

TENDERSKA DOKUMENTACIJA
za pružanje usluge održavanja informacionog sistema za praćenje implementacije IPA
programa (MERSA)

OTVORENI POSTUPAK
JAVNE NABAVKE

Sarajevo, novembar 2023. godine

OPŠTI PODACI

1. Podaci o Ugovornom organu

Bosna i Hercegovina, Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, Direkcija za evropske integracije, Đoke Mazalića broj 5, Sarajevo.

Identifikacioni broj/Jedinstveni identifikacioni broj Ugovornog organa IDB/JIB Ugovornog organa: 4200781540009

Web adresa: www.dei.gov.ba

2. Podaci o osobi zadužnoj za kontakt

Kontakt osoba: 033/ 255 330

Faks: 033/ 255 317

Cjelokupna komunikacija i razmjena informacija Ugovornog organa i ponuđača, a u vezi sa preuzimanjem i pojašnjenjem tenderske dokumentacije vršit će se isključivo putem Portala javnih nabavki, dok će se ostala komunikacija a u vezi sa obavještenjima ponuđača kao i izjavljivanje žalbe voditi putem faksa ili pošte u pismenoj formi na adresu naznačenu u tenderskoj dokumentaciji.

3. Popis privrednih subjekata, sačinjen na temelju internog akta Ugovornog organa, koji su isključeni iz postupaka javne nabavke zbog postojanja sukoba interesa, u skladu sa članom 52. Zakona ili navod da takvi subjekti ne postoje

U skladu sa članom 52. Zakona o javnim nabavkama BiH iz postupka javnih nabavki isključuje se privredni subjekt „BE-HA PROMO“ d.o.o. Sarajevo.

4. Redni broj nabavke

Broj javne nabavke:

05-JN1-16-4-TB-83/23

Broj prethodnog informativnog obavještenja:

Nije objavljeno prethodno informativno obavještenje.

5. Podaci o postupku javne nabavke

5.1. Vrsta postupka javne nabavke: Otvoreni postupak.

5.2. Procijenjena vrijednost javne nabavke (bez uključenog PDV): 43.000,00 KM.

5.3. Vrsta Ugovora o javnoj nabavci: usluge.

5.4. Podatak o tome da li se predviđa ili ne zaključivanje Okvirnog sporazuma:

Ugovorni organ ne predviđa zaključivanje Okvirnog sporazuma.

5.5. Nakon provedenog postupka javne nabavke Ugovorni organ će zaključiti Ugovor sa jednim ponuđačem na određeno vrijeme, u trajanju do 12 mjeseci od dana obostranog potpisivanja.

5.6. Da li se namjerava koristiti e-aukcija: DA.

5.7. E-aukcija, Ugovorni organ provest će e-aukciju u skladu sa Pravilnikom o uvjetima i načinu korišćenja e-aukcije.

PODACI O PREDMETU JAVNE NABAVKE

6. Opis predmeta nabavke

6.1. Predmet ovog postupka je pružanje usluge održavanja informacionog sistema za praćenje implementacije IPA programa (MERSA).

6.2. Oznaka i naziv iz JRJN:

JRJN oznaka predmeta nabavke: 72000000.

JRJN naziv predmeta nabavke: Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška.

7. Podjela na lotove

Nije predviđena podjela na lotove.

8. Količina predmeta nabavke

Detaljne količine za predmetnu nabavku su navedene u Prilogu 1 ove tenderske dokumentacije.

9. Tehnička specifikacija predmeta nabavke

Tehnička specifikacija za pružanje predmetnih usluga data je u Prilogu 1 koji je sastavni dio tenderske dokumentacije.

10) Obrazac za cijenu ponude

Obrazac za cijenu ponude sastavni je dio ove tenderske dokumentacije u obliku Aneksa 1.

11) Mjesto pružanja usluga

Mjesto pružanja usluge je na adresi Ugovornog organa, Direkcija za evropske integracije, ulica Đoke Mazalića broj 5, Sarajevo.

USLOVI ZA KVALIFIKACIJU

12. Ponuđač je dužan u svrhu dokazivanja lične sposobnosti dokazati da:

a) u krivičnom postupku nije osuđen pravosnažnom presudom za krivična djela organizovanog kriminala, korupciju, prevaru ili pranje novca, u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini ili zemlji u kojoj je registrovan;

b) nije pod stečajem ili nije predmet stečajnog postupka, osim u slučaju postojanja važeće odluke o potvrdi stečajnog plana ili je predmet postupka likvidacije, odnosno u postupku je obustavljanja poslovne djelatnosti, u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini ili zemlji u kojoj je registrovan;

c) je ispunio obaveze u vezi sa plaćanjem penzijskog i invalidskog osiguranja i zdravstvenog osiguranja, u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini ili propisima zemlje u kojoj je registrovan;

d) je ispunio obaveze u vezi sa plaćanjem direktnih i indirektnih poreza, u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini ili zemlji u kojoj je registrovan.

12.1. U svrhu dokazivanja uslova iz tački a) do d) ponuđač je dužan dostaviti popunjenu i ovjerenu Izjavu kod nadležnog organa (sud, notar ili općina), koja je sastavni dio tenderske dokumentacije Aneks 4.

12.2. Ukoliko ponudu dostavlja grupa ponuđača, svaki član grupe je dužan dostaviti ovjerenu Izjavu - Aneks 4.

12.3. Ponuđač će biti isključen iz daljeg učešća zbog neispunjavanja navedenog uslova za kvalifikaciju, ukoliko u ponudi ne dostavi navedenu Izjavu iz Aneksa 4 ove tenderske dokumentacije, na način na koji je to traženo.

12.4. Ponuđač koji bude izabran u ovom postupku javne nabavke dužan je dostaviti slijedeće dokaze u svrhu dokazivanja činjenica potvrđenih u Izjavi i to:

- a) Uvjerenje Suda BiH i uvjerenje suda prema sjedištu ponuđača kojim dokazuje da u krivičnom postupku nije izrečena pravosnažna presuda kojom je osuđen za krivično djelo učešća u kriminalnoj organizaciji, za korupciju, prevaru ili pranje novca;
- b) uvjerenje nadležnog suda ili organa uprave kod kojeg je registrovan kandidat/ponuđač kojim se potvrđuje da nije pod stečajem niti je predmet stečajnog postupka, da nije predmet postupka likvidacije, odnosno da nije u postupku obustavljanja poslovne djelatnosti;
- c) uvjerenja nadležnih institucija kojim se potvrđuje da je kandidat/ponuđač izmirio dospjele obaveze, a koje se odnose na doprinose za penziona i invalidsko osiguranje i zdravstveno osiguranje;
- d) uvjerenja nadležnih institucija da je kandidat/ponuđač izmirio dospjele obaveze u vezi s plaćanjem direktnih i indirektnih poreza.

12.5. Ukoliko ponudu dostavlja grupa ponuđača, svaki član grupe mora ispunjavati uslove u pogledu lične sposobnosti i dokazi se dostavljaju za svakog člana grupe.

Napominje se, ukoliko Ugovorni organ bude imao sumnje o postojanju okolnosti vezanih za ličnu sposobnost ponuđača, isti će se obratiti nadležnim organima s ciljem pribavljanja potrebnih informacija u predmetnom postupku.

12.6. Izabrani ponuđač je dužan dostaviti dokaze o kvalificiranosti ne starije od 3 (tri) mjeseca od dana dostavljanja ponude, u originalu ili ovjerenoj fotokopiji, u roku od 5 (pet) dana, nakon što svi ponuđači budu obaviješteni o rezultatima ovog postupka javne nabavke od strane Ugovornog organa.

OSTALI USLOVI ZA KVALIFIKACIJU

13. Ponuđači su dužni dostaviti slijedeće dokaze:

13.1. Sposobnost obavljanja profesionalne djelatnosti – član 46. Zakona

Dokazi:

Ponuđači su dužni u ponudi dostaviti dokaz o registraciji u odgovarajućim profesionalnim ili drugim registrima zemlje u kojoj su registrovani ili da osiguraju posebnu izjavu ili potvrdu nadležnog organa kojom se dokazuje njihovo pravo da obavljaju profesionalnu djelatnost, a koja je u vezi sa predmetom nabavke. **Traženi dokaz se dostavlja kao original ili ovjerena kopija originala.**

13.2. Ekonomska i finansijska sposobnost ponuđača - član 47. Zakona

Ne zahtjeva se.

13.3. Tehnička i profesionalna sposobnost – član 50. Zakona

- a) uspješno iskustvo u realizaciji najmanje 1 (jednog) uredno izvršenog ugovora čiji predmet nabavke je isti ili sličan predmetu ove nabavke, čija procjena vrijednosti je jednaka ili veća od iznosa procijenjene vrijednosti predmetne nabavke, u posljednje 3 (tri) godine.

Dokaz:

Spisak o izvršenim ugovorima u posljednje 3 (tri) godine, uz potvrdu koju izdaje druga ugovorna strana, uz pregled najmanje 1 (jednog) uspješno izvršenog ugovora čija vrijednost nabavke je ista ili veća od iznosa procijenjene vrijednosti predmeta nabavke. Izuzetno ukoliko se takve potvrde

ne mogu dobiti od ugovorne strane, vrijedi izjava ponuđača o uredno izvršenim ugovorima uz predočavanje dokaza o učinjenim pokušajima da se takve potvrde osiguraju.

Potvrda mora da sadrži: naziv i sjedište ugovorenih strana ili privrednih subjekata, predmet ugovora, vrijednost ugovora, vrijeme i mjesto izvršenja ugovora i navode o uredno izvršenim ugovorima.

b) da raspolaže sa minimalno 3 (tri) člana tehničkog osoblja koji će biti angažovani na poslovima pružanja predmetnih usluga.

Dokaz:

Izjava potpisana i ovjerena od strane ponuđača da raspolaže sa minimalno 3 (tri) člana tehničkog osoblja koji će biti angažovani na poslovima pružanja predmetnih usluga.

c) kvalifikacije članova tehničkog osoblja zaduženog za uspješnu realizaciju predmetnih usluga, sa slijedećim uslovima:

1. Voditelj projekta – 1 (jedan) izvršilac: završena VSS, poznavanje Scrum okvira, najmanje 5 (pet) godina radnog iskustva u oblasti informacionih tehnologija i iskustvo u vođenju minimalno 2 (dva) projekta slična po veličini i sadržaju predmetu nabavke, u posljednje 3 (tri) godine na poziciji voditelja projekta.

