

	REPUBLIKA HRVATSKA Središnji državni ured za središnju javnu nabavu	Evidencijski broj nabave: 7/2024
	Uvjeti izvršenja ugovora – Grupa 1_v_140602024	Stranica 1 od 6

Sadržaj

1.	Pružanje usluge od strane ugovaratelja	2
2.	Posebni uvjeti	2
3.	Edukacija.....	2
4.	Općeniti zahtjevi.....	2
4.1.	Općeniti zahtjevi za uređaje	2
4.2.	Uvjeti za potrošni materijal.....	2
4.3.	Poslužiteljska infrastruktura.....	3
4.4.	Centralni sustav za upravljanje ispisom	3
4.5.	Centralna administracija uređaja	3
4.6.	Održavanje programa.....	3
5.	Sigurnost.....	3
6.	Uvjeti pružanja usluge (SLA uvjeti).....	4
6.1.	Centar za korisničku podršku	4
6.2.	Podrška za uređaje – servisi i održavanje.....	4
6.3.	Podrška za programe.....	5
6.4.	Ugovorna kazna.....	5
6.4.1.	Ugovorna kazna za servisiranje i održavanje uređaja.....	5
6.4.2.	Ugovorna kazna za programe	6
6.4.3.	Način naplate ugovorne kazne i raskid ugovora zbog ugovorne kazna .	6

	<p>REPUBLIKA HRVATSKA Središnji državni ured za središnju javnu nabavu</p>	Evidencijski broj nabave: 7/2024
	Uvjeti izvršenja ugovora – Grupa 1_v_14062024	Stranica 2 od 6

1. Pružanje usluge od strane ugovaratelja

Ugovaratelj će na lokaciji korisnika osigurati dediciranog djelatnika koji će upravljati uslugom i vršiti administraciju centralnog sustava Ispisnog rješenja za vrijeme trajanja Ugovora. Djelatnik će biti prisutan na lokaciji korisnika od ponedjeljka do petka, od 8 do 16 sati.

2. Posebni uvjeti

Korisnik ima potrebu najmanje 3 (tri) puta tijekom okvirnog sporazuma na povećani obujam ispisa u kratkom vremenu. Od ugovaratelja se očekuje da na zahtjev korisnika osigura, isporuči i instalira ispisne uređaje koji će biti u mogućnosti ispisati velik broj stranica u razdoblju od 2 (dva) dana.

Maksimalni broj uređaja koji će obaviti ovaj ispis je 5 (pet) komada. Podrška za uređaje je 24 x 7 te najviše 4 (četiri) sata za popravak. Prema zahtjevu korisnika, ugovaratelj mora osigurati tehničko osoblje na lokaciji korisnika tijekom ispisa.

3. Edukacija

Ugovaratelj će o svom trošku obaviti edukaciju zaposlenika korisnika za rad sa sustavom i za pružanje prve linije podrške.

4. Općeniti zahtjevi

Općeniti zahtjevi za uređaje i programe kao i uvjeti izvršenja ugovora dani su u ovom dokumentu te ih ponuditelj prihvata podnošenjem ponude.

Detaljni zahtjevi za uređaje i programe dani su u prilogu **Tehnicke specifikacije 7-2024 Grupa 1** te je u ponudi potrebno dostaviti dokaze za funkcionalnosti za sve ponuđene i uređaje i programe.

4.1. Općeniti zahtjevi za uređaje

Svi uređaji moraju biti novi i nekorišteni, ne smije se nuditi rabljena oprema.

Ponuđeni uređaji ne moraju biti istog proizvođača, no svi moraju biti kompatibilni s ponuđenim softverom za upravljanje ispisom.

Za uređaje se ne traži wireless, ali ukoliko sa uređajem dolazi ta funkcionalnost, tada mora postojati mogućnost automatskog isključenja te funkcionalnosti.

Svi ponuđeni uređaji moraju koristiti isti upravljački program za ispis (Driver).

4.2. Uvjeti za potrošni materijal

Ugovaratelj je obvezan isporučivati potrošni materijal (tinte, toneri i ostali potrošni materijal) za ponuđene uređaje na lokaciji Korisnika. Toneri i tinte se isporučuju sukladno ponudi, odnosno oznakama navedenim u prilogu Tehničke specifikacije, kartica Izračun koeficijenata.

