnica" je poseban dokument ili dio dokumenta kojeg donosi Ministarstvo uprave na prijedlog Fina. Njime se definiraju kriteriji za određivanje razine osiguranja kvalitete autentifikacije određenom elektroničkom vjerodajnicom temeljem načela i dokumenata STORK-a (Secure idenTity acrOss boRders linKed);
- (6) "Lista prihvatljivih vjerodajnica" je dokument kojeg, temeljem Kriterija prihvatljivosti vjerodajnica i određenog postupka, izrađuju Ministarstvo uprave i Fina, a donosi Ministarstvo uprave kao dio uspostave NIAS-a;
- (7) "Vjerodajnica" je dogovoreno sredstvo predstavljanja (eng. Credentials) u komunikaciji između dva ili više entiteta. U smislu odredaba Ugovora to su elektroničke vjerodajnice (npr. korisničko ime/lozinka, jednokratna lozinka, digitalni certifikati i dr.);
- (8) "Protokol rada NIAS-a" je dokument kojim su uređuju pravila uključivanja, rada i korištenja NIAS-a, kojeg izrađuju Ministarstvo uprave i Fina, a donosi Ministarstvo uprave kao dio uspostave NIAS-a;
- (9) "Korisnik" je građanin vlasnik vjerodajnice koji posredstvom NIAS-a pristupa e-usluzi;
- (10) "OIB" je osobni identifikacijski broj definiran propisima i on je jedinstveni identifikacijski podatak Korisnika u NIAS-u. Razmjena podataka između NIAS-a i e-usluge Klijenata temelji se na OIB-u;
- (11) "Pružatelj e-usluge" je javnopravno tijelo koje pruža e-uslugu Korisnicima korištenjem NIAS-a;
- (12) "Izdavatelj vjerodajnica" je javnopravno tijelo i/ili pravna osoba ovlaštena za izdavanje vjerodajnica uvrštenih u Listu prihvatljivih vjerodajnica;
- (13) "Klijenti" su Pružatelji e-usluga i Izdavatelji vjerodajnica;
- (14) Vjerodajnice "Korisničko ime i lozinka za e-Građane" su elektroničke vjerodajnice vrste korisničko ime i lozinka koje je Fina, temeljem Ugovora, ovlaštena u ime Naručitelja izdavati Korisnicima za potrebe Projekta e-Građani. Iste ispunjavaju sve kriterije STORK-a (Secure idenTity acrOss boRders linKed) za drugu (2) razinu osiguranja kvalitete autentifikacije;
- (15) "Rješenje NIAS" je gotovo implementirano rješenje koje je Fina uspostavila za Naručitelja i pripremila u dogovoru s njim, a koje uključuje i sustav za izdavanje vjerodajnica "Korisničko ime i lozinka za e-Građane".
- (16) "Provedbena faza" je razdoblje od 5. svibnja 2014. do 31. prosinca 2016. godine u kojem će Fina za Naručitelja obavljati predviđene poslove operativnog vođenja NIAS-a i sustava za izdavanje vjerodajnica "Korisničko ime i lozinka za e-Građane";
- (17) "Fazno odnosno godišnje planiranje poslova" je planiranje poslova iz predmeta Ugovora koje bi Fina trebala obaviti u određenoj fazi uspostave i operativnog vođenja NIAS-a.

Ugovorne strane će donijeti plan za svaku godinu važenja Ugovora i to najkasnije do 1. travnja tekuće godine;

- (18) "Autor" je fizička osoba koja je stvorila autorsko djelo Rješenje NIAS.
- (19) „e-Građani mToken“ je elektronička vjerodajnica koju će za potrebe Projekta e-Građani izdavati CARNet. Fina će za CARNet, temeljem ugovora, obavljati poslove registracije korisnika vjerodajnice e-Građani mToken. (dalje: Registracija za e-Građani mToken).

### ***Predmet Ugovora***

#### **Članak 2.**

- (1) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je predmet ovog Ugovora:
- **Izrada i uspostava sustava NIAS, sukladno Prilogu 1. Funkcionalna specifikacija sustava NIAS, koji čini sastavni dio ovog Ugovora, što posebice uključuje:**
    - a) "Rješenje NIAS", izvršnu programsku verziju i izvorni kod NIAS-a,
    - b) pripadajuću dokumentaciju,
    - c) podatke koji se vode u okviru sustava.
  - **Operativno vođenje NIAS, sukladno Prilogu 2. Specifikacija poslova operativnog vođenja sustava NIAS, koji čini sastavni dio ovog Ugovora, što posebice uključuje:**
    - a) pružanje usluga održavanja NIAS-a,
    - b) pružanje usluga dodatnih funkcionalnih unaprjeđenja (sukladno planovima funkcionalne nadogradnje koje dogovore ugovorne strane),
    - c) pružanje usluga podrške Klijentima i Korisnicima,
    - d) pružanje usluga korištenja računalno-komunikacijske infrastrukture Fina,
    - e) pružanje usluga izdavanja elektroničkih vjerodajnica vrste „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ Korisnicima za potrebe projekta e-Građani u ime Naručitelja te
    - f) pružanje usluga uključivanja NIAS-a kao jedinstvene nacionalne točke za autentifikaciju u EU, te drugih usluga sukladno faznim odnosno godišnjim planovima donesenim prema Ugovoru.
  - **Pružanje usluga Registracija za e-Građani mToken sukladno Prilogu 2. Specifikacija poslova operativnog vođenja sustava NIAS, koji čini sastavni dio ovog Ugovora.**
- (2) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se kao predmet ovog ugovora ne smatra softverska i hardverska infrastruktura na strani Naručitelja, Klijenata i trećih osoba potrebna za spajanje na NIAS.

### ***Obveze ugovornih strana***

#### **Članak 3.**

- (1) Naručitelj se obvezuje svoja prava i obveze iz ovog ugovora izvršavati putem Ministarstva uprave, osim u situacijama gdje je eksplicitno navedeno drugačije.

- (2) Fina se obvezuje izvršiti predmet ovoga Ugovora, a Naručitelj se obvezuje putem Ministarstva financija za to isplatiti naknadu, u skladu s odredbama ovog Ugovora.
- (3) Fina se obvezuje do 30. lipnja 2014. godine izvršiti te predati Naručitelju putem Ministarstva uprave predmet ovoga Ugovora – Izrada i uspostava sustava NIAS, što posebice uključuje: (i) „Rješenje NIAS“, izvršnu programsku verziju i izvorni kod NIAS, (ii) pripadajuću dokumentaciju, te (iii) podatke koji se vode u okviru sustava.
- (4) Fina se obvezuje kontinuirano, za cjelokupno vrijeme trajanja ugovora, pružati usluge operativnog vođenja NIAS, te pružanje usluga Registracija za e-Građani mToken, kako je to specificirano člankom 2. ovog Ugovora.
- (5) Fina se uz usluge utvrđene člankom 2. ovog Ugovora obvezuje:
  - dostaviti naručitelju dokumentaciju o izvedbi funkcionalnosti i tehničkoj realizaciji sustava;
  - osigurati pouzdan i siguran rad svih funkcionalnosti NIAS-a sukladno dinamici određenoj Faznim odnosno godišnjim planiranjem poslova, Prilogu 1. Funkcionalna specifikacija sustava NIAS, Prilogu 2. Specifikacija poslova i Prilogu 3. Razina kvalitete usluga, koji čine sastavni dio ovog Ugovora;
  - primijeniti mjere osiguranja i zaštite podataka u NIAS-u od uništenja i neovlaštenog korištenja;
  - čuvati povjerljivost i integritet svih tehničkih podataka, tehnoloških postupaka i drugih stručnih informacija koje će koristiti u izradi programske podrške i operativnom vođenju sustava.

### ***Cijena i način plaćanja***

#### **Članak 4.**

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da naknada za izvršenje svih usluga i obveza koje su predmet ovog Ugovora ne može iznositi više od 12.000.000,00 kn (slovima: dvanaestmilijunakuna), odnosno 4.000.000,00 kn (slovima: četirimilijunakuna) godišnje, uvećano za PDV.

#### **Članak 5.**

- (1) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da, sukladno Odluci Vlade Republike Hrvatske iz preambule ovog Ugovora, obvezu plaćanja naknade za izvršene usluge iz Priloga 2. Specifikacija poslova operativnog vođenja sustava NIAS, koji čini sastavni dio ovog Ugovora, za Naručitelja preuzima i obavlja Ministarstvo financija po cijenama iz Priloga 4. Troškovnik, koji čini sastavni dio ovog Ugovora.
- (2) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da će Fina prije ispostavljanja svakog računa za izvršene usluge koje su predmet ovoga Ugovora dostaviti Ministarstvu uprave Izvještaj o obavljenim uslugama i specifikaciju iznosa naknade za obavljene usluge na očitovanje.
- (3) Ministarstvo uprave dužno je u roku od 15 (petnaest) dana od dostave izvještaja o obavljenim uslugama i specifikacije iznosa za obavljene usluge pisano se očitovati Fini na predmetni izvještaj. U slučaju izostanka očitovanja, smatrati će se da je Ministarstvo uprave suglasno s Izvještajem, slijedom čega Fina može izdati račun za specificirani iznos Ministarstvu financija.

- (4) Ministarstvo uprave je ovlašteno pisano reklamirati izvještaj o obavljenim uslugama i specifikaciju iznosa za obavljene usluge u cijelosti ili djelomično u roku od 15 (petnaest) dana od njihove dostave. Reklamacija se dostavlja i Fina i Ministarstvu financija. Fina je ovlaštena izdati račun Ministarstvu financija za dio specificiranog iznosa na koji se reklamacija ne odnosi.
- (5) Fina se obvezuje odlučiti o reklamaciji u roku od 15 (petnaest) dana od dana njezina primitka. Ako Fina odbije reklamaciju kao neosnovanu, ovlaštena je odmah po dostavi odluke o reklamaciji izdati račun Ministarstvu financija i za dio specificiranog iznosa koji je reklamiran.
- (6) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je rok za plaćanje računa 30 (trideset) dana od dana primitka računa.
- (7) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da planirane količine u Troškovniku za usluge koje se iskazuju kao „čovjek/sat“ po stavkama predmeta Ugovora nisu konačne već su podložne promjenama ovisno o potrebama i okolnostima izvršenja Ugovora tako da je moguća preraspodjela planirane količine „čovjek/sati“ iz jedne u drugu stavku predmeta Ugovora kao i iz jedne u drugu kategoriju specijalista unutar iste stavke predmeta Ugovora s time da ukupni iznos navedenih usluga ne može biti veći od iznosa planiranog za te usluge Troškovnikom.
- (8) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su stavke predmeta Ugovora u Troškovniku podložne promjenama ovisno o potrebama i okolnostima izvršenja Ugovora tako da je u slučaju neizvršenja nekih stavki moguća preraspodjela planiranih iznosa za te stavke u planirani iznos po drugim stavkama predmeta Ugovora.

### ***Odgovornosti ugovornih strana i ugovorna kazna***

#### **Članak 6.**

- (1) Fina se obvezuje da će NIAS biti dostupan Klijentima i Korisnicima sukladno Prilogu 1. Funkcionalna specifikacija sustava NIAS i Prilogu 3. Razina kvalitete usluga, koji čine sastavni dio ovog Ugovora.
- (2) Ugovorne strane se obvezuju pravovremeno, po utvrđenim rokovima, ispunjavati svoje obveze.
- (3) Ugovorne strane su suglasne da Naručitelj ima pravo, putem Ministarstva uprave ili Ministarstva financija, za nepravovremeno izvršenje obveza, te za svaki ispad sustava dulji od 8 sati kontinuirano obračunati i naplatiti od Fine ugovornu kaznu u iznosu 2% od mjesečnog iznosa naknade za mjesec u kojem se dogodio ispad sustava, ali ne više od ukupnog iznosa mjesečne naknade toga mjeseca.

#### **Članak 7.**

- (1) Ugovorne strane su suglasne da Fina ne snosi odgovornost za nepravovremeno izvršenje pojedine usluge koja je predmet ovog Ugovora kao ni za štetu koja bi mogla nastati za Naručitelja neizvršenjem iste ukoliko, sukladno odredbama ovog ugovora, ne bude pravovremeno izvještena o svim okolnostima i činjenicama koje nisu javno dostupne, a bitne su za izvršenje pojedine ugovorne obveze.
- (2) Fina ne odgovara za slučaj neovlaštenog korištenja podataka do kojega može doći zbog nepoštivanja procedura Naručitelja.

