

TEHNIČKI UVJETI

Za održavanje isporučene i instalirane opreme (hardvera) i softvera sustava naplate cestarine Hrvatskih autocesta održavanje i naplata cestarine d.o.o.

Održavanje hardvera sustava za naplatu cestarine

Održavanje hardvera sustava za naplatu cestarine uključuje:

- 1. Usluga servisnog godišnjeg održavanja hardvera**
- 2. Interventno održavanje hardvera**
- 3. Zamjenu induktivnih petlji**
- 4. Rezervne dijelove**

1. Usluga servisnog godišnjeg održavanja hardvera

Ugovoreni iznos za uslugu servisnog godišnjeg održavanja hardvera pokriva slijedeće troškove:

- Raspoloživost interventne servisne službe 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- Telefonska podrška 24 sata na dan, svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- Web portal dostupan 24 sata na dan, svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- Redovni godišnji pregled kompletne opreme u mjesecu travnju (izuzev strojne opreme)

1.1. Raspoloživost interventne servisne službe 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom

Ponuditelj je u svakom trenutku dužan osigurati 2 interventna tima koji će biti na raspolaganju za intervenciju po pozivu Naručitelja s vremenom odziva u roku od 12 sati. Svaki od timova mora biti stručno osposobljen i opremljen kako bi u roku od 24 sata od trenutka prijave problema isti uklonio.

Ukoliko Ponuditelj nije u mogućnosti riješiti problem u roku od 24 sata od zaprimanja istog tada je dužan, u dogovoru s Naručiteljem, ugraditi zamjenski uređaj sve do popravka neispravnog. Trošak raspoloživosti servisne službe između ostalog uključuje i prijevoz neispravne opreme na lokaciju Ponuditelja i vraćanja popravljenog dijela.

1.2. Telefonska podrška 24 sata na dan (call centar), svakim radnim danom, vikendom i praznikom

Ponuditelj je dužan osigurati telefonsku podršku korisniku 24 sata na dan, svakim radnim danom, vikendom i praznikom, na način da se sukladno vrsti kvara, osigura kontakt s osobom Ponuditelja koja je zadužena za dio sustava u kojem se dogodio kvar. Telefonska podrška između ostalog služi i za zaprimanje prijave problema, zaprimanje zahtjeva za intervencijama, savjetodavnu pomoć korisniku. Ponuditelj je dužan 15 dana nakon potpisa Ugovora dostaviti Naručitelju dva telefonska broja koja će biti dostupna 365 dana u godini, 24 sata dnevno.

1.3. Web portal dostupan 24 sata na dan, svakim radnim danom, vikendom i praznikom

Web portal je centralno mjesto za prijavu problema u sustavu za naplatu cestarine a njegove osnovne funkcije su:

- prijava korisnika sa pripadajućim korisničkim imenom i lozinkom
- mogućnost odabira dionice autoceste
- mogućnost tekstualnog unosa opisa problema
- mogućnost dodjele problema određenom tipu opreme
- mogućnost dodjele problema isključivo poslovnoj udruzi
- automatsko dodjeljivanje jedinstvenog broja prijavljenom problemu
- pridruživanje privitaka/dokumenata određenom problemu
- pregled prijavljenih problema po njihovom statusu (otvoren,u tijeku,zatvoren)
- pregled prijavljenih problema po korisniku

Ponuditelj je odgovoran za održavanje i administriranje web portala i njegovu dostupnost 24 sata na dan, svakim radnim danom, vikendom i praznikom. Naručitelj na Web portalu prijavljeni problem dodjeljuje Poslovnoj udruzi. Partneri Poslovne udruge ponuditelja preuzimaju Web prijavu i dodjeljuju rješavanje problema sukladno djelokrugu rada. Naručitelj će smatrati da su svi partneri Poslovne udruge ponuditelja upoznati s problemom te da prate korespondenciju rješavanja istih.

1.4. Redovni godišnji pregled kompletne opreme u mjesecu travnju (izuzev strojne opreme)

Ponuditelj je dužan najkasnije do kraja mjeseca veljače dostaviti odgovornoj osobi Naručitelja terminski plan za obavljanje redovnog godišnjeg pregleda kompletne opreme sustava za naplatu cestarine (izuzev strojne opreme). Terminski plan mora predvidjeti da se sve aktivnosti moraju završiti do kraja mjeseca travnja. Oprema sustava za naplatu cestarine uključuje opremu ulazne staze i opremu izlazne staze.