Slijedom uobičajene prakse, pri isporuci uređaja priхватiti će se i toneri koji inicijalno dolaze s uređajem.

Zamjenu tonera i tinta će obavljati djelatnici korisnika, osim ako iz tehničkih razloga to mora obaviti ovlaštena osoba ugovaratelja ili servisa.

	REPUBLIKA HRVATSKA Središnji državni ured za središnju javnu nabavu	Evidencijski broj nabave: 7/2024
	Uvjeti izvršenja ugovora – Grupa 1_v_14062024	Stranica 3 od 6

Zamjenu tonera i tinte te potrošnog materijala koji zahtjeva usluge ovlaštenog servisa, obavlja ugovaratelj.

Ugovaratelj je obavezan s lokacija korisnika preuzimati te zbrinjavati iskorištene spremnike za tonere, tinte i potrošni materijal.

4.3. Poslužiteljska infrastruktura

Korisnik će osigurati mjesta za smještaj (na primarnoj i „disaster recovery“ lokaciji) poslužitelja, priključak električne energije i spajanje na mrežnu infrastrukturu.

Ugovaratelj mora osigurati sve softverske licence za programe te implementirati ispisno rješenje: program za centralno upravljanje ispisom, programa za automatsko upravljanje uređajima te sve druge potrebne upravljačke programe (drivere, OCR programe i drugo).

Ugovaratelj mora prije implementacije isporučiti i usuglasiti s korisnikom prijedlog rješenja sa tehničkim specifikacijama, dizajnom i DR procedurama.

4.4. Centralni sustav za upravljanje ispisom

Centralni sustav za upravljanje ispisom mora biti implementiran na Microsoft Windows Server platformi te mora biti kompatibilan s Microsoft Hyper-V virtualnim okruženjem

Sve komponente centralnog sustava za upravljanje ispisom moraju podržavati i biti podešene za visoko raspoloživi rad, odnosno, sustav mora biti instaliran i podešen za rad na najmanje dvije fizički odvojene lokacije (u podatkovnim centrima korisnika) na način da sustav automatski u roku 15 minuta prebaci funkcionalnost na drugu lokaciju u slučaju problema u radu bilo koje komponente. Nedostupnost sustava ne smije uzrokovati prekid ispisa na uređaje.

Ugovaratelj mora prije implementacije isporučiti i usuglasiti s korisnikom prijedlog rješenja sa tehničkim specifikacijama, dizajnom i „disaster recovery“ procedurama.

4.5. Centralna administracija uređaja

Program za centralnu administraciju uređaja će biti instaliran na centralnoj lokaciji korisnika te treba imati sve mogućnosti navedene u obrascu tehničkih specifikacija.

4.6. Održavanje programa

Održavanje Centralnog sustava za upravljanje ispisom i Centralnog programa za administraciju uređaja mora uključivati i testiranje novih verzija isporučenih programa u testnoj okolini ugovaratelja, te instalaciju i implementaciju na lokacijama korisnika.

Sve zakrpe koje se izdaju također moraju biti uključene u održavanje kao i njihovo testiranje, instalacija i implementacija. Cijena nadogradnje na novije verzije softvera za upravljanje ispisom uključena je u cijenu ispisane stranice.

5. Sigurnost

Posebnu je pažnju potrebno usmjeriti na sigurnost uređaja i privatnost sadržaja.

Ugovaratelj se obvezuju da će sve podatke tehničke i poslovne prirode, tijekom obavljanja traženih

	REPUBLIKA HRVATSKA Središnji državni ured za središnju javnu nabavu	Evidencijski broj nabave: 7/2024
	Uvjeti izvršenja ugovora – Grupa 1_v_14062024	Stranica 4 od 6

usluga čuvati kao poslovnu tajnu.