Dokaz:

- Visoka stručna sprema, što se dokazuje ovjerenom fotokopijom diplome;

- Ovjerena fotokopija važećeg sertifikata u momentu dostavljanja ponude o poznavanju Scrum okvira, izdatog od ScrumAlliance, Scrum.org, drugog Scrum ili agilnog strukovnog udruženja, ili ekvivalent. *Ako ovjerena fotokopija sertifikata o poznavanju Scrum okvira nije na službenim jezicima Bosne i Hercegovine, mora biti prevedena na jedan od službenih jezika BiH, a prevod ovjeren od strane sudskog tumača.*

- Biografija (CV) sa detaljnim opisom poslova na kojima je radio, potpisana od strane osobe koja će biti angažovana;

- Dokaz o najmanje 5 (pet) godina radnog iskustva informatičkog usmjerenja i iskustvo u vođenju minimalno 2 (dva) projekta slična po veličini i sadržaju predmetu nabavke, u posljednje 3 (tri) godine na poziciji voditelja projekta, što se dokazuje potvrdom ponuđača (original ili ovjerena fotokopija) da je učestvovao u vođenju najmanje 2 (dva) projekta sličnog po veličini i sadržaju predmetu nabavke na poziciji voditelja projekta u posljednje 3 (tri) godine sa spiskom projekata na kojima je učestvovao.

2. Razvojni softver inženjer – minimalno 2 (dva) izvršioca: završena VSS, najmanje 3 (tri) godine radnog iskustva na poslovima održavanje informacionih sistema, te iskustvo u realizaciji minimalno 1 (jednog) projekta u posljednje 3 (tri) godine i to na održavanju informacionih sistema.

Dokaz:

- Visoka stručna sprema, što se dokazuje ovjerenom fotokopijom diplome;

- Biografija (CV) sa detaljnim opisom poslova na kojima je radio, potpisana od strane osobe koja će biti angažovana;

- Posjedovanje iskustva u realizaciji minimalno 1 (jednog) projekta u posljednje 3 (tri) godine i to na održavanju informacionih sistema, dokazuje se potvrdom poslodavca (original ili ovjerena fotokopija) da je izvršilac učestvovao najmanje u 1 (jednom) projektu veličini i funkcionalnosti

sličnom predmetu nabavke, na poslovima održavanja informacionih sistema u posljednje 3 (tri) godine sa spiskom projekata na kojima je učestvovao.

Napomena: Potvrde, kojima se dokazuje da je angažovana osoba učestvovala u projektu čiji je predmet sličan po veličini i funkcionalnosti predmetu nabavke, izdaje ponuđač ukoliko angažovana osoba obavlja ili je obavljala poslove kod ponuđača, a ukoliko je osoba obavljala poslove kod drugog pravnog lica potvrdu izdaje to pravno lice.

Očekuje se da predloženi članovi tima izabranog Pružaoca usluga budu angažirani do kraja projekta i u periodu održavanja, te izabrani pružalac usluga iste, osim u izuzetnim, opravdanim slučajevima, ne može mijenjati. Pružalac usluga je u takvom slučaju obavezan pismeno zatražiti od Ugovornog organa saglasnost za zamjenu člana tima i ponuditi zamjenskog člana koji kvalifikacijama zadovoljava uslove postavljene ovom tenderskom dokumentacijom.

d) Ponuđač mora da ima implementiran sistem upravljanja kvalitetom u skladu sa ISO 9001, kao i sistem za informacijsku sigurnost u skladu sa ISO/IEC 27001 ili ekvivalenta.¹

Dokazi:

- Ponuđač je dužan dostaviti dokaz o tome da ima implementiran sistem upravljanja kvalitetom u skladu sa ISO 9001 i sistem informacijske sigurnosti ISO/IEC 27001 ili ekvivalenta. Isto se dokazuje dostavljanjem ovjerene kopije važećih certifikata. *Ako certifikat nije na službenim jezicima Bosne i Hercegovine, mora biti preveden na jedan od službenih jezika BiH, a prevod ovjeren od strane sudskog tumača.*

13.4. Posebno definisani uslovi za kvalifikaciju, ukoliko ponudu dostavlja grupa ponuđača:

U slučaju da ponudu dostavlja grupa ponuđača, svaki član grupe ponuđača mora posebno dostaviti/pripremiti dokumente koji su navedeni pod tačkom 12. i 13.1. ove tenderske dokumentacije.

Članovi grupe ponuđača mogu dostaviti jedan set/paket dokumenata koji su navedeni u tački 13.3. ove tenderske dokumentacije kao i ostalih dokumenata, koji su traženi tenderskom dokumentacijom.

13.5. Dokumenti i uvjerenja, kao i certifikati, koje su ponuđači obavezni dostaviti kao dokaz, a nisu na jednom od službenih jezika u upotrebi u Bosni i Hercegovini, moraju biti prevedeni i ovjereni od strane sudskog tumača.

PODACI O PONUDI:

14. Sadržaj ponude i način izrade ponude

Ponuda se zajedno sa pripadajućom dokumentacijom priprema na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini, na latiničnom ili ćiriličnom pismu. Pri pripremi ponude ponuđač se mora pridržavati zahtjeva i uslova iz tenderske dokumentacije. Ponuđač ne smije mijenjati ili nadopunjavati tekst tenderske dokumentacije.

14.1. Sadržaj ponude - Ponuda obavezno treba da sadrži:

1. Obrazac za cijenu ponude, sačinjen i popunjen u skladu sa šemom koja je data u Aneksu 1 tenderske dokumentacije, ovjeren i potpisan od strane ponuđača.

¹ Nedatirano izdanje standarda podrazumijeva važeće izdanje standarda.

2. Obrazac za ponudu, sačinjen i popunjen u skladu sa šemom koja je data u Aneksu 2 tenderske dokumentacije, ovjeren i potpisan od strane ponuđača čiji je sastavni dio Izjava ponuđača.
 3. Obrazac povjerljivih informacija, sačinjen i popunjen u skladu sa šemom koja je data u Aneksu 3 tenderske dokumentacije, ovjeren i potpisan od strane ponuđača.
 4. Izjava o ispunjenosti uslova iz člana 45. stav (1) tačke od a) do d) Zakona (lična sposobnost), sačinjena i popunjena u skladu sa šemom koja je data u Aneksu 4 tenderske dokumentacije, ovjerena i potpisana od strane nadležnog organa (sud, notar ili opština).
 5. Ponuđači su dužni u ponudi dostaviti dokaz o registraciji u odgovarajućim profesionalnim ili drugim registrima zemlje u kojoj su registrovani ili da osiguraju posebnu izjavu ili potvrdu nadležnog organa kojom se dokazuje njihovo pravo da obavljaju profesionalnu djelatnost, a koja je u vezi sa predmetom nabavke. **Traženi dokaz se dostavlja kao original ili ovjerena kopija originala.**
 6. Obrazac pismene Izjave iz člana 52. Zakona sačinjen i popunjen u skladu sa šemom koja je data u Aneksu 5 poziva za dostavu ponuda, ovjerena i potpisana od strane nadležnog organa (sud, notar ili opština).
 7. Obrazac izjave o podugovaranju, sačinjen i popunjen u skladu sa šemom koja je data u Aneksu 6 tenderske dokumentacije, ovjeren i potpisan od strane ponuđača.
 8. Nacrt Ugovora, sačinjen i popunjen u skladu sa šemom koja je data u Aneksu 7 tenderske dokumentacije, ovjeren i potpisan od strane ponuđača.
 9. Dokazi o stručnim kvalifikacijama u skladu sa tačkom C.13.3. Tehnička i profesionalna sposobnost.
- Ako se radi o grupi ponuđača, Obrazac za ponudu sadrži podatke za svakog člana grupe ponuđača, uz obaveznu naznaku člana grupe ponuđača koji je ovlašten za komunikaciju s Ugovornim organom.

Napomena:

Dokumenti i uvjerenja, kao i certifikati, koje su ponuđači obavezni dostaviti kao dokaz, a nisu na jednom od službenih jezika u upotrebi u Bosni i Hercegovini, moraju biti prevedeni i ovjereni od strane sudskog tumača.

15. Način izrade ponude

Ponuda se izrađuje na način da čini cjelinu. Ako zbog obima ili drugih objektivnih okolnosti ponuda ne može biti izrađena na način da čini cjelinu, onda se izrađuje u dva ili više dijelova.

Ponuda se čvrsto uvezuje na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova. Ponuda mora biti čvrsto uvezana i sve strane ponude numerisane (izuzev štampane literature, brošura, kataloga i sl.). *Pod čvrstim uvezom podrazumijeva se ponuda ukoričena u knjigu ili ponuda osigurana jamstvenikom.* Ako je ponuda izrađena u dva ili više dijelova, svaki dio se čvrsto uvezuje na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova. Dijelove ponude kao što su uzorci, katalogi, mediji za pohranjivanje podataka i sl., koji ne mogu biti uvezani, ponuđač obilježava nazivom i navodi u sadržaju ponude kao dio ponude.

Ako je ponuda izrađena od više dijelova ponuđač mora u sadržaju ponude navesti od koliko se dijelova ponuda sastoji. Stranice ponude se označavaju brojem na način da je vidljiv redni broj stranice. Kada je ponuda izrađena od više dijelova, stranice se označavaju na način da svaki

slijedeći dio započinje rednim brojem kojim se nastavlja redni broj stranice kojim završava prethodni dio. Ako sadrži štampanu literaturu, brošure, kataloge koji imaju izvorno numerisane brojeve, onda se ti dijelovi ponude ne numerišu dodatno.

Izuzetno od prethodnog stava, ponuda neće biti odbačena ukoliko su listovi ponude numerisani na način da je obezbijeđen kontinuitet numerisanja, te će se smatrati manjim odstupanjem koje ne mijenja, niti se bitno udaljava od karakteristika, uslova i drugih zahtjeva utvrđenih u obavještenju o nabavci i ovoj tenderskoj dokumentaciji. Ponude se pišu neizbrisivom tintom. Ispravke u ponudi moraju biti izrađene na način da su vidljive i potvrđene potpisom i pečatom ponuđača, uz navođenje datuma ispravke.

Napomena: Ponuđač je dužan dostaviti kompletnu traženu dokumentaciju iz sadržaja ponude na način kako je propisano u tenderskoj dokumentaciji za predmetnu nabavku.

16. Način dostave ponude

Ponuda se dostavlja u zatvorenoj koverti na adresu Ugovornog organa navedenu u tenderskoj dokumentaciji. Na koverti ponude mora biti naznačeno:

- a) naziv i adresa Ugovornog organa,
- b) naziv i adresa ponuđača u lijevom gornjem uglu koverta,
- c) naziv predmeta nabavke,
- d) naznaka "NE OTVARAJ".