- (3) Fina ne odgovara za neispunjenje Ugovorom preuzetih obveza u slučaju odbijanja pristupa NIAS-u Klijentima i Korisnicima koji ne ispunjavaju uvjete utvrđene Protokolom rada NIAS-a i drugim relevantnim aktima donesenima za potrebe provedbe Projekta e-Građani.
- (4) Fina ne odgovara za neispunjenje Ugovorom preuzetih obveza u slučaju isključenja iz NIAS-a Klijenata i Korisnika za koje se naknadno utvrdi da više ne ispunjavaju uvjete utvrđene Protokolom rada NIAS-a i drugim aktima donesenima za potrebe provedbe Projekta e-Građani ili iste ne poštuju u svom radu ili njihovo postupanje sigurnosno ugrožava NIAS.
- (5) Fina ne odgovara za greške i propuste Izdavatelja vjerodajnica u postupku izdavanja vjerodajnica (npr. kod utvrđivanja identiteta Korisnika, kod utvrđivanja točnosti i cjelovitosti podataka o Korisniku te kod povezivanja podataka o Korisniku s vjerodajnicom izdanom Korisniku), osim kada je vjerodajnice sama izdala kao ovlašteni izdavatelj vjerodajnica.
- (6) Fina ne odgovara ako NIAS-u ili e-usluzi pristupi Korisnik s vjerodajnicom/ama pri čijem izdavanju je bilo grešaka i/ili propusta Izdavatelja vjerodajnice/ca, osim kada je vjerodajnice sama izdala kao ovlašteni izdavatelj vjerodajnica.
- (7) Korisnik je dužan pažljivo čuvati i koristiti sredstava i podatke za korištenje izdanih mu vjerodajnica. Fina ne odgovara za neovlašteno pristupanje i uporabu vjerodajnica Korisnika od strane trećih u NIAS-u.
- (8) Ako okolnosti slučaja dovedu u sumnju vjerodostojnost vjerodajnica s kojima je pristupljeno u NIAS, Fina može isključiti ili ograničiti pristup NIAS-u s tim vjerodajnicama
- (9) Fina ne odgovara za postupak odobravanja pristupa Korisnika servisima Pružatelja e-usluge nakon postupka autentifikacije putem NIAS-a.

#### **Članak 8.**

Ugovorne strane se oslobađaju odgovornosti za neispunjenje ili zakašnjelo ispunjenje svojih obveza ako dokažu da je do neispunjenja odnosno zakašnjelog ispunjenja došlo uslijed događaja koji se nisu mogli predvidjeti, spriječiti ili otkloniti (viša sila), odnosno zbog događaja zbog kojih nije odgovorna niti jedna ugovorna strana. Ugovorne strane su obvezne o nastanku okolnosti iz prethodne rečenice pisano izvijestiti drugu ugovornu stranu.

#### ***Autorska i srodna prava***

#### **Članak 9.**

- (1) Ugovorne strane su suglasne da Naručitelju pripada neisključivo, neprenosivo i vremenski neograničeno pravo korištenja programskog koda NIAS, programske dokumentacije i materijala definiranih člankom 2., što podrazumijeva i uključuje pravo korištenja izvornog i izvršnog programskog koda, opisa programskog dizajna i potrebnih programskih specifikacija koje su sadržane u izvornom programskom kodu koje omogućavaju funkcionalnost NIAS, pravo na prilagodbu, obradu ili drugu izmjenu istih u svrhu svojeg poslovanja prostorno ograničenog na područje teritorija Republike Hrvatske, vlastitim kapacitetima ili angažiranjem trećih.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da je za vrijeme trajanja ugovora Fina isključivo odgovorna i ovlaštena čuvati izvorni kod, te će isti biti pohranjen u njenim prostorijama na način na koji se štiti njegov integritet i povjerljivost.

- (3) Fina zadržava neisključivo vremenski neograničeno pravo korištenja programskog koda NIAS, programske dokumentacije i materijala definiranih člankom 2., što podrazumijeva i uključuje pravo korištenja izvornog i izvršnog programskog koda, opisa programskog dizajna i potrebnih programskih specifikacija koje su sadržane u izvornom programskom kodu koje omogućavaju funkcionalnost NIAS, pravo na prilagodbu, obradu ili drugu izmjenu istih te slobodno raspolaganje istima za potrebe vlastitih servisa kao i za druge komercijalne svrhe, uz suglasnost Naručitelja.
- (4) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je Naručitelj isključivi vlasnik podataka u Sustavu NIAS.
- (5) Fina se obvezuje osigurati Naručitelju kontinuiranu izradu sigurnosnih kopija.

### **Suradnja**

#### **Članak 10.**

- (6) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da će u roku od 30 dana od dana sklapanja Ugovora imenovati, svaka sa svoje strane, tri (3) člana Radnog tima za koordiniranje poslova po Ugovoru te o istom bez odlaganja pisano obavijestiti drugu ugovornu stranu.
- (7) Članove Radnog tima za Naručitelja određuje čelnik Ministarstva uprave.
- (8) Radni tim iz stavka 1. ovoga članka uz koordiniranje obavljanja svih poslova prema Ugovoru, posebno je odgovoran za odobravanje tehničkih specifikacija iz priloga ovog Ugovora, koordiniranje izrade Kriterija prihvatljivosti vjerodajnica, Liste prihvatljivih vjerodajnica i Protokola rada NIAS-a, koordiniranje dinamike povezivanja Klijenata na NIAS, sporazumijevanje oko potrebnih preraspodjela količina i iznosa iz članka 5. stavaka 7. i 8. Ugovora, raspravljanje i zaključivanje povodom prigovora Ministarstva uprave glede nedostataka obavljenih poslova uspostave i operativnog vođenja NIAS-a i prigovora Fine glede nedostataka obavljenih poslova na realizaciji Projekta e-Građani koji su od utjecaja na uspostavu i operativno vođenje NIAS-a te fazno odnosno godišnje planiranje poslova.
- (9) Radni tim će se sastajati najmanje četiri puta godišnje, a po potrebi i na jednostrani pisani zahtjev ugovornih strana, odnosno Ministarstva financija i/ili Ministarstva uprave. Na sastancima Radnog tima članovi tima sa strane Fine će članove Radnog tima sa strane Naručitelja izvještavati o obavljenom na uspostavi odnosno operativnom vođenju Sustava NIAS te će se obavljati i drugi poslovi koje su Radnom timu zadani Ugovorom.
- (10) Radni tim će sporazumno i zajednički donositi odluke o budućim aktivnostima vezanim uz NIAS sukladno Ugovoru. U slučaju da to nije moguće, odluke donose čelnici Ministarstva uprave i Fine.
- (11) O sastancima Radnog tima iz stavka 1. ovoga članka obvezno se vodi zapisnik koji se obvezno verificira prema dogovoru članova Radnog tima.

#### **Članak 11.**

- (1) U ime Naručitelja voditelj zbirke osobnih podataka koje će biti kreirane funkcionalnošću NIAS je Ministarstvo uprave te će ih prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da Fina u ime i pod nadzorom ovlaštene osobe Naručitelja vrši obradu podataka.

## **Trajanje ugovora**

### **Članak 12.**

- (1) Ugovor se sklapa na određeno vrijeme do 31. prosinca 2016. godine, a primjenjuje se od 25. travnja 2014. godine.
- (2) Ugovorne strane mogu pisanim sporazumom ili dodatkom Ugovoru produžiti ili skratiti trajanje Ugovora.
- (3) U slučaju skraćivanja trajanja Ugovora prema stavku 2. ovoga članka, Naručitelj će ispuniti Ugovorom preuzete obveze do trenutka prestanka Ugovora, posebno one koje se odnose na visinu, način i rokove plaćanja naknade, osim ako pisanim sporazumom ili dodatkom nije što drugo određeno.
- (4) U slučaju skraćivanja trajanja Ugovora, Fina je ovlaštena odgovarajuće skratiti trajanje akta o uređenju odnosa s Klijentima jednostranim pisanim aktom kojeg je istima dužna dostaviti bez odgode. U prethodnom slučaju Fina ne odgovara za moguću štetu navedenim tijelima odnosno subjektima.
- (5) Naručitelj se obvezuje Fini da će joj najkasnije do 1. rujna 2016. godine predložiti produljenje ugovorne suradnje na poslovima koji su predmet Ugovora ili je obavijestiti da poslije isteka roka iz stavka 1. ovoga članka ne namjerava nastaviti ugovornu suradnju s Finom glede poslova koji su predmet Ugovora.
- (6) U slučaju produženja trajanja Ugovora, ugovorne strane su obvezne utvrditi iznos naknade za obavljanje poslova koji su predmet Ugovora za produženo razdoblje te način i rok plaćanja. U slučaju nemogućnosti postizanja sporazuma o visini naknade, načinu i roku plaćanja u roku od 30 dana od započinjanja pregovora, ugovorne strane su ovlaštene odustati od pregovora bez posebnog obrazloženja.
- (7) U slučaju da za vrijeme trajanja ugovora dođe od strane Naručitelja do potrebe za realizacijom dodatnih nepredviđenih poslova koji bi rezultirali povećanjem opsega ugovorenih usluga čija bi realizacija izlazila izvan financijskog okvira ugovora, ugovorne strane su suglasne da se to može urediti kroz odgovarajući aneks ovom ugovoru.

## **Prestanak ugovora**

### **Članak 13.**

- (1) Ugovor prestaje istekom roka iz članka 12. stavka 1. osim u slučaju drukčijeg sporazuma ugovornih strana.
- (2) Ugovorne strane mogu pisanim sporazumom raskinuti Ugovor u svako doba.
- (3) Svaka ugovorna strana može pisanim putem raskinuti Ugovor zbog neispunjenja Ugovorom preuzetih obveza druge strane ostavljajući drugoj ugovornoj strani naknadni rok za ispunjenje obveze. U tom slučaju raskid nastupa bezuspješnim protekom naknadnog roka za ispunjenje. U slučaju kada iz držanja druge ugovorne strane, proizlazi da ona svoju obvezu neće ispuniti ni u naknadnom primjerenom roku, Ugovor se može raskinuti i bez ostavljanja naknadnog primjerenog roka za ispunjenje. U izjavi o raskidu mora se obrazloženo navesti u čemu se sastoji neispunjenje druge strane, a izjava se šalje preporučenom poštanskom pošiljkom s povratnicom. Strana koja je odgovorna za raskid dužna je naknaditi štetu drugoj ugovornoj strani.



- (4) U slučaju prestanka ovog Ugovora Fina je dužna, u roku od pet (5) radnih dana po primitku Naručiteljeva pisanog zahtjeva, predati Naručitelju posljednju verziju izvršne verzije i izvornog koda, eksport baze podataka te sve podatke koji su prikupljeni tijekom rada s NIAS-om i ostalo, na način da Naručitelj može osigurati kontinuitet rada sustava NIAS.
- (5) U slučaju prestanka Ugovora, Fina je, po ispunjenju obveze iz stavka (4) ovoga članka, ovlaštena raskinuti odgovarajuće akte o uređenju odnosa s Klijentima. U prethodnom slučaju Fina ne odgovara za moguću štetu Klijentima.
- (6) Ugovor strane su suglasne da Naručitelj ovaj ugovor može jednostrano otkazati uz otkazni rok od 3 mjeseca u slučaju promjene vlasničke strukture Fine.

#### **Članak 14.**

- (1) Ako do isteka ovog Ugovora ugovorne strane ne sklope dodatak ili novi ugovor, a namjera je ugovornih strana nastavak obavljanja ovih poslova i nakon isteka Ugovora, ugovorne strane su suglasne da će zbog iznimne važnosti ovog sustava za građane Republike Hrvatske ugovorene poslove/usluge nastaviti obavljati i ugovorne obveze ispunjavati na način i pod uvjetima uređenim ovim Ugovorom, ali ne dulje od godinu dana.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da suradnja iz stavka 1. ovog članka može prestati jednostranom izjavom volje, bez navođenja posebnih razloga, uz ostavljeni rok od mjesec dana drugoj ugovornoj strani.

#### ***Rješavanje sporova***

#### **Članak 15.**

Svi sporovi koji proizlaze iz ovog Ugovora i u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, konačno će se riješiti arbitražom u skladu s važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima).

#### ***Završne odredbe***

#### **Članak 16.**

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su, osim kada je drukčije utvrđeno Ugovorom, valjane samo pisane izmjene i/ili dopune Ugovora potpisane od njihovih ovlaštenih osoba.

#### **Članak 17.**

Ugovorne strane su suglasne su da se na sve što ovim Ugovorom nije određeno primjenjuju odredbe Zakona o obveznim odnosima.

#### **Članak 18.**

Ugovor je sastavljen u šest (6) istovjetnih primjeraka potpisanih od objiju strana, od kojih Naručitelj zadržava 4 (četiri) primjerka, a Fina zadržava 2 (dva) primjerka.

## **Članak 19.**

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisa obiju Ugovornih strana.

