

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Na temelju članka 8. i članka 31. stavka 2. Zakona o Vladi Republike Hrvatske (Narodne novine, br. 150/11 i 119/14), a u vezi s točkom IV. stavkom 2. i točkom VIII. stavkom 1. Odluke o pokretanju projekta e-Građani (Narodne novine, br. 52/13 i 31/14), Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj _____ godine donijela

ODLUKU

o davanju suglasnosti za sklapanje

Ugovora o pohrani Središnjeg državnog portala

I.

Daje se suglasnost Ministarstvu uprave za sklapanje Ugovora o pohrani Središnjeg državnog portala s Agencijom za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama d.o.o. s prilogima Ugovoru, u tekstu koji je u prilogu ove Odluke.

II.

Ovlašćuje se ministar uprave da, u ime Vlade Republike Hrvatske, potpiše Ugovore iz točke I. ove Odluke.

III.

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.

Ovom Odlukom se traži suglasnost Vlade Republike Hrvatske na predloženi tekst ugovora koji je usuglašen između nadležnih tijela i Agencije za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama.

Financijska sredstva potrebna za provedbu ove Odluke, osigurana su na aktivnosti A557048 Uspostava i održavanje usluge e-Građani (razdjel 025 Ministarstvo financija).

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., OIB: 02994650199, Zagreb, Paljetkova 18, zastupana po predsjedniku Uprave Hrvoju Somunu (dalje u tekstu: Izvršitelj)

sklapaju sljedeći

UGOVOR O POHRANI SREDIŠNJEG DRŽAVNOG PORTALA

Preambula

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

- zadužuje Agencija za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama za udomljavanje Sustava središnjeg državnog portala;
- zadužuje Ured predsjednika Vlade Republike Hrvatske za upravljanje projektom Središnjeg državnog portala;
- ovlašćuje ministar uprave da, u ime Vlade Republike Hrvatske, potpiše ugovore kojim se uređuju odnosi između Vlade Republike Hrvatske i Agencije za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama, u izvršavanju poslova sukladno navedenoj Odluci.

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

- utvrđuje da će se sredstva za realizaciju ovoga Ugovora osigurati u Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2014. godinu i projekcijama za 2015. i 2016. godinu, na razdjelu Ministarstva financija.

Ugovorne strane suglasne su kako slijedi:

Definicije

Članak 1.

Pojmovi i termini navedeni u Ugovoru imaju sljedeće značenje:

- (1) "Središnji državni portal" je državni informacijsko-tehnološki sustav koji predstavlja središnje internetsko mjesto za jednostavan pristup svim informacijama iz javne uprave, te korisnici putem njega mogu pretraživati informacije o javnim uslugama i/ili pratiti političke aktivnosti na jednom mjestu objavljene od strane javnopravnih tijela;
- (2) "Korisnik" je fizička ili pravna osoba koja pristupa Središnjem državnom portalu;
- (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 koja objavljuje sadržaje na Središnjem državnom portalu u okviru poddomene gov.hr uspostavljene za te potrebe.

Predmet ugovora

Članak 2.

(1) Predmet ovog Ugovora je pružanje usluge pohrane sustava za upravljanje sadržajima centralnog internetskog mjesta za pristup informacijama iz javne uprave Republike Hrvatske - Središnjeg državnog portala (dalje u tekstu: Usluga), a sastoji se od:

1. Korištenja računalno-komunikacijske infrastrukture na lokaciji Izvršitelja
2. Održavanja i nadogradnje računalno-komunikacijske infrastrukture na lokaciji Izvršitelja, a čija se specifikacija nalazi u Prilogu 1. Opis usluge pohrane, koji čini sastavni dio ovog Ugovora.

Cijena i način plaćanja

Članak 3.

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da naknada za izvršenje svih usluga i obveza koje su predmet ovog Ugovora ne može iznositi više od 1.052.920,00 kn (slovima: milijunpedesetdvijetisućedevetstodvadeset kuna i nula lipa). U cijenu nije uključen PDV.

Članak 4.