Svaki ponuđač može podnijeti samo jednu ponudu.

17. Dopuštenost dostavljanja alternativnih ponuda

Nije dozvoljeno dostavljanje alternativnih ponuda. Pod alternativnom ponudom se ne podrazumjeva opcija ponude.

18. Obrazac za cijenu ponude

Obrazac za cijenu ponude koji je dat kao Aneks 1 je pripremljen u skladu sa zahtjevima i priložima iz tenderske dokumentacije i čini sastavni dio tenderske dokumentacije.

U slučaju da ponuđač propusti popuniti Obrazac u skladu sa postavljenim zahtjevima, za sve stavke koje su navedene, njegova ponuda će biti odbačena.

Ponuđač je dužan dati ponudu za sve stavke, vodeći pri tome računa da ukupan zbir cijena svih stavki u obrascu ne može biti 0 (nula).

19. Način određivanja cijene ponude

Ponuđač izražava cijenu ponude u konvertibilnim markama (KM). Cijena ponude piše se brojevima i slovima. U slučaju neslaganja iznosa upisanih brojevano i slovima, prednost se daje iznosu upisanom slovima. U cijenu ponude bez poreza na dodatnu vrijednost moraju biti uračunati svi troškovi, s tim da se popusti posebno navode, u koloni posebno naznačenoj u obrascu za cijenu ponude. Ukoliko ponuđač ne iskaže popust na način da je posebno iskazan u Obrascu za cijenu, smatraće se da nije ponudio popust.

20. Valuta ponude

Cijena ponude se izražava u konvertibilnim markama (KM).

Nije dopušteno iskazivanje cijena ponude u stranoj valuti.

21. Kriterij za dodjelu Ugovora

Kriterij za dodjelu Ugovora je „najniža cijena“.

22. Jezik i pismo ponude

Ponuda, svi dokumenti i korespondencija u vezi sa ponudom između ponuđača i Ugovornog organa moraju biti napisani na jednom od službenih jezika u upotrebi u Bosni i Hercegovini. Prateći dokumenti i štampana literatura koju dostavlja ponuđač mogu biti napisani na nekom drugom jeziku koji se najčešće koristi u međunarodnoj trgovini, pod uslovom da je dostavljen i zvaničan prevod odgovarajućih poglavlja na jezik na kojem je napisana ponuda.

OSTALI PODACI

23. Mjesto, datum i vrijeme za prijem ponuda

Krajnji rok za prijem ponuda za predmetnu nabavku je najkasnije do dana **23.11.2023. godine do 14.00 sati**. Ponude dostaviti na protokol Direkcije za evropske integracije, Đoke Mazalića broj 5, 71000 Sarajevo. Ponude koje budu dostavljene po isteku ovog roka biće vraćene ponuđaču neotvorene.

24. Mjesto, datum i vrijeme otvaranja ponuda

Javno otvaranje ponuda će se obaviti u prostorijama Ugovornog organa, Direkcija za evropske integracije, Đoke Mazalića broj 5, dana **23.11.2023. godine u 14.30 sati**, u prisustvu ponuđača koji žele prisustvovati.

25. Period važenja ponude

Ponude moraju važiti 120 dana, računajući od isteka roka za podnošenje ponuda.

26. Zaključivanje Ugovora

Po ovom otvorenom postupku za pružanje predmetnih usluga će se zaključiti 1 (jedan) Ugovor.

27. Podugovaranje

Prema članu 73. Zakona o javnim nabavkama BiH.

28. Rok za donošenje odluke o izboru

Ugovorni organ je dužan donijeti Odluku o izboru najpovoljnijeg ponuđača ili poništenju u postupku javne nabavke u roku važenja ponude, a najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana isteka važenja ponude, odnosno u produženom periodu roka važenja ponuda, u skladu s članom 60. stav (2) Zakona.

29. Dokaz o kvalifikaciji koje je izabrani ponuđač obavezan dostaviti, kao i rok u kojem je dužan dostaviti tražene dokaze

Ugovorni organ će od ponuđača, koji bude izabran kao kvalifikovan, tražiti, putem pismenog poziva, da u roku od 5 (pet) dana od dana prijema obavještenja o rezultatima postupka javne nabavke, dostavi sljedeće dokaze:

1) Dokumente iz člana 45. stav (2) tačke od a) do d) Zakona, izabrani ponuđač je obavezan dostaviti u formi originala ili ovjerenih kopija ne starijih od 3 (tri) mjeseca od dana dostavljanja ponude i to:

a) Uvjerenje Suda BiH i uvjerenje suda prema sjedištu ponuđača kojim dokazuje da u krivičnom postupku nije izrečena pravosnažna presuda kojom je osuđen za krivično djelo učešća u kriminalnoj organizaciji, za korupciju, prevaru ili pranje novca;

b) uvjerenje nadležnog suda ili organa uprave kod kojeg je registrovan kandidat/ponuđač kojim se potvrđuje da nije pod stečajem niti je predmet stečajnog postupka, da nije predmet postupka likvidacije, odnosno da nije u postupku obustavljanja poslovne djelatnosti;

c) uvjerenja nadležnih institucija kojim se potvrđuje da je kandidat/ponuđač izmirio dospelje obaveze, a koje se odnose na doprinose za penziona i invalidsko osiguranje i zdravstveno osiguranje;

d) uvjerenja nadležnih institucija da je kandidat/ponuđač izmirio dospelje obaveze u vezi s plaćanjem direktnih i indirektnih poreza.

30. Rok, način i uslovi plaćanja izabranom ponuđaču

15 dana od momenta prijema fakture.

U slučaju kašnjenja u pružanju usluga, do kojeg je došlo krivicom Pružaoca usluga, isti će platiti ugovornu kaznu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima u iznosu naznačenom u Tabeli 1, za svaki dan kašnjenja do urednog ispunjenja, s tim da ukupan iznos ugovorene kazne ne može preći 10% od ugovorene vrijednosti usluga na mjesečnom nivou. Mjesečna faktura za izvršenu uslugu će biti umanjena za odgovarajući iznos ugovorne kazne.

Ugovorni organ neće naplatiti ugovornu kaznu ukoliko je do kašnjenja došlo uslijed više sile. Pod višom silom se podrazumijeva slučaj kada ispunjenje obaveze postane nemoguće zbog vanrednih vanjskih događaja na koje izabrani ponuđač nije mogao uticati niti ih predvidjeti.

Tabela 1

Prioritetnost zadatka	Umanjenje mjesečne naknade za svaki dan kašnjenja (%)
<i>Blocker (Highest)</i>	5 %
<i>Critical (High)</i>	5 %
<i>Major (Medium)</i>	3 %
<i>Minor (Low)</i>	1 %
<i>Trivial (Lowest)</i>	1 %

Vrijeme rješavanja zahtjeva se može modifikovati u pojedinim slučajevima na osnovu dogovora obje strane.

DODATNE INFORMACIJE

31. Trošak ponude

Trošak pripreme ponude i podnošenja ponude u cjelini snosi ponuđač.

32. Pojašnjenje tenderske dokumentacije

Zainteresovani kandidati/ponuđači mogu, u pisanoj formi, tražiti od Ugovornog organa pojašnjenja tenderske dokumentacije blagovremeno, ali najkasnije deset dana prije isteka roka za podnošenje zahtjeva za učešće ili ponuda.

Ugovorni organ odgovara na zahtjev za pojašnjenje tenderske dokumentacije putem Portala javnih nabavki u roku od tri dana od prijema zahtjeva za pojašnjenje, a najkasnije pet dana prije isteka roka za podnošenje zahtjeva za učešće ili ponuda.

Ako odgovor Ugovornog organa dovodi do izmjena tenderske dokumentacije, i te izmjene od kandidata/ponuđača zahtijevaju da izvrše znatne izmjene i/ili da prilagode njihove ponude, Ugovorni organ dužan je da produži rok za podnošenje zahtjeva za učešće ili ponuda najmanje za sedam dana.

33. Povjerljivost podataka privrednih subjekata

Ponuđači koji dostavljaju ponude koje sadrže određene podatke koji su povjerljivi, dužni su uz navođenje povjerljivih podataka u Aneksu 3 navesti i pravni osnov po kojem se ti podaci smatraju povjerljivim. Podaci koji se ni u kojem slučaju ne mogu smatrati povjerljivim su:

- a) ukupne i pojedinačne cijene iskazane u ponudi;
- b) predmet nabavke, odnosno ponuđena roba, usluga ili rad od koje zavisi poređenje sa tehničkom specifikacijom i ocjena da je ponuda u skladu sa zahtjevima iz tehničke specifikacije;
- c) dokazi o ličnoj situaciji ponuđača (u smislu odredbi čl. 45.-51. Zakona).

34. Izmjena, dopuna ili povlačenje ponude

Ponuđač može prije isteka roka za dostavljanje ponuda svoju ponudu izmijeniti, dopuniti je ili od nje odustati. Ukoliko zbog izmjene ili dopune dođe do promjene ukupne cijene ponude, nova cijena se mora obavezno navesti. Izmjena ili dopuna ponude se dostavlja na isti način kao i ponuda i to u roku koji je naznačen u obavještenju o nabavci i tenderskoj dokumentaciji. U slučaju povlačenja ponude, prije isteka roka za dostavljanje ponuda, ponuđač može pismeno zahtijevati povrat svoje neotvorene ponude.

35. E-aukcija

Ugovorni organ će nakon prijema, otvaranja i pregleda ponuda provesti e-aukciju, u skladu sa Pravilnikom o uslovima i načinu korištenja e-aukcije.

36. Neprirodno niska ponuđena cijena

Ukoliko Ugovorni organ ocijeni da je ponuđena cijena neprirodno niska, pismeno će od ponuđača zahtijevati da obrazloži ponuđenu cijenu. Ako ponuđač Ugovornom organu ne ponudi osnovano obrazloženje, koje može između ostalog sadržavati i poređenje sa cijenama na tržištu, Ugovorni organ će odbaciti ponudu.

Ponuđač je dužan da pismeno dostavi detaljne informacije o relevantnim sastavnim elementima ponude, uključujući elemente cijene, odnosno razloge ponuđene cijene. Ugovorni organ uzima u razmatranje objašnjenja koja se na primjeren način mogu odnositi na:

- a) ekonomičnost proizvodnog procesa, pruženih usluga ili građevinske metode;
- b) izabrana tehnička rješenja i/ili izuzetno pogodne uslove koje ponuđač ima za dostavljanje robe ili usluga ili za izvođenje radova;
- c) originalnost robe, usluga ili radova koje je ponuđač ponudio;
- d) usklađenost sa važećim odredbama koje se odnose na radnu zaštitu i uslove rada na mjestu gdje se isporučuje roba, pruža usluga ili izvodi rad;
- e) mogućnost da ponuđač prima državnu pomoć.