KLASA:

UR.BROJ:

Zagreb,

KLASA:

UR.BROJ:

Zagreb,

**Za Naručitelja**

**MINISTAR UPRAVE**

**Arsen Bauk**

**Za Finu**

**PREDSJEDNICA UPRAVE**

**mr. sc. Anđelka Buneta**

**Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja  
Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava**

**Prilog 1.  
Funkcionalna specifikacija sustava NIAS**

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	3
2. POJMOVNIK I SKRAĆENICE .....	4
3. NIAS .....	5
3.1. Cilj i svrha.....	5
3.2. Postojeće stanje.....	6
3.3. Sadržaj NIAS-a .....	6
3.4. Funkcionalni i nefunkcionalni zahtjevi za NIAS.....	7
3.5. ICT okvir .....	9
3.6. Tehnološke okoline sustava .....	10
3.7. Nadzor i održavanje.....	12
3.8. Podrška korisnicima.....	12
4. SUSTAV VJERODAJNICE „KORISNIČKO IME I LOZINKA ZA E-GRAĐANE“ .....	14
4.1. Funkcionalni zahtjevi za sustav vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ .....	14
4.2. ICT okvir, tehnološke okoline, nadzor i održavanje.....	15
5. PODRŠKA I ODRŽAVANJE NIAS-a I SUSTAVA VJERODAJNICE „KORISNIČKO IME I LOZINKA ZA E-GRAĐANE“ .....	15

## 1. UVOD

Odlukom Vlade Republike Hrvatske o pokretanju projekta e-Građani (NN 52/2013 i 31/2014, dalje: Odluka) pokrenut je Projekt e-Građani s ciljem omogućavanja pristupa javnim informacijama i informacijama o javnim uslugama na jednom mjestu, siguran pristup osobnim podacima i elektroničku komunikaciju građana i javnog sektora.

Projekt e-Građani bit će realiziran kroz tri glavne sastavnice koje će predstavljati zajedničku infrastrukturu svih tijela javne vlasti:

- Sustav središnjeg državnog portala (gov.hr) – za upravljanje projektom zadužen je Ured predsjednika Vlade Republike Hrvatske
- Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) – za upravljanje projektom zaduženo je Ministarstvo uprave
- Sustav osobnog korisničkog pretinca – za upravljanje projektom zaduženo je Ministarstvo uprave

Istom Odlukom, Financijskoj agenciji (dalje u tekstu: Fina) je povjeren posao uspostave i operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (dalje: NIAS) koji predstavlja informacijsko-tehnološki sustav središnje identifikacije i autentifikacije korisnika elektroničkih javnih usluga.

U sklopu uspostave NIAS-a i realizacije projekta e-Građani, Fina će uspostaviti i operativno voditi i sustav za izdavanje i upravljanje vjerodajnica vrste korisničko ime/lozinka kojim će se osigurati izdavanje vjerodajnice ove vrste svim zainteresiranim građanima sukladno upravljačkim dokumentima Projekta e-Građani.

Fina će kao dio uspostave sustava NIAS isporučiti Naručitelju vlastito rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika e-usluga, a koje uključuje i sustav za izdavanje vjerodajnica "Korisničko ime i lozinka za e-Građane" („Rješenje NIAS“).

Ova Funkcionalna specifikacija izrađena je u suradnji Fine (kao subjekta zaduženog za uspostavu i operativno vođenje NIAS-a) i Ministarstva uprave (kao tijela zaduženog za upravljanje projektom NIAS).

## 2. POJMOVNIK I SKRAĆENICE

NIAS	Državni informacijsko-tehnološki sustav središnje identifikacije i autentifikacije korisnika elektroničkih javnih usluga, definiran Odlukom
Rješenje NIAS	Gotovo implementirano rješenje koje je Fina uspostavila za Naručitelja i pripremila u dogovoru s njime, a koje uključuje i sustav za izdavanje vjerodajnica "Korisničko ime i lozinka za e-Građane"
Naručitelj	Vlada Republike Hrvatske. Naručitelj je upravljanje projektom Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav povjerio Ministarstvu uprave
Javnopravna tijela	Tijela državne uprave, druga državna tijela, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe koje imaju javne ovlasti
Elektronička javna usluga	Usluga koju Korisnicima pružaju javnopravna tijela putem računalno-komunikacijske mreže na temelju autentifikacijskog odgovora od NIAS-a (dalje: e-usluga)
Autentifikacija	Formalizirani proces verifikacije vjerodajnice Korisnika koji rezultira potvrđivanjem / osporavanjem identiteta
Identifikacija	Proces utvrđivanja identiteta entiteta u određenoj skupini kao različitog od ostalih entiteta iste skupine. Elektronička identifikacija podrazumijeva dostavljanje osnovnog skupa podataka (atributa) dovoljnih za jednoznačno utvrđivanje identiteta Korisnika u cilju isporuke elektroničke usluge
Kriteriji prihvatljivosti vjerodajnica	Poseban dokument ili dio dokumenta kojeg donosi Naručitelj na prijedlog Fina. Njime se definiraju kriteriji za određivanje razine osiguranja kvalitete autentifikacije određenom elektroničkom vjerodajnicom temeljem načela i dokumenata STORK-a (Secure idenTity acRoss boRders linKed)
Lista prihvatljivih vjerodajnica	Dokument kojeg, temeljem Kriterija prihvatljivosti vjerodajnica i određenog postupka, izrađuju Naručitelj i Fina, a donosi Naručitelj kao dio uspostave NIAS-a
Vjerodajnica	Dogovoreno sredstvo predstavljanja (eng. Credentials) u komunikaciji između dva ili više entiteta. U smislu odredaba Ugovora to su elektroničke vjerodajnice (npr. korisničko ime/lozinka, jednokratna lozinka, digitalni certifikati i dr.)
Protokol rada NIAS-a	Dokument kojim se uređuju pravila uključivanja, rada i korištenja NIAS-a, kojeg izrađuju Naručitelj i Fina, a donosi Naručitelj kao dio uspostave NIAS-a
Korisnik	Građanin vlasnik vjerodajnice koji posredstvom NIAS-a pristupa e-usluzi
OIB	Osobni identifikacijski broj definiran propisima i on je jedinstveni identifikacijski podatak Korisnika u NIAS-u. Razmjena podataka između NIAS-a i e-usluge Klijenata temelji se na OIB-u
Atribut	Podatak o Korisniku koji je vezan uz OIB
Pružatelj e-usluge	Javnopravno tijelo koje pruža e-uslugu Korisnicima korištenjem NIAS-a;
Izdavatelj vjerodajnica	Javnopravno tijelo i/ili pravna osoba ovlaštena za izdavanje vjerodajnica uvrštenih u Listu prihvatljivih vjerodajnica
Klijenti	Pružatelji e-usluga i Izdavatelji vjerodajnica
Vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“	Elektroničke vjerodajnice vrste korisničko ime i lozinka koje je Fina, temeljem Ugovora, ovlaštena u ime Naručitelja izdavati Korisnicima za potrebe Projekta e-Građani. Iste ispunjavaju sve kriterije STORK-a (Secure idenTity acRoss boRders linKed) za drugu (2) razinu osiguranja kvalitete autentifikacije
STORK	Pilot projekt Europske unije pod nazivom „Secure idenTity acRoss boRders linKed“
MojID	Sučelje za administraciju korisničkog računa u okviru sustava NIAS

### 3. NIAS

#### 3.1. Cilj i svrha

Cilj uspostave NIAS-a je sigurna autentifikacija Korisnika e-usluga javnog sektora koji će omogućiti Korisnicima sustava umrežene uprave u Republici Hrvatskoj korištenje jedinstvene elektroničke identifikacije i autentikacije na nacionalnoj razini.

Opći ciljevi:

- Uspostava središnjeg integriranog poslovno-informacijskog rješenja za identifikaciju i autentifikaciju Korisnika e-usluga
- Uspostava sustava za izdavanje vjerodajnica „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ razine sigurnosti STORK 2
- Uspostava procedura pružanja podrške NIAS-u i sustavu vjerodajnica „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“.

Postizanjem općih ciljeva, omogućit će se:

- Korisnicima e-usluga korištenje jedinstvenog elektroničkog identiteta za pristup i korištenje različitih e-usluga od strane različitih pružatelja e-usluga
- Pružateljima e-usluga omogućiti izgradnju e-usluga bez potrebe razvijanja i uspostave vlastitih sustava za elektroničku identifikaciju i autentikaciju
- Izdavateljima elektroničkih vjerodajnica širu uporabu njihovih vjerodajnica za autentifikaciju korisnika u svim elektroničkim uslugama povezanim s NIAS-om.

Specifični ciljevi:

- Izgradnja aplikativnog sustava središnje identifikaciju i autentifikaciju Korisnika
- Izgradnja informacijsko-komunikacijske infrastrukture za rad NIAS-a
- Uspostava pouzdane, sigurne i upravljive komunikacije sustava s Klijentima s drugim IT resursima potrebnim za opsluživanje Korisnika
- Osiguravanje visoke razine dostupnosti NIAS-a redundancijom i primjerenim kapacitiranjem svih ključnih komponenata
- Osiguravanje IT kapaciteta za kontinuirani rad NIAS-a
- Povezivanje NIAS-a s Klijentima i sastavnicama projekta e-Građani
- Razvoj i uspostava sustava izdavanja vjerodajnica „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ u Fini
- Osiguravanje nadzora NIAS-a
- Osiguravanje provođenja nadzora mjera i standarda informacijske sigurnosti
- Osiguravanje resursa, alata i politika za izradu i čuvanje zaštitnih kopija svih podataka
- Provedba funkcionalnih i sigurnosnih testova prije puštanja u produkciju
- Uvođenje NIAS-a i sustava izdavanja vjerodajnica „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“
- Izrada Protokola rada NIAS-a
- Povezivanje NIAS-a s evidencijom o osobnim identifikacijskim brojevima (OIB-a)

- Osiguravanje stručno-tehničke podrške Klijentima
- Osiguravanje ljudskih resursa osposobljenih za razvoj, preventivno i kurativno djelovanje
- Praćenja računalnih potreba temeljem rasta broja Korisnika i usluga (skaliranje)
- Pružanje podrške Klijentima u postupcima integracije s NIAS-om
- Uspostava sustava jedinstvenih korisničkih računa u NIAS-u – izgradnja, upravljanje i održavanje sustava korisničkih računa koji je integriran sa sustavom OIB-a
- Ažuriranje podataka o korisničkom računu
- Pružanje podrške Korisnicima u postupcima upravljanja jedinstvenim korisničkim računom
- Otvaranje korisničkih računa automatskim generiranjem korisničkog računa na temelju prvog zahtjeva za autentifikacijom pomoću bilo koje vjerodajnice ili prihvatom ranije otvorenih korisničkih računa od prihvaćenih Izdavatelja vjerodajnica
- Vođenje evidencije o povijesti prijave na elektroničke usluge putem NIAS-a i njezino čuvanje
- Vođenje povijesti promjena na korisničkom računu
- Uključivanje sustava NIAS kao jedinstvene nacionalne točke za autentifikaciju u EU (npr.kroz projekt STORK, eSENS, i dr..) što će omogućiti međusobno prekogranično priznavanje nacionalnog eID s ostalim članicama EU
- Uspostava funkcionalnosti kojom će se Pružateljima e-usluga omogućiti jedinstveni mehanizam za pribavljanje dodatnih atributa (definiranih projektom STORK) o autentificiranom Korisniku iz službenih registara po ovlaštenju Naručitelja i uz prethodnu dozvolu Korisnika sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka.

### 3.2. Postojeće stanje

Trenutno Pružatelji e-usluga u Republici Hrvatskoj razvijaju i pružaju e-usluge na način da ih većina koristi vlastite mehanizme za identifikaciju i autentifikaciju svojih Korisnika, i to najčešće za identifikaciju i autentifikaciju niže sigurnosne razine u kojoj se primjenjuje tzv. jednofaktorska identifikacija i autentifikacija pomoću korisničkog imena i lozinke. To značajno poskupljuje implementaciju pojedine e-usluge obzirom da svako tijelo mora uspostavljati vlastiti sustav identifikacije i autentifikacije Korisnika.

Korisnicima takav način značajno komplicira pristup jer za različite e-usluge moraju koristiti različite pristupne podatke (korisničko ime/lozinku ili dr.). S druge strane, takav mehanizam pružateljima e-usluga otežava razvoj i implementaciju brojnih drugih e-usluga koje zbog osjetljivosti svojih sadržaja i podataka zahtijevaju neku od viših razina pouzdanosti autentifikacije.

### 3.3. Sadržaj NIAS-a

Osnovni zadatak NIAS-a je sigurna elektronička identifikacija i autentifikacija Korisnika javnih e-usluga. Rad sustava se temelji na upravljanju atributima elektroničkih identiteta (e-ID/e-identitetima) – NIAS osigurava jedinstvenu prijavu na različite elektroničke usluge te



prosljeđuje minimalni skup atributa (podataka) dovoljnih za jednoznačno utvrđivanje jedinstvenog elektroničkog identiteta Korisnika.

NIAS povezuje Korisnike kao tražitelje usluga s jedne strane, te Pružatelje e-usluga s druge strane, odnosno, upravlja podacima o Korisniku na način da Pružatelju e-usluga na siguran način prosljedi podatke o Korisniku, a na temelju njih Pružatelj usluge odlučuje hoće li omogućiti pristup svojim servisima. Isto tako, NIAS osigurava privatnost Korisnika, te podatke prosljeđuje samo Pružatelju usluge koji ih zatraži i to prema unaprijed definiranom protokolu za razmjenu podataka. Drugim riječima, NIAS autentificira vjerodajnicu kojom se Korisnik prijavljuje te dostavlja one atribute Pružatelju usluga koji su mu nužni za jednoznačno utvrđivanje identiteta. Sva komunikacija (razmjena poruka) se temelji na OIB-u Korisnika koji je definiran kao jedinstveni identifikator.