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

r.br.	Naziv	Jedinica mjere	Okvirna količina	Jedinična cijena	Ukupna cijena
	1	2	3	4	5=4*3
1.	Korištenje računalno-komunikacijske infrastrukture				
1.1.	Korištenje računalno-komunikacijske infrastrukture	mjesec	16	16.000,00	256.000,00
1.2.	Korištenje računalno-komunikacijske infrastrukture	mjesec	15	19.000,00	285.000,00
UKUPNO 1.					541.000,00
2.	Održavanje i nadogradnja računalno-komunikacijske infrastrukture				
2.1.	Održavanje računalno-komunikacijske infrastrukture	mjesec	31	6.480,00	200.880,00
2.2.	Nadogradnja računalno-komunikacijske infrastrukture	č/s	1.152	270,00	311.040,00
UKUPNO 2.					511.920,00
UKUPNO 1. i 2. bez PDV-a					1.052.920,00

(2) Za uslugu 1. iz Specifikacije iskazana je jedinična cijena u ovisnosti o broju pohranjenih web stranica. Mjesečna cijena je u tablici u nastavku i iznosi:

r.br.	Naziv	Jedinica mjere	Količina	Jedinična cijena	Broj pohranjenih web stranica
	1	2	3	4	5
1.1.	Korištenje računalno-komunikacijske infrastrukture	mjesec	1	16.000,00	1 - 20
1.2.	Korištenje računalno-komunikacijske infrastrukture	mjesec	1	19.000,00	21 - 48

- (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 5.

- (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 4. za Naručitelja preuzima i obavlja Ministarstvo financija.
- (2) Usluge iz stavka 1., redni broj i 1 i 2.1. Specifikacije Naručitelj će plaćati Izvršitelju mjesečno, sukladno cijeni usluge iz Specifikacije iz članka 4. ovog Ugovora.
- (3) Uslugu iz stavka 1., redni broj 2.2. Specifikacije Naručitelj će plaćati Izvršitelju mjesečno, sukladno cijenama usluga iz Specifikacije iz članka 4. ovog Ugovora, a prema količini utrošenih čovjek/sati specijalista za protekli mjesec.
- (4) Uz račun Ministarstvu financija Izvršitelj je dužan dostaviti i Zapisnik o uredno izvršenoj usluzi potpisan od odgovornih osoba Naručitelja i Izvršitelja. Prilozi Zapisniku su Izvještaj o obavljenim uslugama i specifikacija iznosa naknade za obavljene usluge. Računi dostavljeni bez navedenog zapisnika neće biti plaćeni i bit će vraćeni Izvršitelju u zakonskom roku.
- (5) Rok plaćanja računa je 30 (trideset) dana od datuma primitka.

Plaćanje izvršenih usluga

Članak 6.

- (1) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je Izvršitelj temeljem odluka iz Preambule ovog Ugovora od 1. lipnja 2014. godine do 30. rujna 2015. godine pružao usluge iz članka 4. stavak 1. ovog Ugovora.
- (2) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da će Izvršitelj za obavljene usluge iz stavka 1. ispostaviti jedan račun Ministarstvu financija u iznosu od 515.200,00 (slovima: petstopetnaesttisućadvjesto kuna). U cijenu nije uključen PDV.
- (3) Specifikacija izvršenih usluga:

r.br.	Naziv	Jedinica mjere	Okvirna količina	Jedinična cijena	Ukupna cijena
	1	2	3	4	5=4*3
1.1.	Korištenje računalno-komunikacijske infrastrukture	mjesec	16	16.000,00	256.000,00
UKUPNO 1.					256.000,00
2.	Održavanje i nadogradnja računalno-komunikacijske infrastrukture				
2.1.	Održavanje računalno-komunikacijske infrastrukture	mjesec	16	6.480,00	103.680,00
2.2.	Nadogradnja računalno-komunikacijske infrastrukture	č/s	576	270,00	155.520,00
UKUPNO 2.					259.200,00
UKUPNO 1. i 2. bez PDV-a					515.200,00

- (4) Uz račun Ministarstvu financija Izvršitelj je dužan dostaviti i Zapisnik o uredno izvršenoj usluzi potpisan od odgovornih osoba Naručitelja i Izvršitelja. Prilozi Zapisniku su Izvještaj o obavljenim uslugama i specifikacija iznosa naknade za obavljene usluge. Računi dostavljeni bez navedenog zapisnika neće biti plaćeni i bit će vraćeni Izvršitelju u zakonskom roku.
- (5) Rok plaćanja računa je 30 (trideset) dana od datuma primitka.