Ako Ugovorni organ utvrdi da je ponuda neprirodno niska zato što ponuđač prima državnu pomoć, ponuda može biti odbačena samo ako ponuđač nije u mogućnosti da dokaže, u okviru razumnog vremenskog roka koji odredi ugovorni organ, da je državna pomoć dođela u skladu sa važećim zakonom.



Dostaviti:

1. Na Portal javnih nabavki
2. a/a

OBRAZAC ZA CIJENU PONUDE

R.b.	Opis usluga	Cijena mjesečnog održavanja bez PDV-a	Period pružanja usluga	Ukupna cijena ponude bez PDV-a (3x4)
1.	2.	3.	4.	5.
I	Prema tehničkoj specifikaciji iz Priloga 1 Tehnička specifikacija tenderske dokumentacije		12 mjeseci	
II	UKUPNA CIJENA BEZ PDV - a			
III	POPUST			
IV	UKUPNA CIJENA SA POPUSTOM BEZ PDV-a			
V	UKUPNA CIJENA SA POPUSTOM BEZ PDV-a SLOVIMA			

Napomena:

1. Cijene moraju biti izražene u KM. Za svaku stavku u Obrascu za cijenu ponude mora se navesti cijena.
2. Ponuđač je dužan popuniti Obrazac za cijenu ponude u skladu sa šemom koja je data u Aneksu 1. tenderske dokumentacije.
3. U slučaju da ponuđač ne navede cijene za sve stavke u Obrascu za cijenu ponude - Aneks 1, ponuda će biti odbačena kao neprihvatljiva.
5. Ponuđač svojim potpisom ovog Obrasca za cijenu ponude potvrđuje da je upoznat sa svim uslovima nabavke.

Pečat i potpis ovlaštene osobe

M.P.

OBRAZAC ZA PONUDU

Broj nabavke: _____

Broj obavještenja sa Portala JN: _____

UGOVORNI ORGAN:

Bosna i Hercegovina, Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, Direkcija za evropske integracije,
 Đoke Mazalića broj 5, Sarajevo.

PONUĐAČ (upisati podatke):

Naziv ponuđača	
Adresa ponuđača	

*Ukoliko ponudu dostavlja grupa ponuđača, upisuju se isti podaci za sve članove grupe ponuđača, kao i kada ponudu dostavlja samo jedan ponuđač, a pored naziva ponuđača koji je predstavnik grupe ponuđača upisuje se i podatak da je to predstavnik grupe ponuđača. Podugovarač se ne smatra članom grupe ponuđača u smislu postupka javne nabavke.

KONTAKT OSOBA (za konkretnu ponudu):

Ime i prezime	
Adresa	
Telefon	
Faks	
E-mail	

IZJAVA PONUĐAČA

Ukoliko ponudu dostavlja grupa ponuđača, onda Izjavu ponuđača popunjava predstavnik grupe ponuđača.

U postupku javne nabavke, koju ste pokrenuli i koja je objavljena na Portalu javnih nabavki, broj obavještenja o nabavci _____, dana _____ dostavljamo ponudu i izjavljujemo slijedeće:

1. U skladu sa sadržajem i zahtjevima tenderske dokumentacije broj _____ (broj nabavke koji je dao Ugovorni organ), ovom izjavom prihvatamo njene odredbe u cijelosti, bez ikakvih rezervi ili ograničenja.
2. Ovom ponudom odgovaramo zahtjevima iz tenderske dokumentacije za isporuku roba/usluga/radova, u skladu sa uslovima utvrđenim u tenderskoj dokumentaciji, kriterijima i utvrđenim rokovima, bez ikakvih rezervi ili ograničenja.

3. CIJENA PONUDE (obavezno popuniti):

Ukupna cijena naše ponude (bez PDV-a) iznosi _____ KM ili slovima _____				
Popust iznosi _____ %.				
Ukupna cijena naše ponude (bez PDV-a) i sa uključenim popustom iznosi _____ KM ili slovima _____				
PDV	(17%)	iznosi	_____	KM ili slovima _____
Ukupna cijena naše ponude (sa PDV-om) iznosi _____ KM ili slovima _____				

U prilogu se nalazi i obrazac za cijenu naše ponude, koji je popunjen u skladu sa zahtjevima iz tenderske dokumentacije. U slučaju razlika u cijenama iz ove Izjave i Obrasca za cijenu ponude, relevantna je cijena iz obrasca za cijenu ponude.

4. Ova ponuda važi 120 dana, računajući od isteka roka za prijem ponuda.

Ako naša ponuda bude najuspješnija u ovom postupku javne nabavke, obvezujemo se dostaviti dokaze o kvalificiranosti u skladu sa zahtjevima iz tenderske dokumentacije, a što potvrđujemo ovom Izjavom.

Ime i prezime osobe koja je ovlaštena da predstavlja ponuđača: [.....]

Potpis ovlaštene osobe: [.....]

Mjesto i datum: [.....]

Pečat preduzeća:

Uz ponudu je dostavljena slijedeća dokumentacija:

[Popis dostavljenih dokumenata, izjava i obrazaca sa nazivima istih]

**POVJERLJIVE
INFORMACIJE**

Informacija koja je povjerljiva	Brojevi stranica s tim informacijama, u ponudi	Razlozi za povjerljivost tih informacija	Vremenski period u kojem će te informacije biti povjerljive

Napomena:

1. Ponuđači su obavezni napraviti spisak informacija koje bi se trebale smatrati povjerljivim ako ih imaju (popunjen po šemi u Aneksu 3 ove tenderske dokumentacije).
2. Ukoliko ponuđači određene informacije/podatke iz ponude označavaju povjerljivim, odnosno poslovnom tajnom, dužni su da u ponudi navedu i pravni osnov na temelju kojeg su ti podaci tajni i povjerljivi.
3. U slučaju paušalnog navođenja u ponudi da se neki podatak/informacija smatra povjerljivim/tajnim, bez naznačavanja pravnog osnova na temelju kojeg su ti podaci povjerljivi i tajni, neće obavezivati Ugovorni organ da iste smatra takvima.

Podaci koji se ni u kojem slučaju ne mogu smatrati povjerljivim su:

- a) ukupne i pojedinačne cijene iskazane u ponudi;
- b) predmet nabavke, od koje zavisi poređenje sa tehničkom specifikacijom i ocjena da je ponuda u skladu sa zahtjevima iz tehničke specifikacije;
- c) dokazi o ličnoj situaciji ponuđača (u smislu odredbi člana 45. do 51. Zakona).

Pečat i potpis ovlaštene osobe

M.P.

Izjava o ispunjenosti uslova iz člana 45. stav (1) tačke od a) do d) Zakona o javnim nabavkama BiH („Službeni glasnik BiH“ broj 39/14) - Lična sposobnost

Ja, niže potpisani _____ (Ime i prezime), sa ličnom kartom broj: _____ izdatom od _____, u svojstvu predstavnika privrednog društva ili obrta ili srodne djelatnosti _____ (Navedi položaj, naziv privrednog društva ili obrta ili srodne djelatnosti), ID broj: _____, čije sjedište se nalazi u _____ (Grad/općina), na adresi _____ (Ulica i broj), kao ponuđač u postupku javne nabavke _____ (Navedi tačan naziv i vrstu postupka javne nabavke), a kojeg provodi Ugovorni organ _____ (Navedi tačan naziv Ugovornog organa), za koje je objavljeno obavještenje o javnoj nabavci na Portalu javnih nabavki, broj obavještenja: _____ od dana _____, a u skladu sa članom 45. stav (1) tačke od a) do d) i stavom (4) istog člana pod punom materijalnom i kaznenom odgovornošću

IZJAVLJUJEM

Ponuđač _____ u navedenom postupku javne nabavke, kojeg predstavljam, nije:

- a) Pravosnažnom sudskom presudom u kaznenom postupku osuđen za kaznena djela organizovanog kriminala, korupcije, prevare ili pranja novca u skladu sa važećim propisima u BiH ili zemlji u kojoj je registriran;
- b) Pod stečajem ili je predmet stečajnog postupka ili je pak predmetom postupka likvidacije;
- c) Propustio ispuniti obaveze u vezi s plaćanjem penzionog i invalidskog osiguranja i zdravstvenog osiguranja u skladu sa važećim propisima u BiH ili u zemlji u kojoj je registriran;
- d) Propustio ispuniti obaveze u vezi s plaćanjem direktnih i indirektnih poreza u skladu sa važećim propisima u BiH ili zemlji u kojoj je registriran.

U navedenom smislu sam upoznat sa obavezom ponuđača da u slučaju dodjele Ugovora dostavi dokumente iz člana 45. stav (2) tačke od a) do d) na zahtjev Ugovornog organa i u roku kojeg odredi Ugovorni organ shodno članu 72. stav (3) tačka a). Nadalje, izjavljujem da sam svjestan da krivotvorenje službene isprave, odnosno upotreba neistinite službene ili poslovne isprave, knjige ili spisa u službi ili poslovanju kao da su istiniti predstavlja kazneno djelo predviđeno Kaznenim zakonima u BiH, te da davanje netačnih podataka u dokumentima kojima se dokazuje lična sposobnost iz člana 45. Zakona o javnim nabavkama predstavlja prekršaj za koji su predviđene novčane kazne od 1.000,00 KM do 10.000,00 KM za ponuđača (pravno lice) i od 200,00 KM do 2.000,00 KM za odgovorno lice ponuđača.

Također, izjavljujem da sam svjestan da Ugovorni organ koji provodi navedeni postupak javne nabavke shodno članu 45. stav (6) Zakona o javnim nabavkama BiH u slučaju sumnje u tačnost podataka datih putem ove Izjave zadržava pravo provjere tačnosti iznesenih informacija kod nadležnog organa.