Pri tome, NIAS ima stalne veze s Izdavateljima vjerodajnica te upravlja vjerodajnicama različitih razina sigurnosti. E-usluga će moći dopustiti prijavu osobe koja se autentificirala višom razinom sigurnosti od one koja je određena kao minimalna.

Da bi se Korisnik prijavio na e-uslugu putem NIAS-a, potreban je pristup Internetu i jedan od sljedećih web preglednika (Internet Explorer, Google Chrome, Opera i Mozilla Firefox).

Korisnik e-usluzi pristupa na dva načina:

1. direktno na e-uslugu (koja ga preusmjerava na NIAS) ili
2. indirektno - preko NIAS-a radi elektroničke identifikacije i autentifikacije, a zatim pristupa e-usluzi koja ga prihvaća jer već autentificiran.

Ključne karakteristike vjerodajnica u procesima autentifikacije su njihova sigurnosna razina i tehnološko rješenje. Kriteriji prihvatljivosti vjerodajnice u NIAS bit će definirani posebnim dokumentom, a služit će za određivanje osiguranja razine kvalitete autentifikacije. Ministarstvo uprave će, dokument o kriterijima prihvatljivosti vjerodajnica predložen od Fine, nakon razmatranja prihvatiti, donijeti i javno objaviti.

Pravila uključivanja, rada i korištenja NIAS-a bit će uređena Protokolom rada NIAS-a.

Odluku o tome koje vjerodajnice će biti nacionalno priznate, podobne za uključenje u NIAS i korištene za autentifikaciju, donosit će Ministarstvo uprave izradom i objavljivanjem Liste prihvatljivih vjerodajnica temeljem Kriterija prihvatljivosti vjerodajnica.

Za svakog Izdavatelja vjerodajnica pripremit će se detaljna snimka stanja, sklopiti tripartitni pisani sporazum te pripremiti i izvesti plan integracije.

### **3.4. Funkcionalni i nefunkcionalni zahtjevi za NIAS**

Fina će osigurati sljedeće funkcionalne i tehničke karakteristike sustava NIAS:

- jednostruku autentifikaciju (eng. Single Sign On) za pristup Korisnika različitim e-uslugama putem web portala, odnosno domena povezanih s NIAS-om
- jednostruku odjavu (eng. Single Sign Out) Korisnika sa svih aktivnih e-usluga spojenih na NIAS uz uvjet da sama e-usluga podržava takvu funkcionalnost

- zaštitu ugrađenim mehanizmom od krađe elektroničkog identiteta i otkrivanja pokušaja krađe elektroničkog identiteta
- korištenje vjerodajnica različitih razina sigurnosti i od različitih Izdavatelja vjerodajnica
- korisničko odlučivanje o osobnim podacima koji se o njemu prosljeđuju e-uslugama
- prikaz svih e-usluga i vjerodajnica spojenih na NIAS
- automatsko otvaranje korisničkog računa prilikom prve autentifikacije Korisnika vjerodajnicom (provisioning)
- mogućnost upravljanja korisničkim računom (personalizacija računa i profiliranje određenih aktivnosti kroz sučelje mojID) što obuhvaća:
  - administriranje osobnih podataka
  - pregled povijesti prijava Korisnika i razmijenjenih podataka između NIAS-a i e-usluga
  - blokiranje rada sa suspektnim vjerodajnicama
- tehničku, semantičku i procesnu interoperabilnost sa servisom Pružatelja e-usluga
- provjeru autentičnosti vjerodajnice kod Izdavatelja vjerodajnica
- slanje poruka s identifikacijskim podacima autentificiranog korisnika Pružatelju e-usluge
- korištenje NIAS-ovog integracijskog modula pri integraciji s Pružateljem e-usluge
- funkcioniranje NIAS-a kao jedinstvene nacionalne točke za autentifikaciju korisnika unutar EU čime se ostvaruje prekogranično priznavanje nacionalnih eID i međusobna razmjena podataka o korisnicima i e-uslugama između članica EU
- korištenje jedinstvenog mehanizma za pribavljanje dodatnih atributa o autentificiranom Korisniku iz službenih registara, po ovlaštenju Naručitelja i uz prethodnu on-line dozvolu Korisnika, te njihovo prosljeđivanje Pružateljima e-usluga, sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka
- redundantnost, visoku raspoloživost, skalabilnost i modularnost sustava, te centralni nadzor i upravljanje sustavom
- sigurnost sustava i podataka od neovlaštenog pristupa ili oštećenja.

Pružatelj e-usluge samostalno će procijeniti rizik pristupa svojim resursima te definirati minimalnu razinu sigurnosti vjerodajnice i uvjete za pristup. Pružatelj e-usluge sam automatizira svoje procese te razvija sustav autorizacija za svaki tip sigurnosne razine autentifikacije.

NIAS u procesu autentifikacije razmjenjuje poruke između Korisnika i Izdavatelja vjerodajnica. Taj proces odvija se na način da se prilikom pokušaja pristupa Korisnika na e-uslugu, Korisnik preusmjerava na NIAS sa zahtjevom e-usluge za autentifikaciju. NIAS zatim traži od Korisnika odabir vjerodajnice, te Korisnika preusmjerava Izdavatelju odabrane vjerodajnice. Korisnik se predstavlja Izdavatelju vjerodajnica odabirom/unosom vjerodajnice. Kod Izdavatelja vjerodajnice se provjerava autentičnost izdane vjerodajnice. Potvrđan odgovor, zajedno s OIB-om prosljeđuje se NIAS-u. NIAS preuzima potvrdu o autentičnosti vjerodajnice te ju, zajedno s atributima, vraća Pružatelju e-usluge. Pri razmjeni podataka sigurnosnim komunikacijskim protokolima se koristi SAML 2.0 standard.

Pravila uključivanja Klijenata, rada i korištenja NIAS-a opisać će se u Protokolu rada NIAS-a.

Arhitekturno, sustav će podržavati horizontalni i vertikalni model skalabilnosti.

S korisničkim podacima u sustavu postupa se sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka.

NIAS će se postaviti u zaštićeno okruženje koje će ga štiti od napada. Sigurna komunikacija se uspostavlja između NIAS-a, Klijenata i Korisnika.

### 3.5. ICT okvir

Pristup NIAS-u omogućit će se putem Interneta ili putem računalno-komunikacijske mreže tijela državne uprave poznate kao HITRONet.

Na temelju Protokola rada NIAS-a i utvrđenog tehničkog rješenja definirat će se minimalni standardi pristupa NIAS-u koji moraju zadovoljiti Klijenti i Korisnici sustava.

Za rad NIAS-a je potrebno osigurati sistemsku podršku u skladu s tehničkim karakteristikama i pravilima struke.

Sistemska podrška uključuje:

- hardver
- operativni sustav
- obradni sustav
- bazu podataka.

Usluge koje je potrebno osigurati u području systemske podrške su:

- instalacija potrebne infrastrukture za potrebe sustava NIAS
- održavanje potrebne infrastrukture za potrebe sustava NIAS
- praćenje performansi sustava NIAS
- zaštita sustava NIAS
- osiguravanje kontinuiranog rada sustava NIAS.

Sustav treba imati sljedeća obilježja:

- Redundantnost - svaka komponenta sustava će biti fizički minimalno udvostručena radi osiguravanja uvjeta raspoloživosti
- Visoka raspoloživost - raspoloživost sustava po formuli (0-24) sata puta 365 dana (24\*365) u godini osim za vrijeme planiranih redovnih održavanja sustava koja će biti unaprijed najavljena. NIAS će se osposobiti da automatski nastavi s radom nakon ispada pojedine HW/SW komponente sustava - "fail over"
- Skalabilnost sustava – sustav je tako projektiran da se u slučaju povećanja broja Korisnika svaka komponenta može vertikalno ili horizontalno skalirati
- Performanse - predloženo rješenje će imati dovoljno procesorske snage, memorije, propusnosti i drugih tehničkih kapaciteta za obradu i prijenos podataka u razumnom vremenu

- Sigurnost:
  - implementira se tzv. višeslojni („in-depth“) model zaštite: enkriptirana je komunikacija NIAS-a s Klijentima i Korisnicima sustava, na mrežnoj razini primjenjuju se metode maskiranja front-end sloja te regulacije i kontrole odlaznog/dolaznog mrežnog prometa; na razini operativnog sustava i aplikativnoj razini primjenjuju se high-security politike i sl.
  - sustav je osiguran od neovlaštenog pristupa, visoko raspoloživ te ima mogućnost dokazivanja korisničkih akcija na NIAS-u
  - obavlja se pohrana i čuvanje podataka od neovlaštenog pristupa i propadanja
- Centralni nadzor i upravljanje sustavom provodi za to educirani kadar uz primjenu dokazano kvalitetnih alata i u praksi provjerenih procedura
- Modularnost se osigurava na način da je svaka komponenta samostalna, izdvojiva i zamjenjiva.

### 3.6. Tehnološke okoline sustava

Za potrebe NIAS-a osigurat će se sljedeće, međusobno odvojene, tehnološke okoline:

1. Razvojna okolina
2. Testno-prezentacijska okolina
3. Produkcijaska okolina

#### Razvojna okolina

Razvojna okolina je namijenjena prvenstveno softverskim dizajnerima i programerima radi dorada ili prilagodbi postojećih funkcionalnosti aplikacije odnosno dodavanja novih funkcionalnosti. Pristup razvojnoj okolini imaju isključivo ovlašteni informatičari. U razvojnoj okolini se koriste podaci kreirani za potrebe razvoja aplikacije, ne postoji direktna veza (komunikacijska ili semantička) s produkcijskim podacima.

#### Testno-prezentacijska okolina

Testno-prezentacijska okolina namijenjena je za funkcionalna i systemska testiranja, integracijske testove s Klijentima te za prezentacijske potrebe. Arhitekturno je testno-prezentacijska okolina preslika produkcijske, ali znatno slabijih tehničkih kapaciteta. Podaci u testno-prezentacijskoj okolini nisu isti kao u produkcijskoj okolini. Pristup testno-prezentacijskoj okolini imaju Korisnici sustava koji testiraju nove/promijenjene funkcionalnosti aplikacijskog sustava, sistem administratori za potrebe obavljanja sistemskih testova te, indirektno, ovlaštene osobe zadužene za potrebe prezentiranja rješenja. Pristup predmetnoj okolini ostvaruje se na isti način kao i pristup produkcijskoj okolini. Okolina ima dovoljno procesorske snage, memorije, propusnosti i sličnih tehničkih kapaciteta za prijenos/obradu podataka uz mogućnost brzog proširivanja kapaciteta.

#### Produkcijaska okolina NIAS-a

Produkcijaska okolina je tehnološko-procesni entitet koji u konačnici omogućuje uporabu NIAS usluge od strane Klijenata i Korisnika, u skladu sa očekivanjima i obvezama. Ova okolina ima dovoljno procesorske snage, memorije, propusnosti i sl. tehničkih kapaciteta za obradu i prijenos podataka kako bi udovoljila zahtjevima planiranih 600.000 korisnika, uz mogućnost brzog proširivanja kapaciteta. Produkcijaska okolina je projektirana tako da u

konačnici podrži oko 1.000.000 (milijun) korisnika. Pristup produkcijskoj okolini Klijenti ostvaruju zaštićenim i kontroliranim vezama, u pravilu korištenjem PKI infrastrukture. Za održavanje produkcijske okoline uspostavljeni su procesi te osigurani kadrovi koji omogućavaju njeno kvalitetno, sigurno i efikasno održavanje uz visoku razinu sigurnosti.

Značajan porast transakcija vezanih za identifikaciju i autentifikaciju će zahtijevati novu procjenu kapaciteta relevantnih za rad NIAS-a i potrebne intervencije u Troškovniku.

### **Produksijska okolina sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“**

Produksijska okolina ima dovoljno procesorske snage, memorije i kapaciteta za prijenos podataka kako bi udovoljila zahtjevima planiranih 150 unosnih mjesta te osigurala dovoljne kapacitete za održavanje računa oko 200.000 (dvjesto tisuća) korisnika. Okolina će biti skalabilna. Za održavanje produkcijske okoline uspostavljeni su procesi koji omogućavaju kvalitetno, sigurno i svrsishodno održavanje uz istovremeno visoku razinu sigurnosti.

### **3.7. Nadzor i održavanje**

Nadzor i održavanje se treba odvijati prema propisanim i standardnim procedurama nadzora i održavanja u Fini, minimalno u domeni:

- ICT podrške sustavu – održavanje i nadzor informatičke i komunikacijske infrastrukture
- sigurnosne podrške sustavu – održavanje i nadzor uspostavljenih sigurnosnih mjera
- održavanja aplikativnog sustava
- podrške Klijentima sustava.