Oprema ulazne staze se sastoji od slijedećih dijelova:

- Tehnički kabinet za smještaj opreme sa ožičenjem i I/O karticama
- Automatska rampa
- Kamera
- Semafor i zvučni alarm
- Davač kartica
- Industrijsko računalo sa monitorom
- Korisnički displej
- Stolna ENC antena
- Vanjska ENC antena

Oprema izlazne staze se sastoji od slijedećih dijelova:

- Tehnički kabinet za smještaj opreme sa ožičenjem i I/O karticama
- Automatska rampa
- Kamera
- Semafor i zvučni alarm
- Korisnički displej
- Industrijsko računalo
- Programibilna tipkovnica sa monitorom
- Pisač računara
- Čitač magnetskih kartica
- Čitač smart kartica

- Čitač barcode zapisa
- Optička zavjesa
- Brojač osovina
- Stolna ENC antena
- Vanjska ENC antena
- Uređaji za automatsku naplatu cestarine (automat - komplet)

Pregled opreme odvija se po dionicama, u terminima koji će biti dogovoreni u terminskom planu, jednom godišnje za svaku naplatnu postaju i obuhvaća:

- vizualni pregled opreme
- mjerenja bitnih napona, struja i otpora
- funkcionalne provjere

Redovni pregled ne obuhvaća popravke već samo pregled opreme. Na temelju Izvještaja o pregledu opreme, koji je Ponuditelj dužan dostaviti Naručitelju, Naručitelj naručuje popravak neispravne opreme. Svaki Izvještaj o pregledu opreme mora biti pregledan i ovjeren od strane odgovorne osobe Naručitelja ili osobe koju će odgovorna osoba Naručitelja zadužiti za provjeru provedenog redovnog pregleda opreme.

Cijena redovnog godišnjeg pregleda opreme uključuje trošak i rad na izmjeni svih potrošnih materijala (osim kartica za davače kartica, papira za printere, tonera, ribona) koji se troše u operativnom radu sustava naplate kao i sve troškove koje Ponuditelj može imati a između ostalog se odnose na troškove transporta, ispitne opreme, dnevnica, troškove noćenja, troškove cestarine, troškove osiguranja kao i sve pristojbe, takse i ostala davanja.

2. Interventno održavanje hardvera

Interventno održavanja hardvera uključuje sljedeće aktivnosti:

- 1) otklanjanje kvarova na opremi sustava za naplatu cestarine
- 2) sve ostale potrebne aktivnosti po zahtjevima Naručitelja

Rok za vrijeme odziva iznosi maksimalno 12 sati sa dolaskom na mjesto intervencije

Jedinična cijena sata rada na interventnom održavanju uključuje:

- 1) troškove dolaska na lokaciju Naručitelja,
- 2) troškove noćenja, dnevnice i putne troškove i sve ostale troškove potrebne za dovršetak intervencije

Intervencije će se obračunavati prema satnim normama navedenim u Katalogu za održavanje SNC-a - u prilogu. Intervencije koje nisu normirane Katalogom za održavanje SNC-a obračunavaju se sukladno dogovoru odgovornih osoba predmetnog Ugovora.

Procedura interventnog održavanja hardvera

- 1) Naručitelj putem Call centra kontaktira Ponuditelja i/ili problem prijavljuje preko Web portala.
- 2) Naručiteljeva obveza je da kod prijave kvara navede kratki opis kvara kao i mogući uzrok kvara (ako je to moguće).
- 3) Ako je ovlaštena osoba Naručitelja (osoblje održavanja) zbog hitnosti napravila prijavu problema telefonom, dužna je u najkraćem roku (ne dužem od jednog radnog dana od

telefonske prijave ili prvi radni dan nakon vikenda/praznika) prijaviti problem putem web portala za prijavu kvarova. U navedenom slučaju početak otklanjanja problema počinje teći od telefonske prijave.