Izjavu dao:

Mjesto i datum davanja Izjave:

Potpis i pečat nadležnog organa:

PISMENA IZJAVA

Iz člana 52. Zakona o javnim nabavkama („Službeni glasnik BiH“ broj 39/14)

Ja, niže potpisani _____ (Ime i prezime), sa ličnom kartom broj: _____ izdatom od _____, u svojstvu predstavnika privrednog društva ili obrta ili srodne djelatnosti _____ (Navedi položaj, naziv privrednog društva ili obrta ili srodne djelatnosti), ID broj: _____, čije sjedište se nalazi u _____ (Grad/općina), na adresi _____ (Ulica i broj), kao ponuđač u postupku javne nabavke _____ (Navedi tačan naziv i vrstu postupka javne nabavke), a kojeg provodi Ugovorni organ

(Navedi tačan naziv Ugovornog organa), za koje je objavljeno obavještenje o javnoj nabavci na Portalu javnih nabavki, broj obavještenja: _____ od dana _____, a u skladu sa članom 52. stav (2) Zakona o javnim nabavkama pod punom materijalnom i kaznenom odgovornošću

IZJAVLJUJEM

1. Nisam ponudio mito ni jednom licu uključenom u proces javne nabavke, u bilo kojoj fazi procesa javne nabavke.
2. Nisam dao, niti obećao dar, ili neku drugu povlasticu službenom ili odgovornom licu u Ugovornom organu, uključujući i strano službeno lice ili međunarodnog službenika, u cilju obavljanja u okviru službene ovlasti, radnje koje ne bi trebalo da izvrši, ili se suzdržava od vršenja djela koje treba izvršiti on, ili neko ko posreduje pri takvom podmićivanju službenog ili odgovornog lica.
3. Nisam dao ili obećao dar ili neku drugu povlasticu službenom ili odgovornom licu u Ugovornom organu uključujući i strano službeno lice ili međunarodnog službenika, u cilju da obavi u okviru svoje službene ovlasti, radnje koje bi trebalo da obavlja, ili se suzdržava od obavljanja radnji, koje ne treba izvršiti.
4. Nisam bio uključen u bilo kakve aktivnosti koje za cilj imaju korupciju u javnim nabavkama.
5. Nisam sudjelovao u bilo kakvoj radnji koja je za cilj imala korupciju u toku predmete postupka javne nabavke.

Davanjem ove Izjave, svjestan sam kaznene odgovornosti predviđene za kaznena djela primanja i davanja mita i kaznena djela protiv službene i druge odgovornosti i dužnosti utvrđene u Kaznenim zakonima Bosne i Hercegovine.

Izjavu dao:

Mjesto i datum davanja Izjave:

Potpis i pečat nadležnog organa:

**OBRAZAC IZJAVE
O PODUGOVARANJU**

Naziv ponuđača: _____

Adresa ponuđača: _____

ID broj ponuđača: _____

Kao ponuđač u postupku javne nabavke putem otvorenog postupka zahtjeva za pružanje usluga

prema zahtjevu iz tenderske dokumentacije

IZJAVLJUJEMO

a) Da preduzeće koje dostavlja ovu ponudu ima namjeru podugovaranja u iznosu od _____% ukupne cijene prihvaćene ponude

b) Da preduzeće koje dostavlja ovu ponudu nema namjeru podugovaranja

Napomena:

Ponuđač je obavezan u datom Obrascu Izjave o podugovaranju – Aneks 6 zaokružiti jednu od ponuđenih opcija koje se odnose na podugovaranje.

U _____ godine.

Za ponuđača:

(M. P.)

(Čitko upisati ime i prezime ovlaštene osobe privrednog subjekta)

(Vlastoručni potpis ovlaštene osobe privrednog subjekta)

Na osnovu člana 72. Zakona o javnim nabavkama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH" broj 39/14), nakon provedenog otvorenog postupka za pružanje usluge održavanja informacionog sistema za praćenje implementacije IPA programa (MERSA), broj _____, datum _____, zaključuje se:

U G O V O R

o pružanju usluge održavanja informacionog sistema za praćenje implementacije IPA programa (MERSA)

Između:

1. Direkcija za evropske integracije, Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, Bosna i Hercegovina, Sarajevo, ul. Đoke Mazalića broj 5, koju zastupa direktorica _____ (u daljem tekstu: Ugovorni organ)

i
2. _____ adresa _____, koju zastupa direktor _____ (u daljem tekstu: Pružalac usluga)

Član 1.

Predmet ugovora

- (1) Predmet ovog ugovora je pružanje usluge održavanja informacionog sistema za praćenje implementacije IPA programa (MERSA) (u daljem tekstu: MERSA) Direkcije za evropske integracije.
- (2) Pružalac usluga se obavezuje da će tokom važenja ovog ugovora održavati MERS - u u stanju funkcionalnosti, da će otklanjati zastoje i probleme koji se pojave u njegovom funkcionisanju u predviđenim rokovima i da će vršiti adaptivna unapređenja MERSA o kojima postoji saglasnost Ugovornog organa i Pružaoca usluga.
- (3) Sastavni dio ovog Ugovora je Ponuda Pružaoca usluga broj: _____ od dana _____ 2023. godine i Tehnička specifikacija - Opis zahtjeva za usluge sistemskog i aplikativnog održavanja Informacionog sistema za podršku procesu evropskih integracija Bosne i Hercegovine.

Član 2.

Vrijednost ugovora-cijena

- (1) Vrijednost ugovora bez uračunatog PDV-a iznosi: _____ KM (slovima: _____ KM).
- (2) Ugovorni organ se obavezuje da će za vršenje poslova iz stava (1) ovog člana omogućiti neometan pristup MERSA.

- (3) Pružalac usluga se obavezuje na nepromjenjivost ponuđene cijene tokom cijelog ugovorenog perioda.
- (4) Pružalac usluga se obavezuje da će, Ugovornom organu, po isteku mjeseca za izvršene usluge ispostavljati mjesečnu fakturu u iznosu od _____ KM bez PDV-a.
- (5) Ugovorni organ će ispostavljene fakture za izvršene usluge plaćati u roku od 15 dana od dana dostave fakture.
- (6) U slučaju kašnjenja u pružanju usluga, do kojeg je došlo krivicom Pružaoca usluga, isti će platiti ugovornu kaznu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima u iznosu naznačenom u Tabeli 1, za svaki dan kašnjenja do urednog ispunjenja, s tim da ukupan iznos ugovorene kazne ne može preći 10% od ugovorene vrijednosti usluga na mjesečnom nivou. Mjesečna faktura za izvršenu uslugu će biti umanjena za odgovarajući iznos ugovorne kazne.
- Ugovorni organ neće naplatiti ugovornu kaznu ukoliko je do kašnjenja došlo uslijed više sile. Pod višom silom se podrazumijeva slučaj kada ispunjenje obaveze postane nemoguće zbog vanrednih vanjskih događaja na koje izabrani ponuđač nije mogao uticati niti ih predvidjeti.

Tabela 1

Prioritetnost zadatka	Umanjenje mjesečne naknade za svaki dan kašnjenja (%)
<i>Blocker (Highest)</i>	5 %
<i>Critical (High)</i>	5 %
<i>Major (Medium)</i>	3 %
<i>Minor (Low)</i>	1 %
<i>Trivial (Lowest)</i>	1 %

Vrijeme rješavanja zahtjeva se može modifikovati u pojedinim slučajevima na osnovu dogovora obje strane.

Član 3.

Informacioni sistem

MERSA se nalazi u vlasništvu i posjedu Direkcije za evropske integracije. Informacioni sistem za monitoring, evaluaciju i izvještavanje o Instrumentima pretprijetne pomoći - MERSA je razvijen sa ciljem da osigura efikasnu informatičku podršku kancelariji Državnog IPA Koordinatora (DIPAK-a), Sektorski koordinirajućim institucijam (SKI) i drugim korisnicima IPA projekata na različitim nivoima vlasti u BiH, prilikom pripreme i izrade godišnjih i polugodišnjih izvještaja kao i različitih analiza o implementaciji IPA-e koji su stavljeni na raspolaganje Bosni i Hercegovini na osnovu potpisanih IPA Okvirnih sporazuma i IPA Finansijskih sporazuma sa Evropskom komisijom. MERSA informacioni sistem se sastoji od sljedećih modula:

- Kontrolna tabla,
- Godišnji izvještaji,
- IPA projekti (IPA projektna/sektorska karta),
- Sastanci,
- Evaluacija,
- Arhiva,

- Statistički izvještaji,
- Kontrola korisnika.

Član 4. Održavanje

Održavanje MERSA uključuje:

- a) Korektivno održavanje – ispravljanje svih uočenih nepravilnosti u radu MERSA prouzrokovanih programskom greškom;
- b) Preventivno održavanje – podrazumijeva monitoring i podešavanje (tuning) baze podataka, pri čemu se tuning vrši po potrebi, a preventivni pregled jednom mjesečno;
- c) Adaptivno unapređenje – podrazumijeva prilagođavanja i unapređenja MERSA koja su manjeg obima i o kojima se saglase Ugovorni organ i Pružalac usluga;
- d) Savjetovanje i davanje preporuka za nadogradnju i poboljšanje MERSA u periodu održavanja;
- e) Pružanje stručne podrške klijentima u vidu telefonske, e-mail i logističke podrške;
- f) Dokumentovanje svih korekcija u sistemu uz pomoć Jira sistema.

Član 5. Obaveze Pružaoca usluga

Pružalac usluga će u periodu važenja ovog ugovora:

- a) obezbijediti telefonsku i *online* stručnu podršku svim radnim danima u sedmici,
- b) planirati sve neophodne aktivnosti da MERSA funkcioniše pravilno i preduzimati sve aktivnosti u definisanim rokovima,
- c) organizovati *Backup* listove na osnovu kojih će se savjetovati pravovremeno izvršenje *Backup* podataka MERSA,
- d) obezbijediti postojanje odgovarajućih logova (dnevnika) koji se tiču istorije događaja, te ih analizirati i predlagati akcije u vezi s njima,
- e) preduzeti sve moguće radnje radi identifikiranja i rješavanja problema koji se jave u MERSA.

Član 6. Obaveza saradnje i stručna osoba

- (1) Ugovorni organ se obavezuje saradivati sa Pružaocem usluga u vezi sa izvršenjem ovog ugovora, što se naročito, ali ne i jedino, odnosi na pružanje potrebnih informacija, blagovremeno postavljanje konkretnih zahtjeva, upoznavanje sa relevantnim propisima, standardima i normativima i druge vrste pomoći i saradnje.
- (2) Ugovorni organ će odrediti najmanje jednu stručnu osobu za pružanje potrebnih tehničkih i drugih podataka Pružaocu usluga i o tome obavijestiti Pružaoca usluga odmah nakon zaključenja ovog ugovora.