Rok isporuke

Članak 7.

- (1) Početak isporuke za Predmet ugovora je bio 1. lipanj 2014. godine.

Obveze Ugovornih strana i ugovorna kazna

Članak 8.

- (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 kontinuirano, za cjelokupno vrijeme trajanja ugovora, pružati Uslugu, kako je to specificirano člankom 2. ovog Ugovora.
- (4) Izvršitelj se obvezuje:
- Uslugu obavljati s profesionalnom pažnjom upotrebljavajući i primjenjujući najviše standarde informatičke struke i svoje znanje i umijeće, kako bi pružio Naručitelju tehničku podršku prilikom izvršenja usluge koje su predmet ugovora;
 - dostaviti naručitelju dokumentaciju o izvedbi funkcionalnosti i tehničkoj realizaciji sustava;
 - osigurati pouzdan i siguran rad Središnjeg državnog portala sukladno Prilogu 2. 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.

Članak 9.

- (1) Ugovorne strane se obvezuju pravovremeno, po utvrđenim rokovima, ispunjavati svoje obveze.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da Naručitelj ima pravo naplatiti ugovornu kaznu, putem Ministarstva uprave, za nepravovremeno izvršenje obveza, te za svaki ukupni ispad sustava Središnjeg državnog portala ukupne duljine od 24 sata, iz razloga za koje je isključivo odgovoran Izvršitelj, u iznosu 3% od mjesečnog iznosa naknade za mjesec u kojem se dogodio ispad sustava. Ukupno iznos ugovorne kazne ne može biti viši od 15% od iznosa mjesečne naknade toga mjeseca.

Članak 10.

- (1) Ugovorne strane su suglasne da Izvršitelj ne snosi odgovornost za pravovremeno 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 Središnjem državnom portalu Dionicima koji ne ispunjavaju uvjete utvrđene smjernicama i uputama potrebnim za uključivanje u Središnji državni portal.
- (4) Izvršitelj ne odgovara za neispunjenje Ugovorom preuzetih obveza u slučaju isključenja iz Središnjeg državnog portala Dionika za koje se naknadno utvrdi da više ne ispunjavaju uvjete utvrđene smjernicama i uputama danim od strane Naručitelja ili iste ne poštuju u svom radu ili njihovo postupanje sigurnosno ugrožava Središnji državni portal.
- (5) Izvršitelj ne odgovara za greške i propuste na strani Dionika prilikom stavljanja sadržaja na Središnji državni portal.

Članak 11.

- (1) 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.
- (2) U slučaju nastupa više sile zbog koje je nemoguće ispunjenje ugovornih obveza, ugovorna strana na čijoj strani je nastala viša sila, dužna je drugu stranu pisanim putem bez odgađanja obavijestiti preporučenim pismom s povratnicom ili ekvivalentom, navodeći vrstu događaja, moguće trajanje i predvidive učinke.
- (3) Neispravnost opreme, postrojenja ili materijala te kašnjenja u njihovom stavljanju na raspolaganje, radni sporovi, štrajkovi ili financijski problemi ne mogu se smatrati višom silom osim ako i sami ne proizlaze iz utvrđenog slučaja više sile. U slučaju više sile ugovorne strane dužne su poduzeti sve potrebne mjere da svedu štetu na minimum.
- (4) Nakon što prestane razlog više sile, ugovorna strana koja nije bila u mogućnosti izvršiti obvezu dužna ju je izvršiti odmah čim je to po redovnom tijeku stvari moguće. Period u kojem je trajala viša sila se isključuje iz ovog Ugovora i svih obaveza koje po njemu nastaju.

Izvršenje ugovora

Članak 12.

- (1) Odgovorne osobe za izvršenje ovog Ugovora u skladu s njegovim odredbama Naručitelj i Izvršitelj imenovat će u roku od 8 dana od potpisivanja Ugovora.
- (2) Ugovorne strane utvrđuju da Naručitelj i Izvršitelj mogu promijeniti osobu navedenu u prethodnim stavcima na način da o istom pisanim putem izvijeste drugu ugovornu stranu. U tom slučaju ne mora se sklapati aneks ovom Ugovoru.

Trajanje Ugovora

Članak 13.