- 4) Od trenutka prijave problema (telefon i/ili Web portal) počinje teći vrijeme odziva na intervenciju. Taj trenutak istovremeno definira i početak otklanjanja neoperativnosti opreme. Maksimalni rok za otklanjanje kvara iznosi 24 sata od trenutka prijave. Ukoliko Ponuditelj nije u mogućnosti ukloniti kvar pojedinog uređaja u roku za otklanjanje kvarova, u dogovoru s Naručiteljem dužan je ugraditi zamjenski uređaj sve do popravka neispravnog.
- 5) Ponuditelj je dužan osigurati raspoloživost svih potrebnih zamjenskih rezervnih dijelova prema popisu rezervnih dijelova koji je sastavni dio tehničkih uvjeta.
- 6) U slučaju da Ponuditelj ustanovi da se radi o pogrešci uzrokovanoj neispravnošću opreme odmah pristupa rješavanju problema te ako je potrebno pristupa zamjeni neispravnog dijela pri tome poštujući sve procedure definirane od proizvođača. Ponuditelj je odgovoran i mora prilikom rješavanja problema voditi računa o sigurnosnoj pohrani podataka. Ukoliko prilikom popravka dođe do gubitka podataka Ponuditelj je dužan napraviti povrat podataka koji su sigurnosno pohranjeni prije popravka.
- 7) Svaka izmjena/popravak mora biti testirana i evidentirana. Nakon što Ponuditelj izvrši popravak ili zamjenu neispravnog dijela i dovede opremu u punu funkciju, Naručitelj može pristupiti testiranju napravljenih izmjena. Samo ako je problem riješen u potpunosti odgovorna osoba Naručitelja ili ovlaštenu djelatnik ovjerava da je prijava problema riješena. Popravljeni ili servisiran dio mora biti vraćen Naručitelju najkasnije u roku 4 tjedna od vremena njegovog izuzimanja sa skladišta.
- 8) Svaka intervencija na opremi sustava naplate mora biti dokumentirana putem radnog naloga. Radni nalog minimalno sadrži: (1) oznaku prijave kvara, (2) vrijeme prijave kvara, (3) ime i prezime osobe koja je kvar prijavila, (4) ime i prezime osobe Ponuditelja koja vrši popravak, (5) opis radnji koje je Ponuditelj obavio na opremi sa specifikacijom dijelova koje je zamijenio i serijskim brojevima. Radni nalog također mora sadržavati specifikaciju dijelova koje je Ponuditelj preuzeo radi popravka u servisu, te jamstvenim rokom za ugrađenu opremu i izvršene radove. Svaki radni nalog mora biti ovjeren od strane ovlaštenog djelatnika Ponuditelja i odgovorne osobe Naručitelja ili ovlaštenog djelatnika. Ako predstavnik Naručitelja nije mogao biti prisutan na lokaciji za vrijeme intervencije, Ponuditelj mora prvog sljedećeg radnog dana dostaviti navedeni radni nalog. Jamstveni rok nove opreme koja je ugrađena tijekom intervencije Ponuditelja na opremi ne može biti manji od godine dana osim dijelova koji se troše tijekom uporabe.
- 9) Ako se neispravn dio opreme ne može popraviti na lokaciji obveza Ponuditelja je popravak neispravnog dijela na lokaciji Ponuditelja (troškove prijevoza snosi Ponuditelj). Ako je potrebni dio bio pokriven jamstvom, a isti je izuzet iz skladišta Naručitelja, popravljeni ili servisiran dio mora biti vraćen Naručitelju najkasnije u roku 4 tjedna od vremena njegovog izuzimanja sa skladišta (troškove prijevoza popravljenog ili zamijenjenog dijela na teren ili u skladište Naručitelja snosi Ponuditelj). Ponuditelj mora promptno, a najkasnije 1 dan nakon završenog posla, obavijestiti Naručitelja o statusu opreme (popravljen / ne može se popraviti / zamijenjen) i vremenu njegove dostave na teren ili skladište Naručitelja.

3. Zamjena induktivnih petlji

Naručitelj sukladno potrebama, putem Call centra i/ili Web-portala podnosi zahtjev za zamjenu induktivnih petlji. Svaka zamjena induktivnih petlji treba biti izvedena sukladno pravilima struke i dokumentirana putem radnog naloga kako je to prethodno opisano. Jamstveni rok za ugrađene induktivne petlje je 6 mjeseci od dana ugradnje (jamstvo ne pokriva slučajeve kada uslijed oštećenja kolnika dolazi do oštećenja induktivne petlje).

