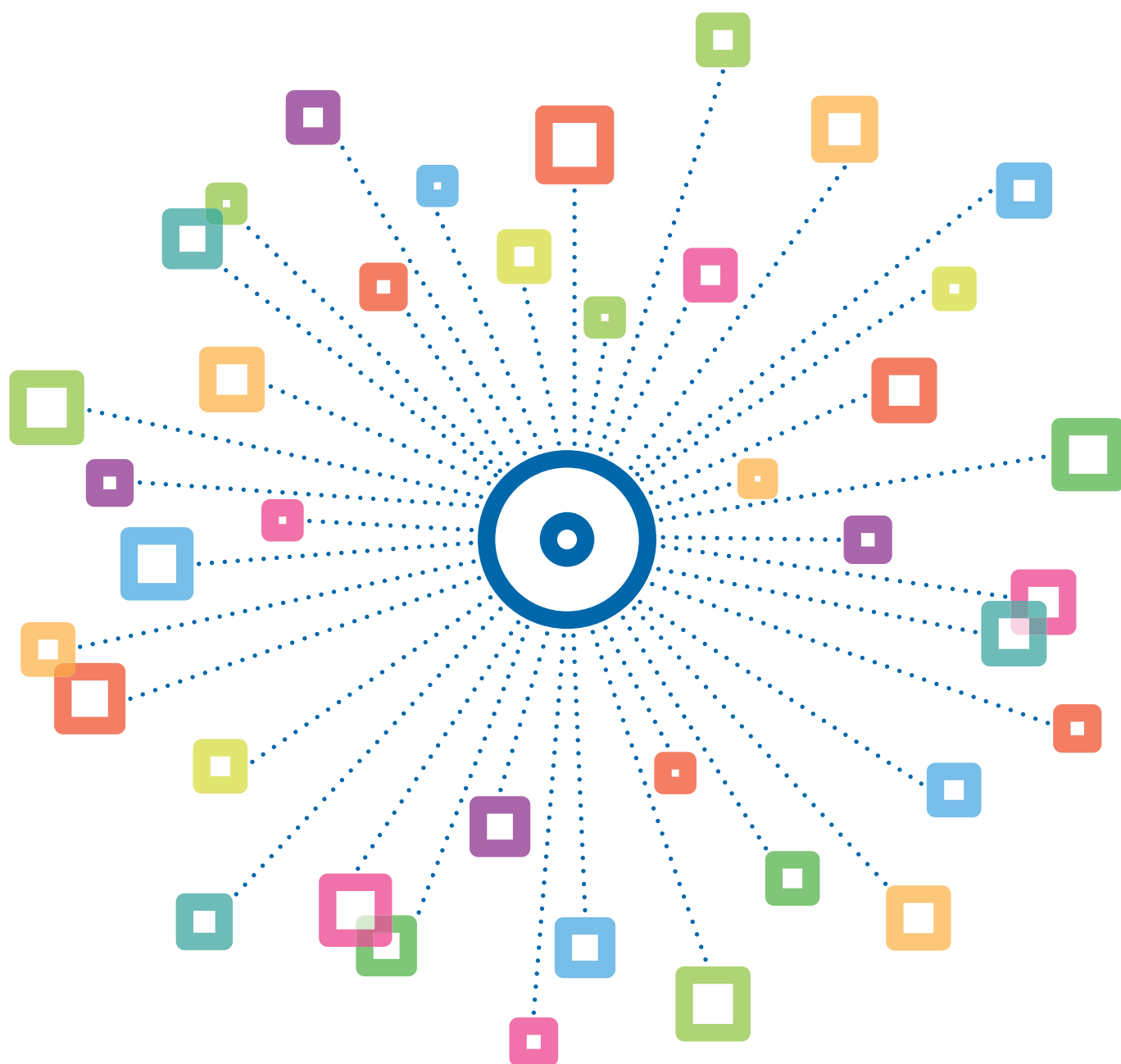


# INFORMACIJSKI SUSTAV ZA PRIJAVU I ODJAVU TURISTA



## POP RATNE NAPOMENE

Hrvatska turistička zajednica, srpanj 2014.

**Napomena:**

Ovaj dokument je sastavni dio dokumentacije za nadmetanje, kao i funkcionalno - tehničke dokumentacije informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista.