- (1) Ugovor se sklapa na određeno vrijeme do 31. prosinca 2016. 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 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.
- (5) 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 ovog Ugovora, ugovorne strane su suglasne da se to može urediti kroz odgovarajući aneks ovom Ugovoru.

Prestanak Ugovora

Članak 14.

- (1) Ugovor prestaje istekom roka iz članka 13. ovog Ugovora, 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 Naručiteljeva pisanog zahtjeva, predati Naručitelju posljednju verziju izvršne programske verzije i izvornog koda, eksport baza podataka te sve podatke koji su prikupljeni tijekom rada sa Središnjim državnim portalom i ostalo, na način da Naručitelj može osigurati kontinuitet rada Središnjeg državnog portala, na alternativnoj lokaciji.
- (5) Ugovorne strane su suglasne da Naručitelj 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. Naručitelj može pokrenuti otkaz Ugovora bez naknade štete drugoj ugovornoj strani.

Članak 15.

- (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 jedne (1) godine.
- (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.

Završne odredbe

Članak 16.

- (1) U slučaju da se bilo koja odredba iz ovog Ugovora naknadno utvrdi ništetnom ili neizvršivom, to neće imati učinak na valjanost i/ili mogućnost izvršenja (ispunjenja) bilo koje od preostalih odredaba ovog Ugovora, sve u skladu s odredbama članka 324. Zakona o obveznim odnosima.
- (2) Ugovorne strane se obvezuju da će ništetnu ili neizvršivu odredbu iz stavka 1. ovog članka zamijeniti valjanom, takvom koja će u najvećoj mogućoj mjeri odgovarati ciljevima i svrsi koja se htjela postići odredbom koja se utvrdi ništetnom ili neizvršivom, odnosno ciljevima i svrsi koje su ugovorne strane ovim Ugovorom u cjelini namjeravale postići.

Članak 17.

- (1) Za sve što nije riješeno ovim Ugovorom primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima.

Članak 18.

- (1) Svaki ugovorni uvjet koji po svojoj prirodi traje i nakon prestanka Ugovora ostaje na snazi sve dok ne bude ispunjen.

Članak 19.

- (1) Svaka izmjena i dopuna ovog Ugovora mora biti sačinjena u pisanom obliku i potpisana od ovlaštenih osoba ugovornih strana. U protivnom ne proizvodi pravni učinak.

Članak 20.

- (1) U slučaju eventualnih nesporazuma vezanih uz tumačenje odnosno provedbu ovog Ugovora ugovorne strane će ih pokušati riješiti sporazumno.
- (2) 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).

Članak 21.

(1) Ovaj Ugovor je sastavljen u 4 (četiri) istovjetna primjerka, svaki sa snagom izvornika, od koji svaka ugovorna strana dobiva po 2 (dva) primjerka.

KLASA:
URBROJ:
Zagreb,

Za Naručitelja

Ministar

Arsen Bauk

KLASA:
URBROJ:
Zagreb,

Za Izvršitelja

Predsjednik Uprave

Hrvoje Somun

**Ugovor o pohrani
Središnjeg državnog portala**

**Prilog 1.
Opis usluge pohrane**

Sadržaj:

1 KORIŠTENJE RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE NA LOKACIJI IZVRŠITELJA.....	2
1.1 KORIŠTENJE RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE.....	2
1.2 PODRŠKA (SERVICE DESK)	44
2 ODRŽAVANJE I NADOGRADNJA RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE IZVRŠITELJA.....	55
2.1 ODRŽAVANJE RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE	55
2.2 NADOGRADNJA RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE.....	66

1 KORIŠTENJE RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE NA LOKACIJI IZVRŠITELJA

1.1 KORIŠTENJE RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE

Naručitelju je omogućeno korištenje računalno-komunikacijske infrastrukture koja se sastoji od sljedećih okolina:

PREDPRODUKCIJSKA OKOLINA

Predproduksijska okolina namijenjena je korisničkom testiranju novih verzija aplikacija kao i provedbi sigurnosnih testiranja sustava.

Na navedenoj okolini dostupne su testne web stranice Središnjeg državnog portala Gov.hr. Pristup je omogućen isključivo ovlaštenim djelatnicima Izvršitelja i Naručitelja.