4. Trošak rezervnih dijelova

Ukoliko se prilikom interventnog održavanja pojavi potreba za rezervnim dijelom isti će biti obračunat, prema popisu rezervnih dijelova koji je sastavni dio tehničkih uvjeta.

Ponuditelj je dužan vršiti isporuku rezervnih dijelova na skladište Naručitelja sukladno pisanim zahtjevima istog. Rok za isporuku standardnih komponenata ili dijelova sa skladišta je 3 (tri) tjedna po naručivanju, a za dijelove koji imaju dulji rok isporuke od proizvođača opreme, rok isporuke je maksimalno 7 (sedam) tjedana po naručivanju.

Naručitelj nije dužan u cijelosti utrošiti procijenjeni iznos rezervnih dijelova. Rezervni dijelovi će se trošiti sukladno stvarnoj potrebi a plaćanje će se vršiti nakon isporuke istih.

5. Tekuće održavanje softvera

HAC će dati Ponuditelju administratorska prava nad sustavom za naplatu cestarine uz uvjet da HAC mora zadržati administratorske ovlasti.

Tekuće održavanje softvera sustava naplate cestarine uključuje:

5.1. Tekuće održavanje softvera ulaznih staza

- raspoloživost osoblja Ponuditelja radova 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- provjeru izdanih patcheva i fixeova operativnog sistema računala i njihovu instalaciju ako je potrebna i testirana
- redovito provođenje backup procedura
- provjera raspoloživosti slobodnog diskovnog prostora
- periodično izvođenje defragmentacije diska
- otklanjanje svih odstupanja u radu software-a u odnosu na aktualne definicije, bilo da su odstupanja uočena od strane Naručitelja ili Ponuditelja
- aktivnosti koje imaju za cilj dovođenje software-skih komponenti u stanje pune raspoloživosti po aktualnoj definiciji rada software-a
- kontrola dostupnosti računala te razmijene podataka u sustavu (statusne liste, transakcije i sl.)
- retransmisija podataka prema potrebi
- dolazak na lokaciju (ako je potrebno pri rješavanju gore navedenih stavki)

5.2. Tekuće održavanje softvera izlaznih staza

- raspoloživost osoblja Ponuditelja radova 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- provjeru izdanih patcheva i fixeova operativnog sistema računala i njihovu instalaciju ako je potrebna i testirana
- redovito provođenje backup procedura
- provjera raspoloživosti slobodnog diskovnog prostora
- periodično izvođenje defragmentacije diska.
- otklanjanje svih odstupanja u radu software-a u odnosu na aktualne definicije, bilo da su odstupanja uočena od strane Naručitelja ili Ponuditelja
- aktivnosti koje imaju za cilj dovođenje software-skih komponenti u stanje pune raspoloživosti po aktualnoj definiciji rada software-a
- kontrola dostupnosti računala te razmijene podataka u sustavu (statusne liste, transakcije, tečajne liste i sl.)
- retransmisija podataka prema potrebi
- dolazak na lokaciju (ako je potrebno pri rješavanju gore navedenih stavki)

5.3. Tekuće održavanje softvera servera naplatnih postaja uključujući sustav VPR-a

- raspoloživost osoblja Ponuditelja radova 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- provjeru izdanih patcheva i fixeova operativnog sistema računala i njihovu instalaciju ako je potrebna i testirana
- redovito provođenje backup procedura
- provjera raspoloživosti slobodnog diskovnog prostora
- periodično izvođenje defragmentacije diska.
- otklanjanje svih odstupanja u radu software-a u odnosu na aktualne definicije, bilo da su odstupanja uočena od strane Naručitelja ili Ponuditelja
- aktivnosti koje imaju za cilj dovođenje software-skih komponenti u stanje pune raspoloživosti po aktualnoj definiciji rada software-a
- kontrola dostupnosti računala te razmijene podataka u sustavu (statusne liste, transakcije, tečajne liste i sl.)
- održavanje baze podataka
- retransmisija podataka prema potrebi
- antivirusna zaštita i provjera stanja firewall-a.
- dolazak na lokaciju (ako je potrebno pri rješavanju gore navedenih stavki)