**Sadržaj**

<b>Terminski plan projekta .....</b>	<b>3</b>
<b>Faze i rokovi .....</b>	<b>3</b>
<b>Tražena razina usluge (SLA) i kazne.....</b>	<b>4</b>
<b>Tražena razina usluge .....</b>	<b>4</b>
<b>Troškovnik.....</b>	<b>5</b>
<b>Način odabira najbolje ponude.....</b>	<b>6</b>

## Terminski plan projekta

### Faze i rokovi

U nastavku su navedene inicijalne radnje (*tabela 1.*) te faze i rokovi projekta (*tabela 2.*):

R. br.	Inicijalna radnja	Završetak
1	Objava dokumentacije	23. 07.2014.
2	Otvaranje ponuda	25.08.2014.
3	Sklapanje Ugovora s odabranim Ponuditeljem	do 10.09.2014.
4	Prvi inicijalni sastanak sa voditeljem projekta Ponuditelja	do 15.09.2014.

Tabela 1: Inicijalne radnje

R. br.	Faza projekta	Završetak
1	Izrada temeljnih modula i baze podataka, sve potrebne funkcionalnosti za TZ i korisnike (pružatelje usluge smještaja/iznajmljivača)	do 15.01.2015.
2	Izrada svih preostalih funkcionalnosti inf. sustava/paralelno unos podataka u inf. sustav na razini cijele RH	do 15.02.2015.
3	Detaljno testiranje i implementacija inf. sustava/ paralelno unos podataka u inf. sustav na razini cijele RH	do 15. 04. 2015.
4	Finalno dokumentiranje sustava i izrada obrazovnih materijala za sve krajnje korisnike sustava po interesnim skupinama	do 01. 05. 2015.
5	Probno (paralelno s postojećim rješenjem) korištenje sustava u tri ili više TZ-ova koje odredi Naručitelj	do 01. 09. 2015.
6	Edukacija zaposlenika sustava TZ-ova (21 radionice – po jedna u svakoj županiji/Gradu Zagrebu)	do 01. 10. 2015.
7	Dorade i popravci funkcionalnosti sustava na temelju povratnih informacija iz 5. i 6. faze	do 30. 11. 2015.
8	Finalno testiranje inf. sustava prije puštanja u produkcijski rad sustava	do 31. 12. 2015.
9	Puštanje u punu primjenu u cijelom sustavu TZ-ova i ukidanje svih alternativnih načina prijave (puštanje u produkcijski rad)	01.01.2016.

Tabela 2: Faze projekta

Krajem svakog radnog tjedna Ponuditelj je dužan dostaviti pisani izvještaj o provedenim aktivnostima i dati plan aktivnosti za naredni tjedan. Po izradi svake funkcionalnosti ista će se prezentirati HTZ-u, instalirati na za to određene lokacije, te izvršiti njeno testiranje na način određen Ugovorom.

## Tražena razina usluge (SLA) i kazne

### Tražena razina usluge

Predmet održavanja je novo razvijeni informacijski sustav za prijavu i odjavu turista.

Za održavanje informacijskog sustava Ponuditelj i HTZ će sklopiti poseban Ugovor, različit od Ugovora o izradi informacijskog sustava, a koji čini sastavni dio dokumentacije za nadmetanje (Prilog 7a) i sadrži elemente navedene u ovom tekstu.

Održavanje uključuje otklanjanje uočenih grešaka i drugih vrsta problema u radu, te ubrzanje dijelova koda (optimizacija) ukoliko se neki od modula budu suviše sporo izvršavali za krajnjeg korisnika. Prag tolerancije je 1 sekunda za sve module koji se ne tiču statistike i izvještaja, a 10 sekundi za statističke i izvještajne module.

Održavanje uključuje i poslove instalacije i konfiguracije front-end dijela sustava i baze na dodatnim poslužiteljima ukoliko je razlog sporosti nedovoljna snaga poslužitelja.

Ponuditelj je dužan obavljati poslove tako da vrijeme početka reakcije na dojavljeni problem, prijavljen putem sustava za prijavu problema (CRM), bude u skladu s težinom prijavljenog problema na dolje opisani način:

1. Problemi koji uzrokuju zastoje, prekid rada, otežani rad, nedovoljnu funkcionalnost poslova i usluga, nemogućnost prikaza stranica, nemogućnost uređivanja stranica informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista, nemogućnost evidencije gostiju i sl., a čiji je uzrok neispravan rad sustava:
  - maksimalno 2 sata od trenutka prijave, ukoliko je problem prijavljen u radno vrijeme stola pomoći (*eng. helpdesk*) Ponuditelja;
  - maksimalno 1 sata od početka prvog sljedećeg dana, ukoliko je problem prijavljen izvan radnog vremena stola pomoći (*eng. helpdesk*) Ponuditelja;
2. Korisnički problemi koji ne uzrokuju neispravan rad informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista:
  - maksimalno 12 sati od trenutka prijave problema ukoliko je problem prijavljen u radno vrijeme stola pomoći Ponuditelja;
  - tijekom prvog sljedećeg dana, ukoliko je problem prijavljen izvan radnog stola pomoći Ponuditelja.
3. Zahtjevi vezani uz unapređivanje funkcionalnosti sustava:
  - prema zajednički dogovorenim rokovima.