Infrastrukture čine:

- pristupni sloj, 2 poslužitelja
- aplikacijski sloj, 2 poslužitelja
- sloj baza podataka, 2 poslužitelja

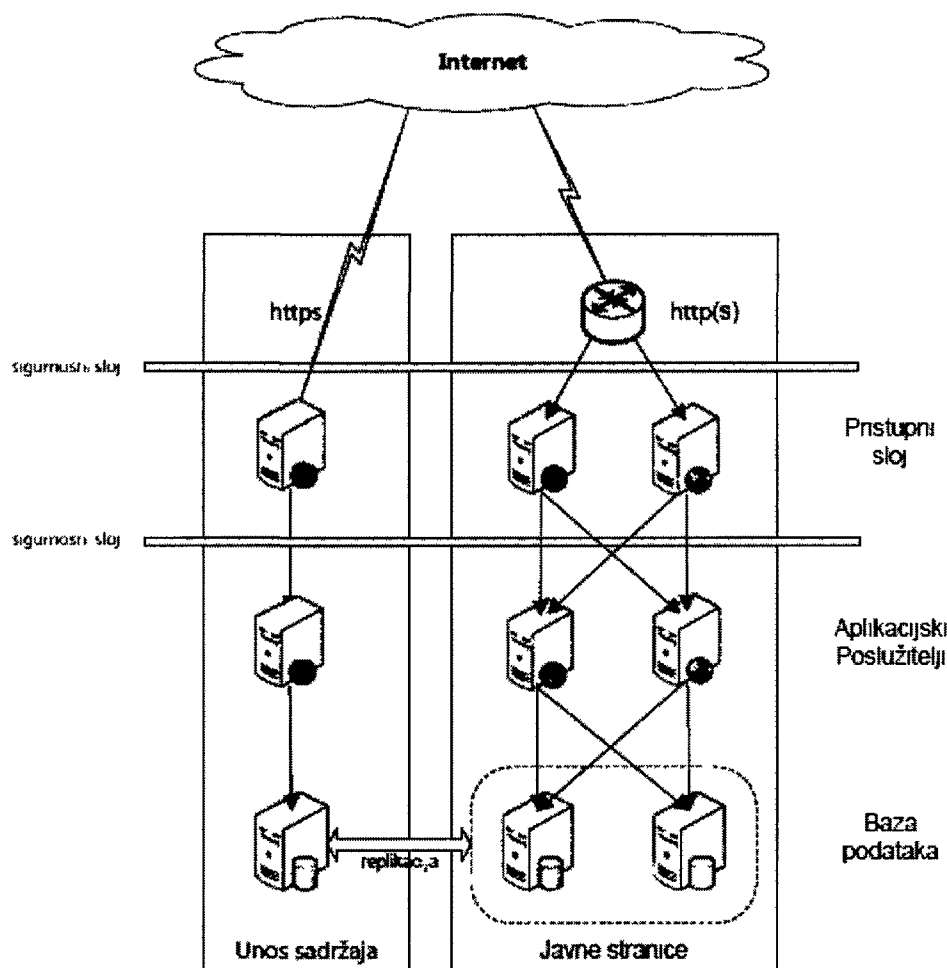
PRODUKCIJSKA OKOLINA

Produksijska okolina namijenjena je produkcijskom radu javnih web stranica Središnjeg državnog portala Gov.hr kao i produkcijskom radu sustava za upravljanje sadržajem – CMS (engl. Content management system). Pristup web stranicama Središnjeg državnog portala Gov.hr je javan dok je pristup CMS-u omogućen autoriziranim predstavnicima Naručitelja i drugim ovlaštenim predstavnicima tijela državne uprave odgovorima za unos i objavu sadržaja na web stranicama Središnjeg državnog portala Gov.hr.