5.4. Tekuće održavanje softvera servera obračunskih jedinica

- raspoloživost osoblja Ponuditelja radova 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- Provjeru izdanih patcheva i fixeova operativnog sistema računala i njihovu instalaciju ako je potrebna i testirana
- redovito provođenje backup procedura
- provjera raspoloživosti slobodnog diskovnog prostora
- periodično izvođenje defragmentacije diska.
- otklanjanje svih odstupanja u radu software-a u odnosu na aktualne definicije, bilo da su odstupanja uočena od strane Naručitelja ili Ponuditelja
- aktivnosti koje imaju za cilj dovođenje software-skih komponenti u stanje pune raspoloživosti po aktualnoj definiciji rada software-a
- kontrola dostupnosti računala te razmijene podataka u sustavu (statusne liste, transakcije, tečajne liste i sl.)
- održavanje baze podataka
- retransmisija podataka prema potrebi
- antivirusna zaštita i provjera stanja firewall-a.
- dolazak na lokaciju (ako je potrebno pri rješavanju gore navedenih stavki)

5.5. Tekuće održavanje softvera radnih stanica

- raspoloživost osoblja Ponuditelja radova 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- Provjeru izdanih patcheva i fixeova operativnog sistema računala i njihovu instalaciju ako je potrebna i testirana
- redovito provođenje backup procedura
- provjera raspoloživosti slobodnog diskovnog prostora
- periodično izvođenje defragmentacije diska.
- otklanjanje svih odstupanja u radu software-a u odnosu na aktualne definicije, bilo da su odstupanja uočena od strane Naručitelja ili Ponuditelja
- aktivnosti koje imaju za cilj dovođenje software-skih komponenti u stanje pune raspoloživosti po aktualnoj definiciji rada software-a
- kontrola dostupnosti računala te razmijene podataka (statusne liste, transakcije, tečajne liste i sl.)
- antivirusna zaštita i provjera stanja firewall-a.
- dolazak na lokaciju (ako je potrebno pri rješavanju gore navedenih stavki)

5.6. Održavanje antivirusnog softvera

- raspoloživost osoblja Ponuditelja radova 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- instalacija
- ažuriranje
- dolazak na lokaciju (ako je potrebno pri rješavanju gore navedenih stavki)

5.7. Održavanje aplikativnog softvera SNC-a (NJN, itd.)

- raspoloživost osoblja Ponuditelja radova 24 sata na dan svakim radnim danom, vikendom i praznikom
- otklanjanje svih odstupanja u radu software-a u odnosu na aktualne definicije, bilo da su odstupanja uočena od strane Naručitelja ili Ponuditelja
- aktivnosti koje imaju za cilj dovođenje software-skih komponenti u stanje pune raspoloživosti po aktualnoj definiciji rada software-a
- dolazak na lokaciju (ako je potrebno pri rješavanju gore navedenih stavki)

Ugovoreni paušalni iznos održavanja softvera uključuje troškove sljedećih aktivnosti:

- 1) Sve preventivne radnje koje će osigurati punu funkcionalnost softvera sustava (sistemski i aplikativni softver te baze podataka) daljinski ili dolaskom na mjesto Naručitelja. Redovno ažuriranje softvera, praćenje rada sustava, detekciju i otklanjanje softverskih grešaka (uključuje i redovito pročišćavanje baze podataka Naručitelja uz prethodnu obavijest Naručitelju).
- 2) Call centar koji mora biti u mogućnosti osigurati sljedeće:
 - Telefonsku podršku korisniku 24 sata na dan, svakim radnim danom, vikendom i praznikom, na način da se sukladno vrsti kvara, osigura kontakt s osobom Ponuditelja koja je zadužena za dio sustava u kojem se dogodio kvar,
 - Zaprimanje prijave problema, zaprimanje zahtjeva za intervencijama, savjetodavnu pomoć Naručitelju (uključuje savjete i upute djelatnicima tehničke službe Naručitelja u cilju rješavanja konkretnih problema prilikom redovnog/interventnog održavanja SNC-a).
 - Web portal dostupan 24 sata na dan, svakim radnim danom, vikendom i praznikom. Naručitelj na Web portalu prijavljeni problem dodjeljuje Poslovnoj udruzi ponuditelja. Partneri Poslovne udruge ponuditelja preuzimaju Web prijavu i dodjeljuju rješavanje problema sukladno djelokrugu rada. Naručitelj će smatrati da su svi partneri Poslovne udruge ponuditelja upoznati s problemom te da prate korespondenciju rješavanja istih.
- 3) Korektivno održavanje softvera potrebno je provesti u slučaju kada softver ne može obaviti svoju prethodno definiranu funkciju ili ju otežano obavlja. Ponuditelj će poduzeti radnje korektivnog održavanja softvera koje obuhvaćaju sve aktivnosti koje imaju za cilj dovođenje softverskih komponenti u stanje pune raspoloživosti po aktualnoj definiciji rada softvera. Korektivno održavanje podrazumijeva i analizu te otklanjanje problema uzrokovanih