Radno vrijeme stola pomoći (*eng. helpdesk*) Ponuditelja je od 08:00h do 20:00h, a vikendom i blagdanom (neradnim danom) od 08:00h do 15:00h.

Prijavljene probleme najveće razine težine (točka 1.) Ponuditelj je dužan ukloniti u roku 4 sata od prijave neovisno o mogućem kraju radnog vremena stola pomoći (*eng. helpdesk*) dok je prijavljene probleme srednje razine težine (točka 2.) Ponuditelj dužan ukloniti u roku ne duljem od optimalno potrebnog vremena prema strukovnim načelima za pojedini problem. U slučaju sumnje Naručitelj ima pravo angažirati neovisnog stručnjaka. Ponuditelj će sva saznanja o načinu rješavanja problema predložiti odabranom stručnjaku i prihvatiti njegovu odluku bez mogućnosti žalbe.

Ukoliko Ponuditelj ne bude izvršavao obveze na traženi način i u traženim rokovima, Naručitelj pridržava pravo obustave isplate mjesečnih rata ili umanjivanje istih, za mjesec u kojima Ponuditelj nije ispunio u potpunosti svoju obvezu i to na način da:

- u potpunosti obustavi isplatu mjesečne rate ako Ponuditelj riješi manje od 80% zahtjeva Naručitelja;
- isplati samo 50% mjesečne rate ako Ponuditelj riješi između 81% i 90% zahtjeva Naručitelja.

Ukoliko Ponuditelj prilikom pružanja usluge održavanja prouzrokuje dokazivu financijsku i drugu štetu Naručitelju, obvezuje se podmiriti istu do iznosa održavanja u mjesecu u kojem je šteta nastala, odnosno Naručitelj ima pravo u potpunosti obustaviti isplatu mjesečne rate održavanja za taj mjesec, osim u slučajevima u kojim je drugačije određeno Ugovorom.

## Troškovnik

Troškovnik koji Ponuditelji ispunjavaju sastoji se od sljedećih grupa:

Grupa	Opis poslova/aktivnosti	Iznos bez PDV-a	Iznos sa PDV-om
1.	Izrada cjelokupnog traženog informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista s pratećim materijalima i dizajnom te sudjelovanje u svim projektnim aktivnostima kao i prijenos autorskih prava (osnivanje isključivog prava iskorištavanja neograničenog sadržajno, vremenski i teritorijalno u korist Naručitelja) nad informacijskim sustavom (izvornim kodom) i pratećom dokumentacijom		
2.	Licence za sve operacijske sustave na pojedinim poslužiteljima, baze podataka i namjenska aplikacijska rješenja i sustave prema sljedećem popisu i količinama: <ul style="list-style-type: none"> <li>- poslužitelj sa sustavom za raspoređivanje opterećenja - 1 kom</li> <li>- poslužitelj sa funkcionalnom cjelinom korisničkog sučelja (Web aplikacija) - 2 kom</li> <li>- poslužitelj sa funkcionalnom cjelinom poslovne logike (REST API) - 2 kom</li> <li>- poslužitelj sa sustavom za privremenu pohranu (cache) - 1 kom</li> <li>- poslužitelj sa osnovnom bazom podataka - 1 kom</li> <li>- poslužitelj sa pomoćnom kopijom baze podataka - 1 kom</li> <li>- poslužitelj sa sustavom za izradu i vraćanje sigurnosnih kopija - 1 kom</li> <li>- poslužitelj sa sustavom za nadzor poslužitelja i usluga - 1 kom</li> </ul> (u periodu do puštanja informacijskog sustava u produkcijski rad i sljedeća 24 mjeseca)*		
3.	Izvođenje po jedne radionice u svakoj županiji/Gradu Zagrebu (cijena za ukupno 21 izvođenje, po 4 sata svako)**		
4.	Pružanje usluge održavanja sustava prema SLA Ugovoru 24 mjeseca od dana puštanja u produkcijski rad.		
5.	Usluga dodatnog programskog razvoja informacijskog sustava na zahtjev Naručitelja (800 sati) 24 mjeseca od puštanja u produkcijski rad.***		
<b>Ukupno</b>			

Tabela 3: Troškovnik predmeta nabave

\* Ponuditelj je dužan uz grupu 2. Troškovnika priložiti detaljni popis potrebnih licenci i pripadajuće cijene.