Član 7. Postupak održavanja

- (1) Održavanje MERSA se pokreće, odobrava i dokumentuje putem *Jira sistema*, na sljedeći način:
 - a) Ugovorni organ podnosi zahtjev za otklanjanje zastoja ili problema, ili za adaptivno unapređenje MERSA putem *Jira sistema*;

- b) Pružalac usluge provjerava zahtjev, daje tehnički opis mogućih rješenja, procjenjuje neophodno vrijeme i resurse, i o tome obavještava ovlašćenu osobu Ugovornog organa;
 - c) Ugovorni organ odobrava ili odbija izvršenje predloženih aktivnosti putem *Jira* sistema;
 - d) Pružalac usluga pristupa provođenju aktivnosti nakon što dobije odobrenje Ugovornog organa i o završetku posla obavještava Ugovorni organ putem *Jira* sistema.
- (2) U slučaju kada *Jira* ne funkcioniše ili radi otežano, ili kada je potrebno hitno djelovati radi nesmetanog obavljanja djelatnosti, može se odstupiti od postupka iz stava (1) ovog člana i postupak podnošenja zahtjeva, procjene i odobrenja sprovesti na drugi način prikladan situaciji (putem *e-mail*-a, telefona, faksa i slično). Isto će se naknadno evidentirati kroz *Jira-u*.

Član 8.

Ispravnost rada

- (1) Pružalac usluga garantuje ispravnost rada MERSA i osigurava stalnu stručnu podršku za rad MERSA u periodu važenja ovog ugovora.
- (2) Stav (1) ovog člana ne obuhvata garanciju za softverska rješenja drugih proizvođača koja utiču na rad MERSA (operativni sistem, *database engine* i slično).

Član 9.

Tehnički detalji o izmjenama

Pružalac usluga će dostaviti Ugovornom organu podatke o usvojenim rješenjima i izvršenim izmjenama u MERSA, kao i izvorni kod i druge tehničke detalje, kako bi Ugovorni organ kao vlasnik MERSA bio u mogućnosti samostalno nastaviti poboljšanja i razvoj sistema nakon period važenja ovog ugovora.

Član 10.

Poslovna tajna

- (1) Sve informacije nastale na osnovu ovog Ugovora se smatraju poslovnom tajnom i ne smiju se davati trećoj strani bez odobrenja ugovornih strana.
- (2) Pružalac usluga se obavezuje da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti tajnost podataka, poruka i dokumenata kojima raspolaže Ugovorni organ.

Član 11.

Ograničenje angažovanja

Pružalac usluga ne može zapošljavati, u svrhu izvršenja ugovora, fizička ili pravna lica koja su učestvovala u pripremi tenderske dokumentacije ili su bila u svojstvu člana ili stručnog lica koje je angažovala Komisija za nabavke, najmanje šest mjeseci od zaključenja ugovora.

Član 12.

Važenje ugovora

- (1) Ovaj Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme, u trajanju od 12 (dvanaest) mjeseci, od momenta potpisivanja obje ugovorne strane.
- (2) Odredbe ovog Ugovora se ne mogu mijenjati nakon njegovog zaključenja.

(3) Ugovor se raskida pismenom izjavom koja se dostavlja drugoj ugovornoj strani. U izjavi mora biti naveden razlog zbog kojeg se ugovor raskida.

(4) Ako ugovorne strane sporazumno raskinu ugovor, tim sporazumom regulisat će se sva pitanja nastala povodom njegovog raskida.

Član 13.

Primjena zakona

(1) Na pitanja koja nisu uređena ovim ugovorom primjenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

(2) Eventualno nastale sporove pri realizaciji ovog Ugovora ugovorne strane će rješavati mirnim putem, u protivnom, ugovara se nadležnost Suda Bosne i Hercegovine u Sarajevu.

Član 14.

Broj primjeraka

Ovaj ugovor je sačinjen u šest (6) istovjetnih primjeraka, pri čemu svaka ugovorna strana zadržava po tri (3) primjerka.

UGOVORNI ORGAN

PRUŽALAC USLUGE

Broj:

Datum:

M.P.

Broj:

Datum:

M.P.

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

**Opis zahtjeva za usluge sistemskog i aplikativnog održavanja
Informacionog sistema za monitoring, evaluaciju i izvještavanje o
Instrumentu pretpristupne pomoći EU (MERSA)**

Sadržaj

1. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA	2
Proces 1: Izrada godišnjeg izvještaja o implementaciji IPA-e.....	4
Proces 2: Sastanak IPA Monitoring odbora (IPA MO), Sektorskih pripremnih sastanaka (SPS) i Ostali sastanci.....	5
Proces 3: Praćenje procesa implementacije IPA projekata po sektorima.....	8
Proces 4: Aktivnosti evaluacije.....	12
Proces 5: Podjela na grupe korisnika MERSA informacionog sistema, i dodjela pristupa pojedinim dijelovima baze, shodno statusu grupe.	13
Proces 6: Notifikacije.....	17
Proces 7: Arhiviranje	17
Proces 8: Kontrolna tabla / Dashboard	18
2. NAČIN I METODE ODRŽAVANJA.....	18
2.1 Održavanje u periodu trajanja ugovora.....	20
2.2 Sistemi za podršku održavanju	22

1. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

Informacioni sistem za monitoring, evaluaciju i izvještavanje o Instrumentu pretpriprave pomoći- MERSA, kreiran je sa ciljem da osigura efikasnu informatičku podršku kancelariji Državnog IPA Koordinatora (DIPAK-a), Sektorskim koordinirajućim institucijama (SKI) i drugim korisnicima IPA projekata na različitim nivoima vlasti u BiH, prilikom pripreme i izrade godišnjih i polugodišnjih izvještaja kao i različitih analiza o implementaciji IPA-e koji su stavljeni na raspolaganje Bosni i Hercegovini na osnovu potpisanih IPA Okvirnih sporazuma i IPA Finansijskih sporazuma sa Evropskom komisijom.

IS MERSA u kratkoročnom periodu olakšava realizaciju sastanaka IPA Monitoring odbora (IPA MO) i Sektorskih pripremni sastanaka (SPS), omogućava praćenje realizacije odgovarajućih preporuka sa ovih sastanaka te doprinosi cjelokupnom unapređenju kvalitete izvještavanja o implementaciji IPA pomoći svih korisničkih institucija prema zahtjevima i metodologiji propisanoj od strane Evropske komisije. Dugoročni efekti primjene MERSA IS odnose se na izgradnju efikasnog sistema monitoringa i evaluacije te uspostavljanje održivih kanala vertikalne i horizontalne komunikacije i razmjene informacija između institucija koje su uključene u procese korištenja i realizacije IPA-e.

Za potrebe informacionog sistema kreirane su različite korisničke grupe sa različitim pravima pristupa. Pristup MERSA-i sa najviše ovlasti ima kancelarija DIPAK-a (u sistemu grupa: DIPAK Admin), a osim kancelarije DIPAK-a, korisnička i učesnička prava za pristupanje i rad u ovoj bazi (kroz grupe: INS i KOR), će biti dodijeljena posebnim učesnicima i korisnicima, u skladu sa njihovom ulogom i zadacima definisanim i dogovorenim u modelu i strukturama za korištenje IPA-e.

Pristup MERSA informacionom sistemu (kroz grupu Ostali) u nekoj od narednih faza predviđa učešće predstavnika civilnog društva i donatorske zajednice u BiH kao i drugih zainteresovanih aktera koji na različite načine participiraju u procesu praćenja i izvještavanja o IPA-i.

Po postizanju pune funkcionalnosti, planirano je da bazu podataka koristi do 1000 aktivnih korisnika.

MERSA informacioni sistem se sastoji od sljedećih modula:

- Kontrolna tabla,
- Godišnji izvještaji,
- IPA projekti (IPA projektna/sektorska karta)
- Sastanci,
- Evaluacije,
- Arhiva,
- Statistički izvještaji,
- Kontrola korisnika

Svaki pojedinačni modul u MERSA bazi sadrži jedan ili više podmodula koji su međusobno integrirani i kompatibilni.

U sklopu sistema, kreirani su dinamički filteri, koji omogućuju pretraživanje odnosno filtriranje svih podataka koji se nalaze u bazi podataka, uz kontrolu prava pristupa sistemu. Korisnik ima pristup samo onim podacima za koje mu je dodijeljen pristup.

Korisnicima je na vrlo jednostavan način omogućeno filtriranje po svim ovim tačkama.

Također, omogućeno je vršiti pretragu po nazivima dokumenata u folderima kao što su arhiva i slično.

Sistem sadrži modul za upravljanje korisnicima, koji pored osnovnih korisničkih podataka, omogućava da se korisnik može pridružiti instituciji, nivou vlasti, poglavljima, korisničkim grupama i pravima korisnika za različite tipove sadržaja.

Sa razvojem MERSA-a se počelo u Novembru 2021. godine, tako da je u to vrijeme korišten MS Windows server 2016 kao i MS SQL server 2016.

S obzirom da se produkciono okruženje migriralo sa okruženja Pružaoca usluga, na MS Azure platformu, koristila se najnovija verzija Windows servera 2022 a baza podataka je ostala ista MySQL verzija 8.

Za izradu web aplikacije korišten je PHP 7.4., Laravel blade, HTML i CSS.

Također je potrebno na MS Azure platformi aktivirati sve sigurnosne postavke koje su dostupne kroz Ugovor koji Vijeće ministara BiH ima sa kompanijom Microsoft, odnosno planove koji su obezbijedjeni za Direkciju. Sve potrebne MS licence će obezbijediti Direkcija.

Potrebno je na MS Azure platformi kreirati MERSA testni server i migrirati testnu aplikaciju sa postojećih testnih servera.

Proces 1: Izrada godišnjeg izvještaja o implementaciji IPA-e

Izrada godišnjeg izvještaja o implementaciji IPA-e, koja je obaveza DIPAK-a međunarodno-pravnog karaktera¹, je složen proces u kojem učestvuju različite institucije. Tokom ovog procesa institucije šalju svoje doprinose, po nekoliko verzija, te je potrebno osigurati određenu optimizaciju i podršku institucijama u ovom procesu, pri pripremi doprinosa, formatiranju i objedinjavanju istih.

Ovaj modul omogućava različitim korisnicima da u skladu sa svojim ulogama (ovlaštenjima), pristupe izradi doprinosa za svoje IPA sektore, u realnom vremenu, u već izrađenim formama od strane administratora. Odnosno, omogućen je rad više institucija/korisnika u isto vrijeme i sa različitim stepenom ovlasti unutar modula.