neispravnim radom sustava naplate cestarine (neispravni podaci, razlike u podacima, razlike u podacima pojedinih izvješća, duple transakcije, problemi funkcionalnosti VPR sustava, i sl.).

- 4) Izmjene i dodaci u softveru na zahtjev Naručitelja kad se radi o minimalnim promjenama u postojećoj funkcionalnosti, izvještajima, prikazima na ekranu, a koje ne zahtjeva promjene u modelu podataka, algoritmima i izračunima na daljinu ili na terenu, kad takve promjene ne uključuju izlazak na teren. U slučaju potrebe, export svih od Naručitelja zahtijevanih podataka kao i pristup istima.
- 5) Ponuditelj se obvezuje na vrijeme upozoriti Naručitelja o isteku pojedinih licenci potrebnih za funkcioniranje sustava te upoznati Naručitelja o eventualnim problemima koji mogu nastupiti uslijed izmjena zakonskih propisa i sl., kao i o obvezama Naručitelja koje proizlaze iz prethodno navedenog.
- 6) Pod redovnim održavanjem softvera poslužitelja (uključuje točke 5.1. do 5.9.) podrazumijevaju se slijedeće radnje: redovita defragmentacija diskova, provjera raspoloživosti diskovnog prostora, provjera hardverskih alarma i poduzimanje odgovarajućih korektivnih akcija (u slučaju potrebe za intervencijom na hardveru koji nije predmet ovoga Ugovora, o problemu je potrebno izvijestiti Naručitelja), provjera i analiza sistemskih log file-ova i poduzimanje eventualno potrebnih korektivnih akcija, provjera integriteta podataka u bazi i eventualne potrebne korektivne akcije, ažuriranje tablica pripadnosti pojedinih naplatnih postaja pojedinoj HAC obračunskoj jedinici, kontrolu razmjene podataka s ostatkom sustava te retransmisiju eventualno ne razmijenjenih podataka.
- 7) Pod redovnim održavanjem softvera za komunikaciju sa drugim sustavima podrazumijeva se nesmetana komunikacija sustava i provjera generiranja i transferiranja datoteka za druge sustave, na dnevnoj bazi; ručna retransmisija datoteka koje nisu razmijenjene. Na zahtjev, koordinacija ručnih retransmisija s administratorima drugih sustava; izrada izmjena u procedurama za pripremu i razmjenu podataka kod promjene formata izvornih izvješća u SNC-u, u suradnji s administratorima.
- 8) Pod redovnim održavanjem antivirusnog softvera podrazumijeva se instalacija licenci (obaveza nabave Naručitelja), redoviti update programa i definicije virusa te uklanjanje virusa i malicioznih programa sa zaraženih računala.
- 9) Saniranje skrivenih softverskih nedostataka sustava.
- 10) Odgovornost za točnost podataka u sustavu.
- 11) Pravovremeno izvještavanje Naručitelja o eventualnim problemima sustava.
- 12) Ponuditelj mora omogućiti Naručitelju softverski pristup operativnom sistemu u svrhu nadzora nad hardverom, po tehničkom rješenju koje će se naknadno utvrditi.
- 13) Naručitelj je dužan osigurati stabilnu vezu sa svojim sustavom (VPN). Ponuditelj će usluge tekućeg održavanja softvera izvoditi putem VPN-a. Sva niže propisana vremena intervencija za tekuće održavanje softvera vrijede uz uvjet da je Ponuditelj za vrijeme intervencije imao na raspolaganju funkcionalan VPN.

Pronađeni nedostaci

Ako Naručitelj naiđe na nedostatke u projektu, inženjeringu, softverskim rješenjima, izvedbi sustava i opreme ili radova koje je izveo Ponuditelj dužan je iste prijaviti Ponuditelju. Ponuditelj će odmah, uz dogovor i suglasnost Naručitelja o prikladnom popravku greške, na vlastiti trošak popraviti, izmijeniti ili na drugi način otkloniti grešku te otkloniti i eventualne štete koje su nastale na sustavu zbog iste.