Između ostalog potrebno je osigurati sljedeće:

- primjena zadanog modela zaštite sustava i podataka
- osiguravanje kadra osposobljenog za preventivno i kurativno djelovanje
- osiguravanje stručno-tehničke podrške dionicima sustava NIAS, također, sustav notifikacija povezanih s održavanjem sustava
- održavanje sustava sukladno standardnim metodologijama Fine
- održavanje i nadzor usluga sustava NIAS 24/7 tijekom svih dana u godini. Iznimku čine vremenska razdoblja planirana za redovito održavanje sustava koja će biti unaprijed najavljena.

### **3.8. Podrška korisnicima**

Podrška Klijentima ostvaruje se kroz jedinstveno mjesto kontakta (Single point of contact – Call Centar u Fini), a organizirana je na sljedeći način:

Klijent u slučaju incidenta ili servisnog zahtjeva na informatičkom sustavu, kojeg ne može sam riješiti, obraća se Call Centru. Klijent je jedini ovlašten prijaviti incident ili servisni zahtjev od strane korisnika.

Prijava incidenta ili servisnog zahtjeva na Call Centru zaprima se pismeno (fax ili e-mail) i telefonom.

Call Centar obavlja sljedeće poslove:

- evidentira prijavu
- rješava prijavu po unaprijed definiranim procedurama (bez izlaska na lokaciju korisnika)
- prosljeđuje neriješene prijave na rješavanje (eskalacija)
- evidentira rješenje prijave
- prati status rješavanja prijave

- informira kontakt osobu o statusu prijave
- obavještava kontakt osobe o planiranim i kratkotrajnim promjenama kvalitete servisa
- sustavno i organizirano prikuplja podatke o korisnicima.

**Incidentom** se smatra bilo koji događaj/pojava koja nije dio standardnog načina funkcioniranja informatičkog sustava, a uzrokuje (ili može uzrokovati) prekid rada informatičkog sustava ili smanjenje isporučene kvalitete rada informatičkog sustava.

**Servisni zahtjev** je predviđena mogućnost upita ili zahtjeva za promjenom, a koja ne iziskuje dodatna financijska opterećenja za isporučitelja usluge/servisa odnosno obuhvaćena je Ugovorom.

Bez obzira na to o kojem se tipu usluge radi, usluge se daju prema modelu incidenta. Incident podrazumijeva prijavljeni problem (prijedlog ili pogreška) i svi odgovarajući postupci potrebni za rješavanje prijavljenog problema (prijedloga ili pogreške). Jednim incidentom smatra se isključivo jedan problem (prijedlog ili pogreška) koji se ne može raščlaniti na više manjih problema. Ako se problem (prijedlog ili pogreška) sastoji od više manjih problema, svaki se od njih tretira kao zasebni incident.

#### **4. SUSTAV VJERODAJNICE „KORISNIČKO IME I LOZINKA ZA E-GRAĐANE“**

Uspostavit će se sustav za izdavanje i upravljanje vjerodajnicama „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ kako bi se svakom građaninu Republike Hrvatske omogućilo posjedovanje elektroničke vjerodajnice ovog tipa minimalne razine sigurnosti STORK 2 i posjedovanje elektroničkog identiteta za pristup određenim uslugama umrežene javne uprave.

Fina će osigurati zainteresiranim građanima vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ bez naknade.

Fina će, sukladno traženju Ministarstva uprave preuzeti, poslove izdavanja i održavanja vjerodajnica korisničko ime/lozinka određenih postojećih izdavatelja takvih vjerodajnica, a koje zadovoljavaju razinu sigurnosti vjerodajnice STORK 2.

Inicijalni prihvati vjerodajnica provest će se prema proceduri koju će u suradnji utvrditi Fina i Ministarstvo uprave.

##### **4.1. Funkcionalni zahtjevi za sustav vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“**

Funkcionalni zahtjevi na sustav vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ su:

- kreiranje i održavanje korisničkog imena i zaporke
- integracija sa sustavom OIB-a
- reizdavanje korisničkog imena i zaporke i zatvaranje računa
- upravljanje korisničkim računom i osobnim podacima putem korisničkog portala
- provođenje nadzora i podrške
- prihvati korisničkih imena i lozinki drugih izdavatelja vjerodajnica, te daljnje održavanje i upravljanje istima
- integracija sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ s NIAS-om

Sustav vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ obuhvaća izdavanje i korištenje vjerodajnice razine sigurnosti sukladno dokumentaciji projekta STORK 2. Prilikom registracije Korisnika, koja će se obavljati osobnim dolaskom Korisnika na šalter Fina i identifikacijom Korisnika, prikupljat će se i koristiti sljedeći podaci o Korisniku:

- ime i prezime – *obvezno*
- ulica i kućni broj – *obvezno*
- poštanski broj i mjesto – *obvezno*
- OIB – *obvezno*
- broj osobne iskaznice – *obvezno*
- e-mail adresa – *obvezno*
- broj kućnog telefona – *opcionalno*
- broj mobilnog telefona – *opcionalno*.



## **4.2. ICT okvir, tehnološke okoline, nadzor i održavanje**

Instance sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ bit će uspostavljene prema istim principima i obilježljima kako je to opisano u točkama 3.5. i 3.6. ovog dokumenta.

Nadzor i održavanje sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ provodit će se sukladno opisima navedenim u točki 3.7. ovog dokumenta.

## **5. PODRŠKA I ODRŽAVANJE NIAS-a I SUSTAVA VJERODAJNICE „KORISNIČKO IME I LOZINKA ZA E-GRADANE“**

Sustavom za održavanje, operativnu podršku radu sustava i podršku Korisnicima i Klijentima obuhvaća se:

- ICT podrška koja podrazumijeva osiguravanje kontinuiteta rada, nadzor i održavanje kompletne računalno-komunikacijske infrastrukture sukladno ovoj specifikaciji (mrežna oprema, poslužitelji, sistemski i aplikativni softver)
- Unaprjeđenje funkcionalnosti i prilagodbe aplikativnog sustava sukladno Ugovoru
- Operativnu podršku sustavu, što podrazumijeva održavanje parametara poslovnog sustava (održavanje šifrnika i matičnih podataka), održavanje i mapiranje promjena poslovnih procesa, održavanje i promjene edukacijskog materijala, ažuriranje materijala i uputa za Kontakt centar (Call Centar) i Service Desk i ostale poslove podrške
- Podršku Korisnicima i Klijentima, što podrazumijeva pružanje informacija kao pomoć u pristupu, korištenju i radu sa sustavom.

**Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja  
Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava**

**Prilog 2.  
Specifikacija poslova operativnog vođenja sustava NIAS**

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	3
2. POJMOVNIK I SKRAĆENICE .....	4
3. POSLOVI USPOSTAVE NIAS-a I SUSTAVA VJERODAJNICE „KORISNIČKO IME I LOZINKA ZA E-GRAĐANE“ .....	5
3.1. Informatička infrastruktura NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ .....	5
3.1.1. Razvojna okolina.....	5
3.1.2. Testno-prezentacijska okolina.....	5
3.1.3. Producerska okolina NIAS-a.....	6
3.1.4. Producerska okolina sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e- Građane“.....	6
3.2. Mrežni pristup.....	6
3.3. Uspostava NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e- Građane“ .....	6
3.4. Poslovno-tehnološka podrška .....	7
4. POSLOVI OPERATIVNOG VOĐENJA NIAS-a I SUSTAVA VJERODAJNICE „KORISNIČKO IME I LOZINKA ZA E-GRAĐANE“ .....	9
4.1. Nadzor i održavanje informatičke infrastrukture .....	9
4.1.1. Nadzor .....	9
4.1.2. Proaktivno održavanje.....	9
4.1.3. Preventivno održavanje.....	10
4.1.4. Korektivno održavanje.....	10
4.1.5. Adaptivno održavanje .....	11
4.2. Održavanje aplikativnog rješenja NIAS i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ .....	11
4.2.1. Osnovno (korektivno) održavanje.....	11
4.2.2. Operativno održavanje .....	12
4.2.3. Prošireno (adaptivno) održavanje .....	12
4.3. Podrška Klijentima i Korisnicima .....	12
4.4. Poslovno-tehnološka podrška .....	13
5. POSLOVI REGISTRACIJE ZA e-GRAĐANI mTOKEN.....	14
6. FAZE IMPLEMENTACIJE .....	15
6.1. Faza uspostave sustava NIAS .....	15
6.2. Provedbena faza.....	15

## 1. UVOD

Dokument sadrži specifikaciju poslova koje su predmet Ugovora o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava između Vlade RH (u daljnjem tekstu: Naručitelj) i Financijske agencije (u daljnjem tekstu: Fina) te je prilog navedenom Ugovoru.

Rješenje NIAS predstavlja gotovo implementirano rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika e-usluga (NIAS) koje je Fina uspostavila za Naručitelja i pripremila u dogovoru s njime, a koje uključuje i sustav za izdavanje vjerodajnica "Korisničko ime i lozinka za e-Građane".

### 1. Uspostava NIAS-a uključuje:

- "Rješenje NIAS", izvršnu programsku verziju i izvorni kod NIAS-a
- pripadajuću dokumentaciju
- podatke koji se vode u okviru sustava.

### 2. Operativno vođenje NIAS-a uključuje:

- a) usluge preventivnog, korektivnog i adaptivnog održavanja NIAS-a
- b) usluge dodatnih funkcionalnih unaprjeđenja (sukladno planovima funkcionalne nadogradnje koje dogovore ugovorne strane )
- c) usluge podrške Klijentima i Korisnicima
- d) usluge korištenja računalno-komunikacijske infrastrukture Fine
- e) usluge izdavanja elektroničkih vjerodajnica vrste „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ Korisnicima za potrebe projekta e-Građani u ime Naručitelja
- f) ostale usluge (uključivanje NIAS-a kao jedinstvene nacionalne točke za autentifikaciju u EU te druge usluge sukladno faznim odnosno godišnjim planovima donesenim prema Ugovoru).

### 3. Usluge Registracije za e-Građani mToken.

## 2. POJMOVNIK I SKRAĆENICE

NIAS	Državni informacijsko-tehnološki sustav središnje identifikacije i autentifikacije korisnika elektroničkih javnih usluga, definiran Odlukom
Rješenje NIAS	Gotovo implementirano rješenje koje je Fina uspostavila za Naručitelja i pripremila u dogovoru s njime, a koje uključuje i sustav za izdavanje vjerodajnica "Korisničko ime i lozinka za e-Građane"
Naručitelj	Vlada Republike Hrvatske. Naručitelj je upravljanje projektom Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav povjerio Ministarstvu uprave
Javnopravna tijela	Tijela državne uprave, druga državna tijela, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe koje imaju javne ovlasti
Elektronička javna usluga	Usluga koju Korisnicima pružaju javnopravna tijela putem računalno-komunikacijske mreže na temelju autentifikacijskog odgovora od NIAS-a (dalje: e-usluga)
Autentifikacija	Formalizirani proces verifikacije vjerodajnice Korisnika koji rezultira potvrđivanjem / osporavanjem identiteta
Identifikacija	Proces utvrđivanja identiteta entiteta u određenoj skupini kao različitog od ostalih entiteta iste skupine. Elektronička identifikacija podrazumijeva dostavljanje osnovnog skupa podataka (atributa) dovoljnih za jednoznačno utvrđivanje identiteta Korisnika u cilju isporuke elektroničke usluge
Kriteriji prihvatljivosti vjerodajnica	Poseban dokument ili dio dokumenta kojeg donosi Naručitelj na prijedlog Fine. Njime se definiraju kriteriji za određivanje razine osiguranja kvalitete autentifikacije određenom elektroničkom vjerodajnicom temeljem načela i dokumenata STORK-a (Secure idenTity acrOss boRders linKed)
Lista prihvatljivih vjerodajnica	Dokument kojeg, temeljem Kriterija prihvatljivosti vjerodajnica i određenog postupka, izrađuju Naručitelj i Fina, a donosi Naručitelj kao dio uspostave NIAS-a
Vjerodajnica	Dogovoreno sredstvo predstavljanja (eng. Credentials) u komunikaciji između dva ili više entiteta. U smislu odredaba Ugovora to su elektroničke vjerodajnice (npr. korisničko ime/lozinka, jednokratna lozinka, digitalni certifikati i dr.)
Protokol rada NIAS-a	Dokument kojim su uređuju pravila uključivanja, rada i korištenja NIAS-a, kojeg izrađuju Naručitelj i Fina, a donosi Naručitelj kao dio uspostave NIAS-a
Korisnik	Građanin vlasnik vjerodajnice koji posredstvom NIAS-a pristupa e-usluzi
OIB	Osobni identifikacijski broj definiran propisima i on je jedinstveni identifikacijski podatak Korisnika u NIAS-u. Razmjena podataka između NIAS-a i e-usluge Klijenata temelji se na OIB-u
Atribut	Podatak o Korisniku koji je vezan uz OIB
Pružatelj e-usluge	Javnopravno tijelo koje pruža e-uslugu Korisnicima korištenjem NIAS-a;
Izdavatelj vjerodajnica	Javnopravno tijelo i/ili pravna osoba ovlaštena za izdavanje vjerodajnica uvrštenih u Listu prihvatljivih vjerodajnica
Klijenti	Pružatelji e-usluga i Izdavatelji vjerodajnica
Vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“	Elektroničke vjerodajnice vrste korisničko ime i lozinka koje je Fina, temeljem Ugovora, ovlaštena u ime Naručitelja izdavati Korisnicima za potrebe Projekta e-Građani. Iste ispunjavaju sve kriterije STORK-a (Secure idenTity acrOss boRders linKed) za drugu (2) razinu osiguranja kvalitete autentifikacije

STORK	Pilot projekt Europske komisije pod nazivom „Secure idenTity acrOss boRders linKed“
MojID	Sučelje sustava NIAS za administraciju korisničkog računa
Provedbena faza	Razdoblje od 5. svibnja 2014. do 31. prosinca 2016. godine u kojem će Fina za Naručitelja obavljati predviđene poslove operativnog vođenja NIAS-a i sustava za izdavanje vjerodajnica "Korisničko ime i lozinka za e-Građane";
Fazno odnosno godišnje planiranje poslova	Planiranje poslova iz predmeta Ugovora koje bi Fina trebala obaviti u određenoj fazi uspostave i operativnog vođenja NIAS-a. Ugovorne strane će donijeti plan za svaku godinu važenja Ugovora i to najkasnije do 1. travnja tekuće godine
e-Građani mToken	Elektronička vjerodajnica tipa jednokratne lozinke (engl. One Time Password) koju za potrebe Projekta e-Građani izdaje CARNet. Fina za CARNet, temeljem ugovora, obavlja poslove registracije korisnika .