\*\* Naručitelj će pokriti troškove puta, smještaja i dnevnica za 1 osobu Ponuditelja koja će obavljati poslove edukacije. Ponuditelj navodi cijenu usluge održavanja svih radionica.

\*\*\* Naručitelj zadržava pravo neiskorištavanja svih 800 sati dodatnog razvoja uz naplatu samo iskorištenih sati razvoja gdje je cijena sata ukupni iznos iz troškovnika (tabela 3) / 800. Naručitelj zadržava pravo ugovaranja dodatnih 400 sati, pri čemu novougovorena cijena sata ne smije biti veća od 20% od prosječne cijene sata za prvih 800 sati.

## Način odabira najbolje ponude

Prilikom ocijene ponuda, koristit će se sljedeća formula, kojoj je cilj balansirati važnost kompetencija i iskustva Ponuditelja i najpovoljnije cijene.

$$\text{UKUPNO} = (\text{Max} - X) / (\text{Max} - \text{Min}) * 800 + \text{ISK}$$

Gdje je „X“ ponuđena vrijednost, „Max“ najveća ponuđena vrijednost među svim kvalificiranim Ponuditeljima, „Min“ najmanja ponuđena vrijednost među svim kvalificiranim Ponuditeljima.

Iskustvo (ISK) se izračunava na temelju sljedećih parametara:

R. br.	Parametar	Br. instalacija: 1	Br. instalacija: 2-5	Br. instalacija: >5
1.	Implementacija vlastitih programskih rješenja za evidenciju i naplatu boravišne pristojbe u sustavu turističkih zajednica kao i evidenciju naplate turističke članarine	10	30	50
2.	Implementacija vlastitih programskih rješenja za turističke agencije koje uključuju funkcionalnosti za rezervacije, organizaciju ponude (npr. izleti) s najmanje sljedećim funkcionalnostima (kalendar rezervacija, uređivanje cjenika, uređivanja karakteristika smještaja i ponude, financije)	5	10	15
3.	Implementacija vlastitih programskih rješenja hotelsko informacijskih sustava s najmanje sljedećim funkcionalnostima: evidentiranje gosta, naplata računa, prijava i odjava gosta u TZ i MUP, statistički izvještaji	10	15	20
4.	Izrada ostalih složenih informacijskih sustava s bazom podataka <b>temeljenih</b> na poslovnoj logici <b>REST API</b> (najmanje dva redundantna front-end poslužitelja, odvojena distribuirana i replicirana baza podataka (ne navoditi sustave navedene u točkama 1., 2. 3.)	10	20	30
5.	Izrada ostalih složenih informacijskih sustava s bazom podataka koji <b>nisu temeljeni</b> na poslovnoj logici <b>REST API</b> (najmanje dva redundantna front-end poslužitelja, odvojena distribuirana i replicirana baza podataka (ne navoditi sustave navedene u točkama 1., 2. 3.)	10	20	30
R. br.	Parametar	Broj: 5-10	Broj: 11 - 30	Broj: >30
6.	Broj VSS programera	20	35	55

Za točke 1.-5. uzimaju se podaci za razdoblje od 01.01.2010. godine do 01.07.2014. godine.  
Za točku 6. uzimaju se podaci na dan 01. 07. 2014. godine.

Ponuditelj je dužan dostaviti pravno valjane pisane dokaze o svim tvrdnjama iz kojih je nedvosmisleno vidljivo da ispunjava tvrdnje, a koji su propisani u ostatku dokumentacije za nadmetanje.

Ponuda s najvećim brojem bodova „UKUPNO“ bit će prihvaćena kao ekonomski najpovoljnija.

Naručitelj zadržava pravo odbijanja ponude koje imaju neuobičajeno nisku cijenu.

Naručitelj može prije odbijanja ponude koja ima neuobičajeno nisku cijenu tražiti objašnjenje Ponuditelja, primjerice, pridržava li se pravila koja se tiču poreza, zaštite okoliša ili radnih uvjeta.