Procedura održavanja softvera

- 1) Naručilatelj putem Call centra kontaktira Ponuditelja i/ili problem prijavljuje preko Web portala.
- 2) Naručiljeva obveza je da kod prijave kvara navede kratki opis kvara kao i mogući uzrok kvara (ako je to moguće).
- 3) Ako je ovlaštena osoba Naručiljeva (osoblje održavanja) zbog hitnosti napravila prijavu problema telefonom, također će u najkraćem roku i u pisanom obliku na web portalu za prijave kvarova poslati opis problema. U navedenom slučaju se smatra da početak otklanjanja problema počinje teći od telefonske prijave.
- 4) Sa trenutkom prijave problema počinje teći vrijeme odziva na intervenciju definirana po razinama u niže navedenoj tabeli. Taj trenutak istovremeno definira i početak otklanjanja neoperativnosti softvera. Maksimalni rok za otklanjanje kvara iznosi 24 sata od početka rješavanja prijave. Ukoliko Ponuditelj nije u mogućnosti ukloniti kvar u roku 24 sata od početka rješavanja prijave tada je pisanim putem (na web portalu) dužan obrazložiti razloge nemogućnosti otklanjanja kvara te dati procjenu roka za otklanjanje problema.

Vremena odziva za održavanje softvera

Razina	Proces naplate cestarine	Početak rješavanja
A	Stao	2 h
B	Otežan	12 h
C	Neznatne posljedice	24 h
D	Bez posljedica	Po dogovoru

- 5) Kad Ponuditelj riješi problem (izravno ili daljinskim održavanjem), problem se evidentira na web portalu.

Svi zatvoreni buglogovi moraju imati detaljan opis poduzetih aktivnosti s napomenom što je uzrokovalo kvar (TK mreža, neispravan disk ili sl.). Ako se zatvoreni bug referencira na određeni radni nalog, opis aktivnosti onda može biti u radnom nalogu.

- 6) U slučaju da Ponuditelj ustanovi da se radi o pogreški uzrokovanoj neispravnošću softvera odmah pristupa rješenju problema pri tome poštujući sve procedure definirane od proizvođača. Ponuditelj je odgovoran i mora prilikom rješavanja problema voditi računa o sigurnosnoj pohrani podataka ako prilikom popravka može doći do gubitka podataka u sustavu naplate cestarine. Ako prilikom popravka dođe do gubitka podataka Ponuditelj mora odmah napraviti i povrat podataka koji su sigurnosno pohranjeni prije popravka. Kod daljinskog održavanja, osoblje Ponuditelja treba unaprijed najaviti ovlaštenoj osobi Naručiljeva aktivnost daljinskog održavanja (što je ranije moguće, a najkasnije prije početka izvođenja aktivnosti), ako bi za vrijeme izvođenja aktivnosti održavanja moglo doći do problema u radu samih staza.
- 7) Ako se radi o izmjeni aplikacije na zahtjev korisnika Ponuditelj nakon izrade i instalacije riješenog zahtjeva mora poslati pisanu obavijest korisniku o riješenom zahtjevu, sa radnim uputama o primjeni nove funkcije aplikacije. Ako se nova funkcija uključila u postojeći sustav, Ponuditelj prije instalacije kod Naručiljeva mora izvršiti analizu i testiranje svih povezanih modula, u cilju da se osigura integritet sustava. Naručilatelj u dogovoru sa Ponuditeljem definira vrijeme kada Ponuditelj može instalirati novu verziju programske opreme.