Infrastrukture čine:

- pristupni sloj – web stranice, 4 poslužitelja
- aplikacijski sloj - web stranice, 4 poslužitelja
- sloj baza podataka - web stranice, 2 poslužitelja
- pristupni sloj - CMS, 1 poslužitelj
- aplikacijski sloj - CMS, 1 poslužitelj
- sloj baza podataka - CMS, 1 poslužitelj

Slika 1. Konceptualni prikaz arhitekture



Korištenje računalno-komunikacijske infrastrukture podrazumijeva da je osigurano korištenje hardvera i softverskih licenci s uključenim jednogodišnjim održavanjem za sljedeće komponente

- Hardver za poslužitelj baze podataka - virtualni poslužitelji za bazu podataka (2vCPU, 16 GB RAM)
- Softverske licence za baze podataka MS SQL Server Standard
- Softverske licence za MS Windows Server (operativni sustav)
- Hardver za aplikativne poslužitelje - Virtualni poslužitelji (2 vCPU, 8 GB RAM)
- Hardver i softverske licence za pristupni sloj
- Hardver i softverske licence za mrežnu infrastrukturu i sustav zaštite
- Količina do 2 TB diskovnog prostora na raspolaganju u predprodukcijskoj i produkcijskoj okolini
- Količina mrežnog prometa mjesečno do 300 GB
- Mrežna propusnost do maksimalno 100Mbit/s
- Pristup Središnjem državnom portalu putem Interneta 0-24h
- Izrada sigurnosnih kopija podataka (backup)

1.2 PODRŠKA (SERVICE DESK)

U svrhu osiguranja pouzdnog i sigurnog rada Središnjeg državnog portala osigurana je podrška putem Service deska, a razina usluge je opisana u Prilogu 2. Razina kvalitete usluga (SLA).

Podrška Service deska ograničena je na ovlaštene korisnike Naručitelja i Dionika. Komunikacija s ovlaštenim korisnicima Naručitelja i Dionika odvija se putem prijave na Servis deska Isporučitelja na adresi elektroničke pošte helpdesk@apis-it.hr.

Prijave se kategoriziraju kao incidenti (nedostupnost web stranice, otežan rad...). Prijave se zaprimaju putem e-maila u ticketing sustav Isporučitelja u kojem se navodi da se prijava odnosi na uslugu gov.hr. Podnositelj prijave se e-mailom obavještava o zaprimljenoj prijavi i jedinstvenom broju pod kojim je prijava zaprimljena. Uz sve kasnije nadopune ili informacije vezane uz prijavu korisnik mora navesti broj prijave.

Nakon što je incident riješen, Service desk Isporučitelja obavještava podnositelja prijave o rješenju te traži potvrdu rješenja. Ako podnositelj prijave odgovori da nije zadovoljan rješenjem, ista prijava se ponovo rješava, ako potvrdi da je zadovoljan rješenjem ili ne odgovori ništa u roku 10 dana prijava se zatvara.

U slučaju da postoji potreba za direktnim kontaktiranjem Isporučitelja, dostupni su brojevi telefona 01/3855-003, 01/3855-004, 01/3855-005.

2 ODRŽAVANJE I NADOGRADNJA RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE IZVRŠITELJA

2.1 ODRŽAVANJE RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE

Održavanje računalno-komunikacijske infrastrukture podrazumijeva:

- održavanje računalno-komunikacijske infrastrukture
- deployment novih verzija postojećih web stranica i CMS-a

Održavanje računalno-komunikacijske infrastrukture

Usluga 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 održanja/poboljšanja performansi rada programskih rješenja
- instalacija, zamjena i obnavljanje (nove generacije) hardverskih uređaja i komponenti i integracija u sustav
- instalacija novih verzija sistemskog softvera, 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 administracije
- suradnja sa dobavljačima opreme i usluga

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

Deployment novih verzija postojećih web stranica i CMS-a

Usluga podrazumijeva:

- deployment novih verzija postojećih web stranica i/ili CMS-a u produkcijskojokolini
 - o Naručitelj proslijeđuje zahtjev za deployment novih verzija postojećih web stranica i/ili CMS-a u produkcijskoj ili predprodukcijskoj okolini na Service desk Isporučitelja i dostavlja novu verziju koda putem dogovorenog SFTP kanala
 - o Isporučitelj u produkcijskoj ili predprodukcijskoj okolini radi deploy nove verzije u vremenu predviđenom za realizaciju deploymenta, te šalje povratnu informaciju Naručitelju o provedenom zahtjevu.

2.2 NADOGRADNJA RAČUNALNO-KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE

Nadogradnja računalno-komunikacijske infrastrukture podrazumijeva deployment novih web stranica na gov.hr. Zahtjevi za deployment zaprimaju se od ovlaštenih korisnika Naručitelja ili Dionika putem Service Deska-a Isporučitelja.