Administrator dakle ima mogućnost kreiranja novog urneka za svaki pojedinačni Godišnji izvještaj ili korištenja/odabira nekog od prethodnih urneka. Korisnici imaju mogućnost unosa i formatiranja teksta, dodavanja tabela, audio-vizuelnog sadržaja i linkova, dodavanja tabela aneksa, revidiranje i ažuriranje prethodnih verzija i davanje komentara, u već napravljenim formama (dijelovima). Također korisnicima se omogućava i pregled uputstava, i već unesenog sadržaja, kao i dodavanje dokumenata. Korisnička grupa INS (odnosno vanjski korisnici kao što su Sektorske koordinirajuće institucije) imaju i mogućnost upravljanja procesom unutar svog IPA sektora i naslova/poglavlja koji su im dodijeljeni, sa nižim nivoima vlasti, gdje Grupa INS preuzima ulogu nižeg administratora, te može da dodaje korisnike (iz grupe KOR) na

¹ Okvirni sporazum o finansijskom partnerstvu između Evropske komisije i Bosne i Hercegovine o posebnim aranžmanima za provođenje finansijske pomoći Unije Bosni i Hercegovini u okviru Instrumenta prepristupne pomoći (IPA III), Članak 59; Komisijskoj regulativi (EU) br. 447/2014 od 2. maja 2014. o specifičnim pravilima za Regulativu (EU) br. 231/2014 Evropskog parlamenta i Vijeća kojom se uspostavlja Instrument prepristupne pomoći (IPA II)

određena poglavlja, u zavisnosti od potrebe i na kraju da zaključa određena poglavlja, te da postavlja rokove. Time se omogućava da se cijeli proces i koordinacija istog odvija virtuelno i samim tim se isti pojednostavljuje, što će doprinijeti bržoj i kvalitetnijoj izradi Godišnjeg izvještaja. Ovaj modul omogućava korisnicima da budu obaviješteni o svim rokovima, unesenim izmjenama i komentarima putem notifikacija na samom sistemu i putem e-maila.

Modul također nudi i kreiranje tabela (tabela A i tabela B) za praćenje napretka implementacije akcija/projekata kroz posebne za to predviđene elektronske forme, a koje nakon objedinjavanja čine sastavni dio odnosno anekse godišnjeg izvještaja. Tablice sadrže također automatsko izračunavanje određenih parametara i mogu se eksportovati u različitim formatima (excel, pdf i word) odvojeno od ostatka sadržaja GI. Istovremeno tabele budu integrisane u finalnu verziju GI.

Nakon završetka izrade odnosno nakon što su institucije predale svoje zadnje verzije doprinosa, administrator zaključava cijeli godišnji izvještaj, te ima mogućnost da isti preuzme u već formatiranom izdanju, ali može i dodatno da formatira i ažurira, te da dorađen/izmijenjen izvještaj postavi na sistem, čime se završava proces izrade godišnjeg izvještaja o implementaciji IPA-e za datu godinu. Finalni GI se također pohranjuje u automatskoj arhivi.

Korisnicima je omogućen pregled i preuzimanje svih ranijih godišnjih izvještaja koji su nastali prije ovog sistema putem automatske arhive, kao i pregled i preuzimanje liste već unesenih godišnjih izvještaja.

Modul GI je ujedno i najinteraktivniji modul u sistemu, te su notifikacije od posebnog značaja za korisnike koje trebaju da funkcionišu besprijekorno kako bi proces pripreme izvještaja tekao nesmetano. Potrebno je u budućnosti održati ovaj nivo optimizacije i pojednostavljenja ovog procesa.

Proces 2: Sastanak IPA Monitoring odbora (IPA MO), Sektorskih pripremnh sastanaka (SPS) i Ostali sastanci

IPA Monitoring Odbor

IPA Monitoring odbor, njegova organizacija i održavanje obaveza je Bosne i Hercegovine koja proizilazi iz Okvirnog sporazuma za IPA instrument I i II odnosno Okvirnog sporazuma o finansijskom partnerstvu za IPA III². IPA Monitoring odbor se sastaje najmanje jednom godišnje i provjerava ukupnu efikasnost, efektivnost, kvalitet, koherentnost, koordinaciju i usklađenost provođenja svih programa u cilju ispunjavanja utvrđenih ciljeva. Modul IPA MO je kreiran prema predviđenoj dinamici ovog procesa, definisanim ulogama i odgovornostima. DIPAK ured je odgovoran za organizaciju i koordinaciju pripreme IPA MO, dok su SKI i sektorske institucije odgovorne za blagovremenu pripremu svojih doprinosa i tačnost informacija koje iznose.

Krajem 2021. godine inicirano je održavanje i Sektorskih pripremni sastanaka (SPS) s ciljem rasterećenja samog IPA Monitoring odbora, te kao vid pripreme za uvođenje IPA sektorskih pododбора. Modul Sastanci omogućava planiranje i praćenje IPA Monitoring odbora te Sektorskih pripremni sastanaka.

Modul se dakle sastoji od dva povezana podmodula IPA Monitoring odbora i Sektorski pripremni sastanci, te dodatnog podmodula Ostali sastanci. Unutar ovog modula omogućeno je kreiranje sastanka za datu godinu,- pregled održanih i predstojećih sastanaka, te postupanje po određenim stavkama.

U sklopu IPA MO podmodula, pored unosa osnovnih informacija o održavanju sastanaka, tj mjestu i vremenu održavanja, dnevnom redu omogućeno je i pohranjivanje i audio, video, pdf i/ili word verzije zapisnika sa sastanaka. Dodatno, putem elektronskog obrasca/forme administrator unosi zaključke i preporuke sa sastanka te ima mogućnost da iste dodijeli relevantnim korisnicima. Korisnici imaju mogućnost da prate i/ili rade na dodijeljenim preporukama sa sastanaka kroz popunjavanje plana aktivnosti za datu preporuku u elektronskoj formi modula, koje potom DIPAK Admin putem sistema objedinjuje i šalje u dalju proceduru.

Korisnicima je također omogućen pregled i preuzimanje izvještaja, (video,audio i pdf/word) zapisnika te pratećih materijala sa sastanaka koje administrator pohranjuje u modul. Sistem

² Okvirni sporazum o finansijskom partnerstvu između Evropske komisije i Bosne i Hercegovine o posebnim aranžmanima za provođenje finansijske pomoći Unije Bosni i Hercegovini u okviru Instrumenta pretprištupne pomoći (IPA III), Članak 52

također omogućava povezivanje IPA MO modula sa modulom Godišnji izvještaji, radi efikasnije pripreme za sastanke i što efikasnije iskorištenosti postojećih informacija.

Korisnici sistema su i u ovom modulu informisani o svim aktuelnostima, pripremi i organizaciji sastanaka od strane Administratora putem automatskih notifikacija i e-mail notifikacija, koje se generišu prilikom poduzetih koraka za pokretanje realizacije sastanaka.

SPS

Ovaj dio informacionog sistema je nastao sa primarnim ciljem olakšavanja rada institucija u jednom IPA sektoru, odnosno kao podrška pripremi i realizaciji Sektorskih pripremnih sastanaka. Podmodul prati logiku IPA MO podmodula sa razlikom da, kada se steknu neophodni uslovi za to, sektorskim pripremnim sastancima bi trebalo da upravlja Sektorska koordinirajuća institucija, te je ovaj podmodul prvenstveno namijenjen njima. SKI će kroz ovlasti Grupe INS u sistemu preuzeti ulogu administratora ovog modula, koju inače obavlja DIPAK Admin, te će moći da rukovode cijelim ovim procesom preko informacionog sistema.

Nakon što administrator kreira godinu za održavanje Sektorskih pripremnih sastanaka, DIPAK Administrator ili Grupa INS je u mogućnosti da pohrani sve bitne informacije za pripremu sastanka kao što su datum i mjesto održavanja sastanka, Dnevni red i Obrasci, te da nakon sastanka dodijeli ostalim institucijama u svom IPA sektoru zaključke i preporuke na dalje postupanje putem za to predviđenog obrasca unutar podmodula. Postavljanje i preuzimanje audio, video, jpg, word i pdf zapisnika i dokumenata je omogućen.

Također podmodul SPS je povezan i sa modulom Godišnji izvještaji, gdje korisnik jednim klikom može preuzeti relevantne informacije iz svog sektora kojim sistem popunjava specifični obrazac namijenjen za održavanje SPS sastanka . Na ovaj način relevantne informacije u sistemu cirkulišu kroz različite module a korisnicima se olakšava ažuriranje podataka i priprema za različite procese.

Korisnici su obavješteni putem notifikacija u samom sistemu i na e-mailu o kreiranju SPS-a i njegovoj pripremi ili promjenama koje se dešavaju u okviru kreiranog SPS-a.

Korisnicima je također omogućeno dinamičko filtriranje podataka, pregled i izvoz odabranih informacija, izvještaja, zapisnika te pratećih materijala sa sastanaka koje administrator pohranjuje u modul.

Ostali sastanci

Ostali sastanci prate logiku IPA MO sastanaka, ali su prvenstveno namijenjeni za vanredne, eksterne i/ili interne sastanke unutar same Direkcije za evropske integracije. Također je i ovdje omogućeno dodavanje svih bitnih informacija o sastanku kao i unošenje zaključaka i preporuka nakon sastanka kroz unos u za to predviđen obrazac pri čemu korisnici imaju mogućnost i otpremanja dokumenata. Zaključak ili preporuka sa sastanka se može dodijeliti nekom od korisnika sistema za kojeg je zaključak relevantan, te korisnik o tome bude obaviješten automatski generisanim notifikacijama

Putem ovog modula informacioni sistem osigurava dizajniranje posebnog foldera prvog nivoa za praćenje sastanaka pododbora SSP-a, pohranjivanje dokumenata za diskusiju pododbora SSP-a, zapisnike i zaključke kao i pohranjivanje dokumenata sa kratkim opisom stanja implementacije IPA projekata koje su u nadležnosti pripadajućeg pododbora za SSP.

Ovdje također mogu biti kreirani bilateralni sastanci te pohranjeni zapisnici i dokumenti koji se odnose na tu vrstu sastanaka kao i projekte finansirane od bilateralnih donatora.

Modul Sastanci sadrži odgovarajuće dinamičke filtere putem kojih je moguće na brz i efikasan način izvršiti pretragu svakog održanog sastanka i zaključka ili drugim definisanim kategorijama podataka. Svi dokumenti koji se unose u ovaj modul pohranjuju se u automatsku arhivu.

Proces 3: Praćenje procesa implementacije IPA projekata po sektorima

MERSA informacioni sistem omogućava sistematsko prikupljanje, analizu, praćenje i revidiranje informacija o IPA projektima/akcijama koji se nalaze u različitim fazama procesa implementacije. Praćenje procesa implementacije projekata u MERSA bazi osiguran je kroz integraciju osnovnog modula Projektno/sektorske karte i tri dodatna podmodula koji pokrivaju

posebne aspekte izvještavanja o realizaciji projekata. Pomenuti moduli daju mogućnost ispisa svih podataka sadržanih u elektronskim obrascima, tabelama i grafikonima u Excel i Word formatu.