### 3. POSLOVI USPOSTAVE NIAS-a I SUSTAVA VJERODAJNICE „KORISNIČKO IME I LOZINKA ZA E-GRADANE“

Poslovi uspostave NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ se odnose na uspostavu potrebne informatičke infrastrukture NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“, na razvoj i uspostavu aplikativnih rješenja i na poslove poslovno- tehnološke podrške.

#### 3.1. Informatička infrastruktura NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“

Za potrebe uspostave NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ osigurat će se informatička infrastruktura koju čine sljedeće komponente: obradni sustav, diskovni podsustavi, poslužitelji, sistemski SW, mrežni uređaji i njihove komponente. Sve navedene sastavnice su uključene u nadzorno-upravljački sustav, te sustav pohrane i arhiviranja.

Za potrebe NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ osigurat će se sljedeće tehnološke okoline koje su međusobno odvojene:

1. Razvojna okolina
2. Testno-prezentacijska okolina
3. Produkcijaska okolina

##### 3.1.1. Razvojna okolina

Razvojna okolina je namijenjena prvenstveno softverskim dizajnerima i programerima radi dorada ili prilagodbi postojećih funkcionalnosti aplikacije odnosno dodavanja novih funkcionalnosti. Pristup razvojnoj okolini imaju isključivo ovlaštteni informatičari. U razvojnoj okolini se koriste podaci kreirani za potrebe razvoja aplikacije, ne postoji direktna veza (komunikacijska ili semantička) s produkcijskim podacima.

##### 3.1.2. Testno-prezentacijska okolina

Testno-prezentacijska okolina namijenjena je za funkcionalna i sistemska testiranja, integracijske testove s Klijentima te za prezentacijske potrebe. Arhitekturno je testno-prezentacijska okolina preslika produkcijske, ali znatno slabijih tehničkih kapaciteta. Podaci u

testno-prezentacijskoj okolini nisu isti kao u produkcijskoj okolini. Pristup testno-prezentacijskoj okolini imaju korisnici sustava koji testiraju nove/promijenjene funkcionalnosti aplikacijskog sustava, sistem administratori za potrebe obavljanja sistemskih testova te, indirektno, ovlaštene osobe zadužene za potrebe prezentiranja rješenja. Pristup predmetnoj okolini ostvaruje se na isti način kao i pristup produkcijskoj okolini. Okolina ima dovoljno procesorske snage, memorije, propusnosti i sličnih tehničkih kapaciteta za prijenos/obradu podataka uz mogućnost brzog proširivanja kapaciteta.

### 3.1.3. Produkcijska okolina NIAS-a

Produkcijska okolina je tehnološko-procesni entitet koji u konačnici omogućuje uporabu NIAS usluge od strane Klijenata i Korisnika, u skladu sa očekivanjima i obvezama. Ova okolina ima dovoljno procesorske snage, memorije, propusnosti i sl. tehničkih kapaciteta za obradu i prijenos podataka kako bi udovoljila zahtjevima planiranih 600.000 korisnika, uz mogućnost brzog proširivanja kapaciteta. Produkcijska okolina je projektirana tako da u konačnici podrži oko 1.000.000 (milijun) korisnika. Pristup produkcijskoj okolini Klijenti ostvaruju zaštićenim i kontroliranim vezama, u pravilu korištenjem PKI infrastrukture. Za održavanje produkcijske okoline uspostavljeni su procesi te osigurani kadrovi koji omogućavaju njeno kvalitetno, sigurno i efikasno održavanje uz visoku razinu sigurnosti.

Značajan porast transakcija vezanih za identifikaciju i autentifikaciju će zahtijevati novu procjenu kapaciteta relevantnih za rad NIAS-a i potrebne intervencije u Troškovniku.

### 3.1.4. Produkcijska okolina sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“

Produkcijska okolina ima dovoljno procesorske snage, memorije i kapaciteta za prijenos podataka kako bi udovoljila zahtjevima planiranih 150 unosnih mjesta te osigurala dovoljne kapacitete za održavanje računa oko 200.000 (dvjesto tisuća) korisnika. Okolina će biti skalabilna. Za održavanje produkcijske okoline uspostavljeni su procesi koji omogućavaju kvalitetno, sigurno i svrsishodno održavanje uz istovremeno visoku razinu sigurnosti.

## 3.2. Mrežni pristup

NIAS i sustav vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ podignut će se na mrežnom segmentu koji je integralni dio HitroNet mrežne infrastrukture, suvremene i dobro štićene računalno-komunikacijske mreže za tijela državne uprave, s brzim Internet linkovima. Klijenti moraju imati osiguran pristup NIAS-u. Fina će osigurati specifikacije sustava, standarde pristupa sustavima te tehničko rješenje za NIAS i sustav vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“.

### 3.3. Uspostava NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“

Poslovi uspostave obuhvaćaju sljedeće poslove koji će se izvršavati s ciljem ispunjenja zahtjeva Naručitelja definiranim Funkcionalnom specifikacijom (Prilog 1 Ugovora):

- sistem analiza korisničkih zahtjeva
- izrada arhitekture sustava
- izrada dizajna sustava i pojedinih komponenti
- programiranje komponenti i aplikacija

- priprema formata
- propisivanje i implementacija standardnih šifarnika
- integracija dijelova sustava
- testiranje gotovih dijelova sustava
- analiza i rješavanje grešaka prijavljenih u testu
- sudjelovanje u radnim sastancima timova
- sudjelovanje u projektnim radionicama
- ostale aktivnosti definirane projektnim planom
- nabavka potrebnog HW i SW
- instalacija i podešavanje HW
- instalacija i podešavanje sistemskog SW
- izgradnja aplikativnog NIAS-a
- izgradnja aplikativnog sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“
- instalacija antivirus i antispam alata
- instalacija nadzornih alata i podešavanje nadzorno upravljačkog sustava
- definiranje i uspostava politike nadzora
- definiranje i uspostava politike pohrane
- instalacija backup klijenata i povezivanje sa sustavom pohrane
- provođenje testova i dokumentiranje
- konfiguracija mrežnih postavki.

Poslovi uspostave provode se u skladu s uputama proizvođača, sigurnosnim preporukama, propisima i pravilima struke.

### **3.4. Poslovno-tehnološka podrška**

Poslovno-tehnološka podrška obuhvaća:

- podršku u definiranju poslovnih procesa i poslovnih pravila NIAS-a
- definiranje poslovnih procesa i poslovnih pravila sustava Vjerodajnice „korisničko ime i lozinka za e-Građane“
- izradu dokumentacije kojom se uređuju pravila uključivanja, rada i korištenja sustava NIAS (Protokol rada NIAS-a, Kriteriji prihvatljivosti vjerodajnica, Lista prihvatljivih vjerodajnica, uvjeti korištenja e-usluga, izrada odgovarajućih akata o uređenju odnosa s Klijentima/Korisnicima i dr.)
- izradu dokumentacije kojom se uređuju pravila rada i korištenja sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“
- analizu poslovnih zahtjeva s ciljem prikupljanja informacija neophodnih za dizajniranje cjelovitog rješenja
- uspostavu podrške Klijentima NIAS-a
- uspostavu podrške Korisnicima sustava upravljanja korisničkim računom u mojID-u
- uspostavu podrške Korisnicima sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ pružanje



- podrške Naručitelju u upravljanju projektom
- implementaciju definiranih poslovnih procesa i poslovnih pravila u poslovno i operativno okruženje Fine
- uspostava poslova registracije Korisnika za vjerodajnicu e-Građani mToken
- ostalu poslovno-tehnološku podršku.

#### **4. POSLOVI OPERATIVNOG VOĐENJA NIAS-a I SUSTAVA VJERODAJNICE „KORISNIČKO IME I LOZINKA ZA E-GRAĐANE“**

Poslovi operativnog vođenja NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ se odnose na poslove pružanja podrške i održavanja NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“.

Poslovi pružanja podrške i održavanja potrebnih za kontinuirano funkcioniranje NIAS-a i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ obuhvaćaju poslove nadzora i održavanja informatičke infrastrukture, poslove održavanja aplikativnog rješenja NIAS i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“, poslove podrške Klijentima i Korisnicima i poslove poslovno-tehnološke podrške.

##### **4.1. Nadzor i održavanje informatičke infrastrukture**

###### **4.1.1. Nadzor**

Nadzor obuhvaća poslove redovnog praćenja rada svih komponenata informatičke infrastrukture.

Poslovi nadzora se obavljaju prema uputama i propisima proizvođača HW i SW-a, u skladu sa sigurnosnim preporukama i uz maksimalno moguću automatizaciju. Poslovi nadzora obuhvaćaju sljedeće poslove:

- periodički nadzor svih komponenti u skladu s uputama i propisima proizvođača
- nadzor raspoloživosti i funkcionalnosti svih komponenti
- prepoznavanje nepravilnosti u radu, zagušenja i otkazivanje rada komponenti
- nadzor raspoloživosti eksternih resursa neophodnih za nesmetan rad, a direktno povezanih sa komponentama sustava
- nadzor rada mrežnih komponenti i međusobna interakcija
- nadzor logova i redovita pohrana logova
- vođenje evidencije o radu sustava
- provjera ažurnosti backupa i dokumentacije.

Održavanje informatičke infrastrukture obuhvaća proaktivno, preventivno, korektivno i adaptivno održavanje svih komponenata informatičke infrastrukture.

###### **4.1.2. Proaktivno održavanje**

Poslovi proaktivnog održavanja predstavljaju niz akcija mjerenja, snimanja i analize relevantnih parametara nad komponentama informatičkog sustava te poduzimanje odgovarajućih mjera, a u cilju sprječavanja nastanka kvarova, odnosno incidentnih situacija koje mogu u potpunosti ili djelomično zaustaviti normalno funkcioniranje sustava.

Održavanje se obavlja u skladu s uputama o održavanju proizvođača opreme i softvera, te prema relevantnim propisima i pravilima struke. Poslovi proaktivnog održavanja obuhvaćaju sljedeće poslove:

- prikupljanje i analiza podataka o performansama u svrhu rješavanja problema i/ili uočenih tendencija prije nego što problemi eskaliraju

- zamjena postojećih hardverskih komponenti za opremu u svrhu rješavanja problema i/ili uočenih tendencija prije nego što problemi eskaliraju
- optimizacija odgovarajućih konfiguracijskih postavki proizašla iz praćenja performansi
- analiza logova
- vođenje evidencije o radu sustava.

#### 4.1.3. Preventivno održavanje

Poslovi preventivnog održavanja obuhvaćaju poslove vezane uz redovno održavanje komponenti informatičkog sustava prema uputama o održavanju i propisima proizvođača hardvera i softvera. Poslovi preventivnog održavanja koje će se vršiti najmanje 4 (četiri) puta godišnje obuhvaćaju sljedeće poslove:

- redovito održavanje hardvera u planiranim vremenskim intervalima prema uputama o održavanju i propisima proizvođača
- upgrade mikrokoda programa namijenjenih za ispravno funkcioniranje hardverskih komponenti
- testiranje i redovna instalacija novih verzija i zakrpa programskog koda
- optimizacija rada prema zadnjim preporukama proizvođača
- promjena sigurnosnih postavki unutar sistemskog softvera
- promjene i nadogradnja sistema upozorenja i obavještanja
- redovna izrada backupa po utvrđenoj proceduri i pohrana medija
- provjera backupa
- periodička izrada sistemskih image-a u situacijama kada je zaključak da backup ne osigurava rješenje zahtjevane sigurnosti
- redovite promjene zaporki
- arhiviranje podataka
- redoviti uprade sustava zaštite od virusa.