Za deployment novih web stranica Naručitelj mora osigurati:

- o unos sadržaja ili pripremu za import u predprodukcijskoj okolini
- o implementaciju dizajna nove stranice u predprodukcijskoj okolini
- o sigurnosno testiranje od strane ovlaštene institucije

Deployment novih web stranica

Usluga podrazumijeva:

- otvaranje nove web stranice u predprodukcijskoj okolini
 - o Naručitelj zahtjev za otvaranje nove stranice na Središnjem državnom portalu proslijeđuje na Service desk Isporučitelja.
 - o Isporučitelj u predprodukcijskoj okolini radi pripremu i otvara novu instancu u roku 2 dana. Naručitelju šalje podatke o linku za pristup novoj instanci, te dostavlja korisničko ime i lozinku za pristup.
 - o Naručitelj dobivene pristupne podatke dostavlja Dioniku
- import sadržaja nove web stranice u predprodukcijskoj okolini
 - o Dionik putem dobivenih podataka sadržaj stranica puni ručnim unosom (dostupna je pomoćna dokumentacija) ili putem strukturiranog formata priprema podatke za import u bazu.
 - o U slučaju punjenja sadržaja putem strukturiranog formata, Dionik dostavlja podatke u strukturiranom formatu Naručitelju, koji ih putem dogovorenog SFTP kanala dostavlja Isporučitelju. Isporučitelj radi import dostavljenih podataka u roku 2 dana.

- Dionik provjerava podatke u predprodukcijskoj okolini i po potrebi ponavlja prethodne korake sve dok nije postignuta konačna verzija.
 - Održavanje sadržaja nove instance je u nadležnosti Dionika. Svaka dorada sadržaja radi se ručnim unosom ili se pripreme podaci putem strukturiranog formata te se, koristeći SFTP kanal uspostavljen s Naručiteljem, dostave Isporučitelju, koji u roku 2 dana izvrši promjenu sadržaja
- deploy nove web stranice u produkcijskoj okolini
- Naručitelj šalje na Service desk Isporučitelja najavu otvaranja nove instance u produkcijskoj okolini. Preduvjet je obavljeno sigurnosno testiranje.
 - Naručitelj šalje na servis desk Isporučitelja informaciju o vremenu provedbe sigurnosnog testiranja aplikacije u edukacijskoj okolini.
 - Ovlaštena institucija provodi sigurnosno testiranje i nakon pozitivne ocjene Naručitelj dostavlja na Service desk Isporučitelja zahtjev za otvaranjem nove instance u produkcijskoj okolini, najkasnije 5 dana prije očekivane produkcije.
 - Isporučitelj otvara novu instancu u produkcijskoj okolini, prebacuje sadržaj s edukacije na produkciju.
 - U dogovoru s Naručiteljem Isporučitelj otvara pristup novoj instanci javno.

Vrijeme realizacije deploymenta novih web stranica ili novih verzija

Redovni deployment (pretprodukcija i produkcija)

Vrijeme realizacije deploymenta u edukacijsku okolinu je radnim danom, a definira se s Naručiteljem i ovisi o kompleksnosti deploymenta.

Vrijeme realizacije deploymenta u produkcijsku okolinu je dan u tjednu prema dogovoru od 15:30 – 17:00. Očekivano vrijeme realizacije ovisi o kompleksnosti deploymenta i nižeg je prioriteta u slučaju rješavanja incidenata na produkcijskoj okolini.

Izvanredni deployment (pretprodukcija i produkcija)

Podrazumijeva deployment u slučajevima kada zbog organizacijskih razloga uvjeti za redovan deployment nisu ispunjeni (kašnjenje u provedbi aktivnosti i sl.). Provodi se kroz sve okoline.

Izvanredni deployment se od redovnog razlikuje s obzirom da je realizacija van vremena redovnog deploymenta. Izvanredni deployment mora potvrditi Naručitelj. Vrijeme realizacije deploymenta je dan u tjednu prema dogovoru od 08:00 – 15:00.

Hitni deployment (produkcija)

Podrazumijeva deployment u slučaju kada je nužno napraviti korekciju greške koja je prouzročila incident na produkcijskoj okolini koji je doveo do nedostupnosti/ozbiljnog narušavanja rada web stranica.