Za održavanje cijelog sustava ugovaratelj može osim svojih djelatnika raspolagati i djelatnicima drugih gospodarskih subjekata, odnosno servisa, pri čemu:

- servisi moraju biti ovlašteni za održavanje uređaja proizvođača ponuđenih uređaja i/ili za održavanje programa
- servisi moraju posjedovati certifikat za ISO/IEC 27001:2013
- popis servisa mora biti dostavljen prilikom sklapanja ugovora temeljem okvirnog sporazuma, pri čemu se popis tijekom trajanja ugovora popis može mijenjati, uz obostranu suglasnost ugovornih strana.

6. Uvjeti pružanja usluge (SLA uvjeti)

6.1. Centar za korisničku podršku

Ugovaratelj treba pružati uslugu putem vlastitog centra za korisničku podršku, putem web preglednika, raspoloživu 24x7x365 a za potrebe prijave, praćenja i upravljanja incidentima.

Vrijeme prijave incidenta bilo kojeg tipa je 24x7.

Ugovaratelj je dužan osigurati pristup centru za korisničku podršku za ovlašteno osoblje korisnika putem web preglednika.

Nakon zatvaranja incidenta putem centra za korisničku podršku, ugovaratelj je dužan napisati i izvješće u kojem treba navesti tehnički opis:

- uzroka incidenta
- rješenja incidenta

Za nedostupnost programa, Incidenti mogu biti:

- **incident tipa A:** nedostupnost programa za upravljanje ispisom što ima ozbiljne posljedice na poslovni proces. Odziv je 30 minuta a vrijeme oporavka u sljedećih 2 sata od zaprimanja poziva
- **incident tipa B:** kvar dijela programa za upravljanje ispisom koji nema značajnog utjecaja na cjelokupan rad sustava. Odziv je sljedeći radni dan a vrijeme otklona incidenta mora biti unutar 2 radna dana

6.2. Podrška za uređaje – servisi i održavanje

Ugovaratelj mora osigurati mogućnost prijave kvara/incidenata u režimu 24 x 7 putem e-maila, telefona, faksa i direktno kroz vlastiti centar za pružanje korisničke podrške.

Svi prijavljeni incidenti moraju se pratiti kroz centar za pružanje korisničke podrške.

Ugovaratelj mora osigurati uvid ovlaštenim djelatnicima korisnika u tijek rješavanja incidenata pristupom u centar za pružanje korisničke podrške.

Vrijeme odziva je u radnim danima, od ponedjeljak do petka je:

- za prijave koje su zaprimljene do 12:00 h, odziv na lokaciju korisnika je najkasnije sljedeći radni dan do 9:00 h.

	REPUBLIKA HRVATSKA Središnji državni ured za središnju javnu nabavu	Evidencijski broj nabave: 7/2024
	Uvjeti izvršenja ugovora – Grupa 1_v_14062024	Stranica 5 od 6

- za prijave koje su zaprimljene nakon 12:00 h, odziv na lokaciju korisnika je najkasnije sljedeći radni dan do 12:00 h

U slučaju incidenta s jednim ispisnim mjestom, vrijeme odziva je 2 (dva sata) i osposobljavanje ispisnog mesta u roku od sljedeća 2 (dva) sata od dolaska na lokaciju, bilo zamjenskom opremom ili popravkom pokvarenog uređaja.

U slučaju incidenta s više ispisnih mjesta na jednoj lokaciji i/ili incidentom sa svim uređajima na toj lokaciji, vrijeme odziva je 4 (četiri) sata te osposobljavanje ispisnog mesta u roku od sljedeća 2 (dva) sata od dolaska na lokaciju, bilo zamjenskim uređajem ili popravkom pokvarenog uređaja.

Navedena vremena odziva na lokaciju ne vrijede za lokacije korisnika koje se nalaze na otocima (otok spojen mostom s kopnom ne smatra se otokom). Odziv na lokacije na otocima je prvi trajekt sljedećeg radnog dana.

U slučaju nemogućnosti popravka, zamjenski uređaji moraju biti istog tipa.

Rezervni dijelovi koje ugvaratelj koristi prilikom servisiranja uređaja moraju biti originalni od istog proizvođača kao i uređaji.

Jedinstveni broj telefona za servisne pozive. Ugvaratelj mora osigurati zaseban broj telefona s najmanje 3 (tri) istovremena poziva samo i isključivo za potrebe dojave incidenata od strane korisnika.