#### 4.1.4. Korektivno održavanje

Korektivno održavanje je rješavanje problema na temelju prijave kvara. Poslovi korektivnog održavanja komponenti informatičkog sustava se obavljaju prema uputama o održavanju i propisima proizvođača hardvera i softvera.

Poslovi korektivnog održavanja obuhvaćaju sljedeće poslove:

- instalacija privremene ili trajne zamjenske hardverske opreme i/ili zamjena neispravnih dijelova istih ili boljih karakteristika
- nastavak rada na pričuvnom sistemu u slučaju pada primarnog sistema
- osiguranje raspoloživosti sistemskih image-a i backup-a radi provođenja restore operacija
- korektivne intervencije na sistemskom softveru primjenom zakrpa ili nadogradnjom na novu verziju softvera
- korektivne intervencije na sistemskom softveru vezane za konfiguracijske parametre

- korektivne intervencije ponovnom instalacijom i konfiguracijom sistemskog softvera, uz provođenje povratka podataka sa sigurnosne kopije
- intervencije na hardveru poslužitelja putem nadogradnji BIOS-a ili RAID firmware-a ukoliko je problem softverske prirode i navedene nadogradnje ga mogu riješiti
- korektivne intervencije vezane za upravljačke skripte.

#### 4.1.5. Adaptivno održavanje

Poslovi adaptivnog održavanja podrazumijevaju manje izmjene na postojećim komponentama informatičkog sustava u cilju osiguranja nesmetanog rada sustava.

Adaptivno održavanje se obavlja prema uputama i propisima proizvođača hardvera i softvera. Poslovi adaptivnog održavanja obuhvaćaju sljedeće poslove:

- dodavanje novih hardverskih komponenti
- zamjena postojećih komponenti, komponentama boljih karakteristika u svrhu poboljšanja performansi i proširenja kapaciteta
- provođenje administrativnih i konfiguracijskih akcija (promjena konfiguracije hardverskih komponenti, uvođenje novih korisnika u skladu s propisanom procedurom)
- prilagodba aplikacije promjenama sustava
- dodavanje novih i modifikacija postojećih skripti.

Poslovi adaptivnog održavanja koje predstavljaju veće izmjene na postojećim komponentama informatičkog sustava u cilju osiguranja nesmetanog rada sustava (značajnije adaptivno održavanje informatičke infrastrukture) obaviti će se isključivo temeljem faznih odnosno godišnjih planova usvojenih od strane Radnog tima.

## 4.2. Održavanje aplikativnog rješenja NIAS i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“

Održavanje aplikativnog rješenja NIAS-a i sustava Vjerodajnice „korisničko ime i lozinka za e-Građane“:

1. Osnovno (korektivno) održavanje: rješavanje problema na temelju prijave kvara
2. Operativno održavanje: pomoć kod izvršavanja redovnih aktivnosti
3. Prošireno (adaptivno) održavanje: aktivnosti nadogradnje sustava.

### 4.2.1. Osnovno (korektivno) održavanje

Osnovno (korektivno) održavanje obuhvaća obavljanje poslova održavanje na temelju prijave problema odnosno poteškoća u funkcioniranju sustava od strane Klijenata.

Korektivno održavanje aplikativnog sustava, obuhvaća sljedeće poslove:

- korektivne intervencije (pomoć) u slučajevima kada aplikacije ne rade prema zadanoj specifikaciji (ako je uzrok pogreška u informatičkom rješenju ili se radi o Klijentskoj/Korisnikovoj nekorektnoj operaciji) na način da otkrije uzrok problema, a započete poslove privede kraju sa što manjom štetom na podacima i kvaliteti usluge prema Klijentima i Korisnicima

- korektivne intervencije na komponentama aplikativnog sustava primjenom zakrpa (service release) ili nadogradnjom (upgrade) na novu verziju softvera
- korektivne intervencije vezane za konfiguracijske parametre komponenta aplikativnog sustava
- korektivne intervencije provođenjem povratka (restore) podataka sa sigurnosne kopije (backup)
- ispravke aplikativnih grešaka koje su se dogodile unutar postojećih funkcionalnosti i programskog koda.

Aktivnosti korektivnog održavanja se odvijaju uz koordinaciju djelatnika Ministarstva uprave i/ili Klijenta s jedne strane te djelatnika Fine s druge strane, a kroz uslugu Service Deska Fine.

#### **4.2.2. Operativno održavanje**

Operativno održavanje obuhvaća obavljanje poslova savjetovanja i pomoći u svakodnevnom operativnom radu Klijentima i Korisnicima, ispravke i intervencije zbog pogrešaka u radu počinjenih od strane djelatnika Klijenata i Korisnika, operativnu pomoć Klijentima u zaobilazanju problema u radu u vremenu prije puštanja u produkciju dogovorenih unaprjeđenja aplikacije, konfiguriranje parametara sustava, administracija aplikativnih modula i dr.

#### **4.2.3. Prošireno (adaptivno) održavanje**

Prošireno (adaptivno) održavanje obuhvaća poslove većih izmjena i dorada aplikativnog rješenja NIAS ili sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ odnosno poslove u vezi s dodatnim funkcionalnim unaprjeđenjima. Poslovi proširenog (adaptivnog) održavanja obavljaju se isključivo temeljem faznih odnosno godišnjih planova (glede funkcionalne nadogradnje) usvojenih od strane Radnog tima.

### **4.3. Podrška Klijentima i Korisnicima**

Pružatelj e-usluge osigurava podršku Korisnicima i radu servisa putem upravljačkih procesa podrške definiranih svojom metodologijom.

Fina će uspostaviti podršku u okviru First Line Support-a i pružati je Korisnicima sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ i Korisnicima sustava NIAS u dijelu upravljanja korisničkim računom. Poslovi ovog tipa podrške kroz Kontakt centar (Call Centar) i Service Desk obuhvaćaju:

- definiranje troubleshooting dijagrama s inženjerima specijalistima za pojedine dijelove sustava, te izradu predložaka za razgovor za Call Centar
- izradu procedure podrške, te radnih uputa za Call Centar i Service Desk
- punjenje baze znanja s poznatim incidentima
- edukaciju Call centar i Service Desk djelatnika za pružanje podrške
- podešavanje/punjenje Call centar i Service Desk softvera podacima o servisu i dr.

Fina će uspostaviti podršku u okviru Second Line Support-a i pružati je Klijentima sustava NIAS. Poslovi ovog tipa podrške kroz Call Centar i Service Desk obuhvaćaju:

- definiranje troubleshooting dijagrama s inženjerima specijalistima za pojedine dijelove sustava
- izradu procedure podrške, te radnih uputa za Call Centar i Service Desk
- punjenje baze znanja s poznatim incidentima
- edukaciju Call Centar i Service Desk djelatnika za pružanje podrške
- podešavanje/punjenje Call Centar i Service Desk softvera podacima o servisu i dr.

#### 4.4. Poslovno-tehnološka podrška

Poslovno-tehnološka podrška obuhvaća sljedeće poslove:

- podršku u definiranju i izradi poslovno-tehnoloških elemenata sustava NIAS i sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ i vjerodajnice e-Građani mToken
- podršku u definiranju normativnog okvira za rad i korištenje NIAS-a
- podršku u održavanju poslovnih procesa i dokumentacije kojom se uređuju pravila rada i korištenja NIAS-a, sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ i vjerodajnice e-Građani mToken
- analizu poslovnih zahtjeva s ciljem prikupljanja informacija neophodnih za dizajniranje cjelovitog rješenja
- podršku Klijentima sustava NIAS
- podršku Korisnicima sustava upravljanja korisničkim računom u mojID-u
- podršku Korisnicima sustava vjerodajnice „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“
- implementaciju definiranih poslovnih procesa i poslovnih pravila u poslovno i operativno okruženje Fine
- podršku u uključivanju NIAS-a kao jedinstvene nacionalne točke za autentifikaciju u EU
- poslove registracije Korisnika za vjerodajnicu e-Građani mToken
- ostalu poslovno-tehnološku podršku.

## **5. POSLOVI REGISTRACIJE ZA e-GRADANI mTOKEN**

CARNet će za potrebe projekta e-Građani izdavati vjerodajnicu e-Građani mToken tipa jednokratne lozinke. Fina će za potrebe distribucije e-Građani mTokena prema krajnjim korisnicima pružati uslugu registracije na LRA šalterima u poslovnicama Fine.

Fina i CARNet će za obavljanje navedenih poslova sklopiti ugovor kojim će regulirati međusobna prava i obveze te definirati opseg i vrstu poslova koje će obavljati u okviru poslova Registracije za e-Građani mToken.

## 6. FAZE IMPLEMENTACIJE

Implementacija poslova definiranih Ugovorom provodit će se kroz 2 (dvije) cjeline:

1. Faza uspostave sustava NIAS
2. Provedbena faza

### 6.1. Faza uspostave sustava NIAS

Faza uspostave sustava NIAS odvijat će se u razdoblju od dana zaključenja Ugovora do isporuke „Rješenja NIAS“, odnosno, najkasnije do 30. lipnja 2014.

Za isporuku „Rješenja NIAS“ Fina će:

- uspostaviti i integrirati NIAS sa sastavnicama Projekta e-Građani i odabranim Klijentima
- isporučiti programsko rješenje NIAS-a (izvršnu verziju i programski kod)
- isporučiti pripadajuću poslovno-tehnološku dokumentaciju (Protokola rada NIAS-a, Kriterija za određivanje razine osiguranja kvalitete autentifikacije za NIAS, upute za korištenje usluga, sporazumi s Klijentima i dr.) i tehničku dokumentaciju
- uspostaviti sustav za izdavanje vjerodajnica „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“ i pružati uslugu izdavanja ove vjerodajnice
- provesti inicijalni prihvata korisničkih podataka za vjerodajnice „korisničko ime i lozinka“ drugih izdavatelja prema nalogu Naručitelja
- uspostaviti i provoditi nadzor i održavanje sustava NIAS i sustava za izdavanje vjerodajnica „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“
- uspostaviti i provoditi podršku Korisnicima i Klijentima.

Obavljanjem prethodno navedenih poslova "Rješenje NIAS" je implementirano, što ugovorne strane potvrđuju Primopredajnim zapisnikom.

Popis i obavljanje prethodno navedenih poslova/usluga može/mogu biti izmijenjen/o tijekom faznog/godišnjeg planiranja sve sukladno Ugovoru i/ili kao rezultat dogovora unutar Radnog tima za koordinaciju poslova po Ugovoru.

U slučaju da Fina dio prethodno navedenih poslova (što uključuje i naknadne izmjene poslova) nije obavila iz razloga za koje nije odgovorna, uzima se da je „Rješenje NIAS“ gotovo i implementirano kada Fina Naručitelju Primopredajnim zapisnikom isporuči programsko rješenje NIAS-a (izvršnu verziju i programski kod) te uspostavi sustav za izdavanje vjerodajnica „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“.

### 6.2. Provedbena faza

Provedbena faza Projekta e-Građani realizirat će se u razdoblju od 5. svibnja 2014. do 31. prosinca 2016. u kojem će Fina obavljati poslove operativnog vođenja NIAS-a i sustava za izdavanje vjerodajnica „Korisničko ime i lozinka za e-Građane“.

Poslovi u Provedbenoj fazi provoditi će se sukladno faznim odnosno godišnjim planovima poslova iz predmeta Ugovora koje će ugovorne strane (putem Radnog tima za koordiniranje poslova po Ugovoru) donijeti za svaku godinu važenja Ugovora i to najkasnije do 1. travnja tekuće godine.



**Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja  
Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava**

**Prilog 3.  
Razina kvalitete usluga (SLA) za NIAS**

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	3
2. ORGANIZACIJA PODRŠKE.....	3
2.1. Radno vrijeme .....	3
2.1.1. Uvjeti podrške u redovnom radnom vremenu.....	3
2.1.2. Uvjeti podrške u produženom i izvanrednom radnom vremenu.....	3
2.2. Prekid rada.....	3
2.2.1. Planirani prekid rada .....	3
2.2.2. Neplanirani prekid rada.....	4
3. STADARDNI SLA UVJETI.....	5
4. INFORMACIJSKA I KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA FINE .....	7
5. IZVJEŠTAJI .....	7
6. ODGOVORNE OSOBE .....	7

## 1. UVOD

Dokument sadrži opis razine kvalitete usluga (u daljnjem tekstu: SLA uvjeti) sustava NIAS, koje će Fina osiguravati temeljem Ugovora o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja NIAS-a.

## 2. ORGANIZACIJA PODRŠKE

### 2.1. Radno vrijeme

Podrška radu NIAS-a organizirana je u redovnom, produženom i izvanrednome radnom vremenu.

**Redovno radno vrijeme (RRV)** podrazumijeva rad ponedjeljkom, utorkom, srijedom, četvrtkom i petkom od 07:30 do 15:30 sati, ako u te dane ne pada državni blagdan.

**Produženo radno vrijeme (PRV)** podrazumijeva rad ponedjeljkom, utorkom, srijedom, četvrtkom i petkom od 15:30 do 22:00 sata, ako u te dane ne pada državni blagdan.