- 8) Svaka izmjena/popravak treba biti testirana i evidentirana. Nakon što Ponuditelj riješi problem i dovede sustav u punu funkciju, Naručitelj može pristupiti testiranju napravljenih izmjena. Samo ako je problem riješen u potpunosti odgovorna osoba Naručitelja smatra da je prijava problema riješena.
- 9) Svaka intervencija na softveru sustava naplate treba biti dokumentirana putem radnog naloga. Radni nalog minimalno sadrži: (1) oznaku prijave kvara, (2) vrijeme prijave kvara, (3) ime i prezime osobe koja je prijavila problem/zahtjev, (4) ime i prezime osobe Ponuditelja koja vrši aktivnosti intervencije, (5) opis radnji koje je djelatnik Ponuditelja obavio na softveru, (6) angažman u satima na intervenciji.
- Ukoliko se intervencija na softveru odrađuje putem VPN-a radni nalog mora, uz gore propisano, sadržavati još i minimalno sljedeće informacije (7) datum i vrijeme početka pristupa na HAC mrežu putem VPN, (8) lokacija pristupa i IP adresa na koju se pristupilo, (9) provedeno vrijeme na HAC mreži putem VPN-a.
- Svaki radni nalog mora biti ovjeren od ovlaštenog djelatnika Ponuditelja i odgovorne osobe Naručitelja ili ovlaštenog djelatnika.
- 10) Uz račun, Izvoditelj je dužan Naručitelju priložiti Potvrdu o izvršenoj usluzi tekućeg održavanja softvera prema stavkama od 5.1 do 5.9 tehničkih uvjeta predmetnog Ugovora.

6. Interventno održavanje softvera

Interventno održavanja softvera uključuje sljedeće aktivnosti:

- 1) modifikacije i proširenja (nadogradnje) softvera na zahtjev i uz pisanu suglasnost Naručitelja (prije izvršenja Naručitelj će dati suglasnost na procijenjeni trošak aktivnosti). Sve poduzete aktivnosti dodatnih radova Ponuditelj će dokumentirati i dokumentaciju predati Naručitelju.
- 2) ostale potrebne aktivnosti po zahtjevima Naručitelja kao što su:
 - rješavanje prijave koje se odnose na probleme uzrokovane propustima u radu djelatnika HAC (blagajnik se prijavio u krivu smjenu, i sl.).
 - rješavanje problema uzrokovanih HAC-ovim procedurama (devalidacija i sl.)
 - rješavanje problema uzrokovanih nefunkcioniranjem mreže.
 - rješavanje problema uzrokovanih kvarom hardverske opreme čije hardversko održavanje nije pokriveno ovim Ugovorom.
 - Nepredviđene popravke kvarova ili šteta koje prouzroči treća strana ili štete koje nastanu iz sabotaže, krađe i iznimnih prirodnih katastrofa.
 - dodatne instalacije aplikacija (instalacija NJN, OPETMS po zahtjevu i sl.)
 - i ostalo na zahtjev i uz suglasnost Naručitelja (prije izvršenja Naručitelj će dati suglasnost na procijenjeni trošak aktivnosti).

Jedinična cijena sata rada na interventnom održavanju uključuje:

- 1) rok za vrijeme odziva od 2 sata ako se intervenira daljinski ili 12 sati sa dolaskom na mjesto Naručitelja,
- 2) troškove dolaska na lokaciju Naručitelja,

- 3) troškove noćenja, dnevnice i putne troškove, i sve ostale troškove potrebne za dovršetak intervencije

Intervencije će se obračunavati prema satnim normama navedenim u Katalogu za održavanje SNC-a - u prilogu. Intervencije koje nisu normirane Katalogom za održavanje SNC-a obračunavaju se sukladno dogovoru odgovornih osoba predmetnog Ugovora.

Maksimalni rok za otklanjanje kvara iznosi 24 sata od početka rješavanja prijave. Ukoliko Ponuditelj nije u mogućnosti ukloniti kvar u roku 24 sata od početka rješavanja prijave tada je pisanim putem (na web portalu) dužan obrazložiti razloge nemogućnosti otklanjanja kvara te dati procjenu roka za otklanjanje problema.

7. Općenito

Naručitelj može za vrijeme trajanja ugovora iz režima održavanja izbaciti pojedine usluge održavanja sustava (pojedine dijelove hardvera ili softvera) o čemu je dužan obavijestiti Ponuditelja mjesec dana ranije nakon čega se iznos održavanja u razdoblju nakon izbacivanja iz održavanja umanjuje za pripadajući iznos.

Za sve probleme i kvarove (softverske i hardverske) koji su povezani s podsustavom GEA izvoditelj podsustava Emovis mora u suradnji i direktnoj komunikaciji s Izvoditeljem podsustava GEA pristupiti rješavanju problema.

U.....,2021.

Ponuditelj:

(žig i potpis ovlaštene osobe)