6.3. Podrška za programe

Incident je svaki neplanirani prekid u radu centralnog sustava za upravljanje ispisom ili smanjenje performansi softvera za upravljanje ispisom i ispisnih poslužitelja. Ugovorena podrška omogućava korisniku prijavu takvih incidenata ugvaratelju, koji je odgovoran za njihovo rješavanje.

Svi incidenti vezani uz centralni sustav za upravljanje ispisom i centralni sustav za administraciju uređaja podrazumijevaju on-site podršku stručnjaka na centralnoj lokaciji korisnika.

Dolaskom na lokaciju stručnjak ugvaratelja radi kontinuirano na rješavanju incidenta. Incident se smatra riješenim kada je uspostavljena osnovna funkcionalnost centralnog sustava za upravljanje ispisom.

6.4. Ugovorna kazna

Sve ugovorne kazne obračunavaju se na cijene bez PDV-a.

6.4.1. Ugovorna kazna za servisiranje i održavanje uređaja

Ugovorna kazna u slučaju nepravovremenog odaziva ili otklona kvara unutar 2 (dva) sata od dolaska na lokaciju iznose 5% (pet posto) ukupne cijene mjesecnog ispisa za sve uređaje za svaka dva prekoračena sata.

U slučaju čestih kvarova na jednom uređaju (više od 2 kvara unutar mjesec dana), ugvaratelj je dužan zamijeniti problematični uređaj novim i nekoristištenim uređajem istog modela i specifikacija u vremenu predviđenom za otklanjanje kvara. Tako zamijenjeni uređaj više se ne smije koristiti ni ja jednoj od lokacija korisnika.

	REPUBLIKA HRVATSKA Središnji državni ured za središnju javnu nabavu	Evidencijski broj nabave: 7/2024
	Uvjeti izvršenja ugovora – Grupa 1_v_14062024	Stranica 6 od 6

Maksimalni iznos ugovorne kazne u tekućem mjesecu može iznositi najviše 50% (pedeset posto) ukupne cijene mjesecačnog ispisa. Npr. ako je odziv bio sljedeći radni dan i popravak održan u 2 sata i 1 minutu od dolaska na lokaciju, visina penala iznosi 5% (pet posto) ukupne cijene mjesecačnog ispisa po svaka 2 (dva) prekoračena sata. Ako je popravak održan u 4 sata i 1 minutu od dolaska na lokaciju, penali iznose 10% (deset posto) ukupne cijene mjesecačnog ispisa po svakom prekoračenom satu. Izuzetak su prva dva mjeseca ugovora za koje je osnovica za izračun penala pretpostavljena količina ispisa za 1 (jednu) godinu, sukladno Troškovniku iz priloga 1. ove Dokumentacije.

6.4.2. Ugovorna kazna za programe

Penali za incidente tipa A u slučaju nepravovremenog odaziva ili rješavanja incidenta iznose 10% (deset posto) mjesecačne cijene ispisa po svakom prekoračenom satu. Maksimalni iznos penala u tekućem mjesecu je najviše 70% (sedamdeset posto) ukupne cijene ispisa za taj mjesec.

6.4.3. Način naplate ugovorne kazne i raskid ugovora zbog ugovorne kazna

Korisnik može naplatiti ugovornu kaznu na način da:

- prilikom plaćanja računa, iznos za isporučenu robu iz dostavljenog računa umanji za iznos ugovorne kazne, o čemu je prethodno dužan obavijestiti odabranog ponuditelja pisanim putem,
- ili
- pisanim putem odabranom ponuditelju dostavi odluku o naplati ugovorne kazne, temeljem koje je odabrani ponuditelj obvezan upлатiti iznos ugovorne kazne u Državni proračun.

Odabrani ponuditelj obvezan je u roku od 7 (sedam) dana od primanja pisanog zahtjeva korisnika platiti ugovornu kaznu.

U slučaju naplate ugovorne kazne 2 ili više puta u razdoblju od 6 mjeseci, korisnik može jednostrano raskinuti ugovor bez ikakvih financijskih obaveza, i o tome bez odgode obavijestiti naručitelja.