U navedenom slučaju deployment se vrši bez obzira da li je prije izvršen u predprodukcijskoj okolini. Naknadno se deployment vrši i na edukacijskoj okolini kako bi se uskladila s produkcijskom okolinom unutar 24 sata.

Zahtjev za hitni deployment mora odobriti Naručitelj. Vrijeme realizacije deploymenta je dan u tjednu prema dogovoru od 08:00 – 15:00.

**Ugovor o pohrani
Središnjeg državnog portala**

**Prilog 2
Razina kvalitete usluga (SLA)**

SADRŽAJ

1	UVOD	3
2	SUSTAV SREDIŠNJEG DRŽAVNOG PORTALA	3
3	KORISNICI SREDIŠNJEG DRŽAVNOG PORTALA	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	44
4.4.1	<i>Planirani prekid rada.....</i>	<i>44</i>
4.4.2	<i>Neplanirani prekid rada.....</i>	<i>44</i>
5	SLA UVJETI ZA POSLOVNO-KOMUNIKACIJSKE TJ. RAČUNALNO KOMUNIKACIJSKE MREŽE I TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE	66
6	RAČUNALNO KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA IZVRŠITELJA	66
7	IZVJEŠTAJI	66
8	ODGOVORNE OSOBE	66

1 UVOD

Dokument sadrži opis razine **kvalitete usluga pohrane** (u daljnjem tekstu: SLA uvjeti) Središnjeg državnog portala, koje će Izvršitelj osiguravati temeljem Ugovora o pohrani Središnjeg državnog portala.

Predmetni SLA se ne primjenjuje u slučajevima kada je uzrok ispada web stranica ili aplikacija koja nije dio CMS-a, a koja na zahtjev Naručitelja koristi iste infrastrukturne resurse kao i Središnji državni portal.

2 SUSTAV SREDIŠNJEG DRŽAVNOG PORTALA

Središnji državni portal predstavlja središnje internetsko mjesto za jednostavan pristup svim informacijama iz javne uprave, te korisnici putem njega mogu pretraživati informacije o javnim uslugama i/ili pratiti političke aktivnosti na jednom mjestu objavljene od strane javnopravnih tijela.

3 KORISNICI SREDIŠNJEG DRŽAVNOG PORTALA

Korisnik je fizička (Građanin) ili pravna osoba (Dionik) koja pristupa Središnjem državnom portalu.

4 ORGANIZACIJA PODRŠKE

4.1 RADNO VRIJEME

Podrška radu Središnjeg državnog portala 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 Središnjeg državnog portala.

4.3 UVJETI PODRŠKE U PRODUŽENOM I IZVANREDNOM RADNOM VREMENU

Izvršitelj osigurava ugovorenu razinu kvalitete rada Središnjeg državnog portala.

- 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 Središnjeg državnog portala. Za to vrijeme Središnji državni portal neće biti dostupan.

Planirane prekide rada Središnjeg državnog portala Izvršitelj će poduzimati izvan redovnog i produženog radnog vremena, a zbog mogućih većih opsega radova na Središnjem državnom portalu iznimno i tijekom redovnog radnog vremena maksimalno uvažavajući potrebe korisnika za nesmetanim radom.

Svaki planirani prekid rada Središnjeg državnog portala, 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 Središnjeg državnog portala 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 Izvršitelj se obvezuje:

- u trenutku spoznaje obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja o prekidu rada Središnjeg državnog portala;
- u roku od 60 minuta obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja o razlogu prekida rada Središnjeg državnog portala 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 Središnjeg državnog portala uključuje prijavu zastoja i smetnji u radu (incidenti), njihovo rješavanje te servisne zahtjeve.

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 Naručioca.

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 Naručioca, te vrijeme za otklanjanje uzroka zastoja. Vrijeme za pojedine aktivnosti započinje teći prijavom korisnika ili identifikacijom incidenta. Obavijest Naručioca upućuje se e-mailom odgovornoj osobi Naručioca. 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 Naručioca	Otklanjanje uzroka i obavijest Naručioca	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 Središnjeg državnog portala 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 Središnjeg državnog portala	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 Središnjeg državnog portala.

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.