**Izvanredno radno vrijeme (IRV)** podrazumijeva rad ponedjeljkom, utorkom, srijedom, četvrtkom i petkom od 22:00 do 08:00 sati te subotom, nedjeljom i blagdanom od 00:00 do 24:00 sata.

#### 2.1.1. Uvjeti podrške u redovnom radnom vremenu

Fina osigurava ugovorenu razinu kvalitete rada NIAS-a.

#### 2.1.2. Uvjeti podrške u produženom i izvanrednom radnom vremenu

Fina osigurava ugovorenu razinu kvalitete rada NIAS-a:

- ako je odgovorna osoba Naručitelja najmanje 2 (dva) radna dana prije početka pružanja podrške u produženom ili izvanrednome radnom vremenu pisanim putem zatražila pružanje navedene vrste podrške
- ovakav vid podrške u produženom ili izvanrednu radnom vremenu Naručitelj može inicirati najviše 4 (četiri) puta godišnje i to u trajanju od najviše 3 (tri) dana za svaku iniciranu podršku u produženom ili izvanrednu radnom vremenu.

## 2.2. Prekid rada

### 2.2.1. Planirani prekid rada

Planirani prekid rada poduzima se po potrebi u svrhu preventivnog tehničkog održavanja NIAS-a. Za to vrijeme NIAS neće biti dostupan. Fina se obvezuje najaviti aktivnosti i procjenu vremena nedostupnosti NIAS-a u vezi planiranog održavanja NIAS-a 5 (pet) radnih dana unaprijed.

Planirane prekide rada NIAS-a Fina će poduzimati izvan redovnog i produženog radnog vremena, a zbog mogućih većih opsega radova na NIAS-u iznimno i tijekom redovnog radnog vremena maksimalno uvažavajući potrebe Korisnika NIAS-a za nesmetanim radom.

Svaki planirani prekid rada NIAS-a, Fina će dogovarati s Naručiteljem, te pisanim putem (e-mail) tražiti suglasnost od odgovorne osobe Naručitelja najmanje 5 (pet) radnih dana prije planiranog prekida.

Prekidi rada koji su potrebni zbog naseljavanja novih verzija ili sl. radnji koji uzrokuju kraće prekide rada NIAS-a, mogu se izvoditi izvan redovnog i produženog radnog vremena uz prethodni dogovor s Naručiteljem, što može biti i manje od 5 (pet) radnih dana unaprijed.

### **2.2.2. Neplanirani prekid rada**

U slučaju pada NIAS-a Fina se obvezuje:

- u trenutku spoznaje obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja o prekidu rada NIAS-a;
- u roku od 30 minuta obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja o razlogu prekida rada NIAS-a i potrebnom vremenu za vraćanje u produkciju;
- u roku od tri dana po otklanjanju kvara podnijeti cjelovito izvješće o uzroku prekida rada.

### 3. STADARDNI SLA UVJETI

Usluga podrške radu NIAS-a je organizirana putem ITIL upravljačkih procesa podrške sa Service Desk (SD) kao prvom linijom podrške za Klijente ili preko Call Centra (CC) kao prve linije podrške za Korisnike.

Prva linija podrške SD i CC je dostupna preko telefona ili e-maila u redovno radno vrijeme SD i CC podrške.

Drugu liniju podrške SD čine inženjerske grupe odgovorne za različite infrastrukturne tehnologije i cjeline.

Prijave zaprimljene izvan radnog vremena se snimaju na govornom automatu koje agent preslušava u radno vrijeme i dalje postupa po standardnoj proceduri.

Usluga podrške obuhvaća zaprimanje i rješavanje prijavljenih incidenata od strane Klijenata i Korisnika vezano za NIAS.

SLA uvjeti su ulazni parametri za alate koje koriste djelatnici SD prilikom rješavanja incidenata.

Za incidente i servisne zahtjeve definirani su sljedeći prioriteti:

Prioritet	Opis	Razdoblje unutar kojega se računa vrijeme rješavanja incidenta/servisnog zahtjeva
1	Problem koji uzrokuje kritičan zastoj NIAS-a koji je potpuno izvan funkcije i zahtjeva neposrednu akciju.	Non-stop do povratka NIAS-a u redovan rad
2	Problem koji uzrokuje kritičan zastoj NIAS-a koji je još uvijek aktivan ali sa značajno smanjenom funkcionalnošću. Problem se ne može zaobići.	Non-stop do povratka NIAS-a u redovan rad
3	Problem koji ne uzrokuje kritičan zastoj NIAS-a – većina funkcija NIAS-a je još uvijek raspoloživa. Problem se može zaobići.	Samo unutar „Redovnog radnog vremena“
4	Manje važna poteškoća ili pitanje koji ne utječu na trenutnu funkcionalnost NIAS-a	Samo unutar „Redovnog radnog vremena“

Tablica 1. Prioriteti incidenata

Aktivnosti unutar poslova održavanja i podrške definirane su kako slijedi:

Aktivnosti unutar podrške	NIAS
Podrška Klijentima u slučaju prijave incidenata i servisnih zahtjeva	RRV prve linije podrške SD
Podrška Korisnicima u slučaju prijave incidenata i servisnih zahtjeva	RRV prve linije podrške CC
Utvrđivanja pojave zastoja ili smanjenja funkcionalnosti NIAS-a od strane Fine	RRV druge linije podrške SD
<p><b>Početak utvrđivanja uzroka incidenta</b> (računa se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- od trenutka prijave incidenta od strane korisnika ili</li> <li>- od trenutka utvrđivanja pojave zastoja ili smanjenja funkcionalnosti od strane Fine)</li> </ul>	<p>Prioritet 1 i 2: 60 min</p> <p>Prioritet 3: 4 sata</p> <p>Prioritet 4: 8 sati</p>
<p><b>Obavijest o zastoju</b> (rok unutar kojega se mora dojaviti odgovornoj osobi Naručitelja pojava zastoja, a računa se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- od trenutka prijave incidenta od strane korisnika ili</li> <li>- od trenutka utvrđivanja pojave zastoja ili smanjenja funkcionalnosti od strane Fine)</li> </ul>	<p>Prioritet 1 i 2: 60 min</p> <p>Prioritet 3: 4 sata</p> <p>Prioritet 4: 8 sati</p>
<p><b>Otklanjanje uzroka zastoja</b> (rok unutar kojega se aktivnost mora završiti, računa se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- od trenutka prijave incidenta od strane korisnika ili</li> <li>- od trenutka utvrđivanja pojave zastoja ili smanjenja funkcionalnosti od strane Fine)</li> </ul>	<p>Prioritet 1 i 2: 12 sati</p> <p>Prioritet 3: 2 radna dana</p> <p>Prioritet 4: 4 radna dana</p>
<p><b>Dodatne aktivnosti koje se moraju izvršiti nakon otklanjanja uzroka zastoja (povrat podataka, prilagodbe sustava, testiranje i sl.), a u cilju povratka sustava u normalan rad</b> (rok unutar kojega se aktivnost mora završiti, računa se od trenutka uklanjanja uzroka zastoja od strane Fine ili treće strane)</p>	<p>Prioritet 1 i 2: 4 sata</p> <p>Prioritet 3: 6 sati</p> <p>Prioritet 4: 8 sati</p>

Tablica 2. Standardni SLA uvjeti

Ukoliko pojedina aktivnost, koja je započela unutar redovnog radnog vremena, ne završava unutar redovnog radnog vremena u istom danu, nastavak započete aktivnosti s pripadajućim rokovima i trajanjima prenose se u sljedeći radni dan osim u slučaju Prioriteta 1 i 2 na čijem se otklanjanju radi non-stop do otklanjanja zastoja/problema.

#### **4. INFORMACIJSKA I KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA FINE**

Fina može inicirati izmjene informacijske i komunikacijske infrastrukture Fine u cilju pružanja ugovorenih razina kvalitete usluga i sigurnosti NIAS-a.

Planirane izmjene Fina je dužna implementirati u roku od 3 (tri) mjeseca.

Neplanirane (kritične i hitne) izmjene implementiraju se u najkraćem mogućem roku.

Sve izmjene provode se u skladu s procedurom testiranja, odobravanja i implementacije.

#### **5. IZVJEŠTAJI**

Za kvalitetno praćenje i izvješćivanje o pruženoj podršci osigurat će se sljedeći pregledi i izvještaji:

- Rekapitulacija incidenata po tipu incidenta u odabranom periodu
- Vrijeme odziva na prijavu incidenta
- Vrijeme za rješavanje incidenta
- Broj i vrste prijavljenih incidenata

Period redovnog izvještavanja je mjesečni, osim za izvanredne situacije za koje je period izvještavanja definiran ovim Prilogom.

#### **6. ODGOVORNE OSOBE**

Naručitelj i Izvršitelj će po potpisivanju Ugovora razmijeniti kontakt podatke osoba za provedbu poslova podrške.

Odgovorne osobe Naručitelja su:

Ime i prezime, e-mail, mobitel

Odgovorne osobe Izvršitelja (Fine) su:

Ime i prezime, e-mail, mobitel

**Ugovor o obavljanju poslova uspostave i operativnog vođenja  
Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava**

**Prilog 4.**

**Troškovnik**



## Prilog 4. Troškovnik

RBR.	STAVKA PREDMETA UGOVORA	MJERNA JEDINICA	PLANIRANE KOLIČINE	JEDINIČNA CIJENA BEZ PDV (KN)	UKUPNA CIJENA BEZ PDV (KN)
<b>1.</b>	<b>Uspostava „Rješenja NIAS“</b>				
1.1	Aplikativno rješenje NIAS	jednokratno			1.999.650,00
1.2	Usluge integracije i nadogradnje NIAS-a				
	Specijalist 1	čovjek / sat	662	270,00	178.740,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	42	199,00	8.358,00
UKUPNO					187.098,00
1.3	Aplikativno rješenje sustava vjerodajnice "Korisničko ime i lozinka za e-Građane"				
	Specijalist 1	čovjek / sat	544	270,00	146.880,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	136	199,00	27.064,00
UKUPNO					173.944,00
1.4	Usluge poslovno- tehnološke podrške				
	Specijalist 1	čovjek / sat	1.181	270,00	318.870,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	90	199,00	17.910,00
	Specijalist 3	čovjek / sat	42	85,00	3.570,00
UKUPNO					340.350,00
<b>UKUPNO</b>					<b>2.701.042,00</b>
<b>2.</b>	<b>Operativno vođenje Rješenja NIAS</b>				
2.1	Tehničko i operativno održavanje IT infrastrukture Rješenja NIAS				
		mjesec	20	118.869,00	2.377.380,00
		mjesec	12	125.269,00	1.503.228,00
UKUPNO					3.880.608,00

RBR.	STAVKA PREDMETA UGOVORA	MJERNA JEDINICA	PLANIRANE KOLIČINE	JEDINIČNA CIJENA BEZ PDV (KN)	UKUPNA CIJENA BEZ PDV (KN)
2.2	Održavanje aplikacija Rješenja NIAS (adaptivno i korektivno)				
	Specijalist 1	čovjek / sat	2.670	270,00	720.900,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	3.340	199,00	664.660,00
UKUPNO					1.385.560,00
2.3	Podrška korisnicima				
2.3.1	Održavanje IT infrastrukture Call Centra	mjesec	32	18.800,00	601.600,00
	Specijalist 1	čovjek / sat	270	270,00	72.900,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	340	199,00	67.660,00
UKUPNO					742.160,00
2.3.2	Pružanje podrške korisnicima (Call Centar)				
	Specijalist 1	čovjek / sat	510	270,00	137.700,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	1.250	199,00	248.750,00
	Specijalist 3	čovjek / sat	10.156,00	85,00	863.260,00
UKUPNO					1.249.710,00
2.4	Usluge poslovno- tehnološke podrške				
	Specijalist 1	čovjek / sat	2.406	270,00	649.620,00
	Specijalist 2	čovjek / sat	2.099	199,00	417.701,00
	Specijalist 3	čovjek / sat	6.748	85,00	573.580,00
UKUPNO					1.640.901,00
2.5	Proširenje IT infrastrukture Rješenja NIAS za dodatnu grupu	Jednokratno			400.019,00

## Prilog 4. Troškovnik

RBR.	STAVKA PREDMETA UGOVORA	MJERNA JEDINICA	PLANIRANE KOLIČINE	JEDINIČNA CIJENA BEZ PDV (KN)	UKUPNA CIJENA BEZ PDV (KN)
	korisnika				
				<b>UKUPNO</b>	<b>9.298.958,00</b>
				<b>SVEUKUPNO</b>	<b>12.000.000,00</b>

(1) Za uslugu 2.1. Tehničko i operativno održavanje IT infrastrukture Rješenja NIAS iskazana je jedinična cijena, a iznos jedinične mjesečne cijene je varijabilan ovisno o broju korisnika i iznosi:

Broj korisnika	Mjesečna cijena bez PDV (kn)
0-600.000	118.869,00
600.001-1.000.000	125.169,00

Troškovnik je izrađen s pretpostavkom da će se nadogradnja infrastrukture napraviti na početku 2016. godine.