Modul IPA projekti (IPA projektna/sektorska karta)

Modul IPA projektna/sektorska karta kreiran je sa ciljem da pruži adekvatnu podršku kancelariji DIPAK-a i korisničkim institucijama prilikom praćenja i izvještavanja o procesu implementacije pojedinačnih IPA projekata. Putem ovog modula moguće je izvršiti procjenu da li se proces implementacije IPA projekta odvija u skladu sa usvojenim planom, da li se definisani rezultati projekta ostvaruju te u kojoj mjeri postignuti rezultati doprinose realizaciji strateških ciljeva i napretka u okviru IPA sektora.

Modul projektna /sektorska karta sadrži odgovarajuće dinamičke filtere putem kojih je moguće na brz i efikasan način izvršiti pretragu svakog pojedinog projekta odobrenog od strane Evropske komisije BiH. Selekcija projekata obavlja se pretraživanjem podataka u sektorskoj karti prema nazivu odgovarajućeg polja/kolone kao što su: IPA instrument i IPA Finansijski sporazum, izbor sektora ili podsektora, naziv projekta, vrsta i broj projektnih ugovora, modalitet implementacije, period realizacije projekta, status i podstatus projekta.

Elektronski obrazac projektne karte omogućava jednostavan unos i pregled ključnih tehničkih i finansijskih karakteristika projekta u skladu sa dinamikom njihove realizacije. Kreiranje obrasca projektne karte i unošenje osnovnih informacija za svaki odobreni IPA projekt obavlja kancelarija DIPAK-a dok koordinirajuće institucije popunjavaju obrazac podacima relevantnim za pojedine faze projektnog ciklusa. Podaci sadržani u elektronskim obrascima služe kao podloga za generisanje odgovarajućih statističkih podataka ili izradu različitih analiza o realizaciji projekata.

Modul projektna/sektorska karta je povezan sa modulom Arhiva te dozvoljava pregled svih planskih, strateških i provedbenih dokumenta i izvještaja koji su korišteni prilikom procesa programiranja i realizacije IPA projekata. Dostupna dokumentacija omogućava praćenje napretka projekta i konstantnu procjenu uspješnosti realizacije na osnovu komparacije onog što je planirano i postignuto u procesu implementacije.

Podmodul/ Monitoring-Praćenje indikatora

Podmodul pruža podršku kancelariji DIPAK-a i koordinirajućim institucijama prilikom pripreme i izrade polugodišnjih i godišnjih sektorskih izvještaja. Podmodul/Praćenje indikatora kreiran je na osnovu metodologije i zahtjeva EK za procjenu stepena realizacije planiranih ciljeva putem praćenja kretanja i mjerenja promjene vrijednosti indikatora. Podmodul dozvoljava unos projektnih ciljeva na različitim nivoima logičke matrice (impact, outcome i output) kao i pripadajućih početnih, srednjih i krajnjih vrijednosti indikatora za svaku specificiranu godinu ili period. Prilikom unošenja projektnih rezultata sistem podržava odabir nadređenog cilja čime se postiže pravilna hijerarhizacija definisanih ciljeva i uspostavlja tzv. chain of results te pojednostavljuje cjelokupni proces vezivanja rezultata i indikatora preuzetih iz Akcionog dokumenta.

Obrazac praćenja indikatora također omogućava automatsko izračunavanje procentualnih vrijednosti unešenih kvantitativnih indikatora putem odgovarajućih matematičkih formula. Podmodul pruža mogućnost kreiranja različitih vrsta grafikona i dijagrama čime se postiže efektan vizuelizacija promjene vrijednosti indikatora. Uvidom u grafike i dijagrame moguće je lako uočiti različite trendove ili odstupanja od ciljanih vrijednosti tokom procesa implementacije za svaki pojedinačni indikator koji je unesen u elektronsku tablicu.

Ostale kategorije u elektronskom obrascu kreirane su u svrhu procjene ostvarenog napretka i učinka projekta na nivou doprinosa realizaciji strateških sektorskih ciljeva kao i održivosti projektne intervencije u srednjoročnom ili dugoročnom periodu.

Popunjavanje obrasca za praćenje indikatora i konstantno revidiranje unešenih vrijednosti obaveza je koordinirajuće institucije i pojedinačnih korisnika IPA projekta. Osoblje kancelarije DIPAK-a zaduženo je da vrši redovne kontrole i provjeru kvaliteta unesenih podataka u elektronski obrazac. U narednom periodu potrebno je nadograditi podmodul za praćenje indikatora u skladu sa metodologijom i zahtjevima EK koji proizilaze iz IPA III Okvira za praćenje rezultata.

Podmodul/ Upravni odbori projekta

Podmodul osigurava korisničkim institucijama i kancelariji DIPAK-a praćenje napretka, kontrolu i upravljanje projektom tokom cijelog perioda njihove realizacije na osnovu održanih sastanaka upravnih odbora projekta.

Podmodul dozvoljava kreiranje datuma održavanja svakog sastanka UO kao i postavljanje relevantne projektne dokumentacije koja uključuje početne, kvartalne i završne izvještaje, zapisnike sa sastanaka UO, e-mail korespondenciju i druge dokumente.

Podmodul Upravni odbori također sadrži elektronsku tabelu za detaljno praćenje realizacije svake od specificiranih pojedinačnih aktivnosti projekta. Tablica praćenja aktivnosti predstavlja koristan instrument koji signalizira da li se aktivnosti projekta provode blagovremeno te da li postoje zastoji i poteškoće u njihovoj realizaciji. Tabela praćenja aktivnosti omogućava preduzimanje odgovarajućih korektivnih mjera od strane korisničkih institucija ili kancelarije DIPAK-a u početnim fazama implementacije projekta.

Podmodul također u svojoj strukturi sadrži inkorporiranu tablicu praćenja indikatora putem koje se u redovnim vremenskim intervalima vrši revidiranje njihovih vrijednosti te daje procjena stepena ostvarenja ciljeva u toku trajanja projekta. Koordinirajuće institucije u saradnji sa drugim akterima imaju obavezu postavljanja svih dokumenata sa Upravnog odbora kao i obavezu redovnog kvartalnog ili polugodišnjeg ažuriranja Tablice praćenja indikatora i Tablice praćenja aktivnosti.

Podmodul/ ROM monitoring izvještaji

Budući da se BiH nalazi u direktnom sistemu implementacije IPA-e , ROM monitoring izvještaji predstavljaju značajan i pouzdan izvor informacija o realizaciji IPA projekta. Podmodul značajno doprinosi procesu praćenja i izvještavanja na način da pomaže kancelariji DIPAK-a prilikom kontrole i realizacije preduzetih mjera za otklanjanje poteškoća prisutnih u implementaciji IPA projekata.

U okviru podmodula osigurano je postavljanje pregleda ROM monitoring izvještaja koji su rađeni za pojedine projekte. Podmodul sadrži elektronski obrazac za praćenje zaključaka i preporuka datih od strane eksternih monitora kao i određene opcije za signaliziranje stepena važnosti određene preporuke i perioda u kome je potrebno implementirati datu preporuku.

Elektronski obrazac dozvoljava da se odgovarajuća preporuka dodjeli jednoj ili više korisničkih institucija zaduženih za njenu realizaciju.

Administrator MERSA informacionog sistema odnosno Kancelarija DIPAK-a jedino je ovlaštena je da vrši dodavanje svih ROM monitoring izvještaja u bazu te da adresira određene preporuke korisničkim institucijama.

Modul/Statistički izvještaji

Pretraživanje podataka po odgovarajućim kategorijama u modulu osigurava generisanje statističkih podataka u svrhu izrade različitih izvještaja i analiza od strane kancelarije DIPAK-a ili ovlaštenih korisnika MERSA informacionog sistema. Svi potrebni podaci za izradu izvještaja i analiza kumulativno su generisani iz elektronskog obrasca projektne/sektorske karte filtriranjem podataka po određenim kolonama. Različite vrste tabela i grafikona koriste se u cilju vizualizacije statističkih podataka u okviru ovog modula. Svrha grafikona je da omogući komparaciju relevantnih statističkih podataka u odgovarajućim vremenskim intervalima te prikaže određene pravilnosti i trendove u realizaciji projekata i korištenju IPA pomoći. Ispis podataka u modulu statistički izvještaji obezbjeđen je u Excel formatu putem kojeg je moguće izvršiti doradu određenih grafikona i tabela.

Selekcijom odgovarajućih opcija u modulu moguće je dobiti unakrsne statističke podatke o finansijskim alokacijama, statusu projekata, vrsti ugovora i modalitetima implementacije u okviru sljedećih kategorija: IPA Instrument, Prozor, Tematski prioritet, IPA Sektor i Podsektor, DAC Sektorski kod, IPA Finansijski sporazum /Godišnji IPA državni program. U narednom periodu potrebno je posebnu pažnju posvetiti održavanju modula i njegovom adekvatnom funkcionisanju i nadogradnji.

Proces 4: Aktivnosti evaluacije

Modul evaluacije je namijenjen za proces provođenja evaluacija, koje su sastavni dio procesa upravljanja projektnim ciklusom. Evaluacija je periodična procjena promjena ciljnih rezultata (overall objective), koji su u vezi sa aktivnostima projekta, na osnovu podataka prikupljenih

kroz proces monitoringa. To je proces periodičnog mijenjanja postignutih rezultata i uticaja provedenih aktivnosti na zadane projektne ciljeve.

Nalazi evaluacije se koriste u kontekstu strateškog planiranja i programiranja tj osmišljavanja strukture fondova, preporuka za bolju implementaciju kako projekata tako i programa. Evaluacija podrazumijeva specifičnu procjenu tj vrednovanje određenog procesa u kontekstu projekata i programa EU na jednom višem i opštem nivou i podrazumijeva komparaciju tj poređenje više projekata i sektora. Naglasak je na učinku, relevantnosti, učinkovitosti, održivosti, dodatnoj vrijednosti i komplementarnosti, na osnovu kojih evaluator provodi evaluaciju i uvijek je akcenat na vrednovanju tj na procjeni onoga što je dobro urađeno u odnosu na ono što je loše. Fokus je dakle na učinkovitosti i relevantnosti onoga što je urađeno.

Evaluacija se provodi po fazama. Postoji inicijalna faza, desk faza, posjeta terenskog evaluatora, završna analiza i saopštavanje nalaza evaluacije.

Modul je osmišljen i dizajniran i cilju automatizacije procesa provođenja evaluacija, kako bi se na jednostavan i pregledan način upravljalo svim pratećim procesima i inofrmacijama. Prema tome, svrha modula je da se efikasan i za korisnike prihvatljiv način upravlja evaluacijama koje su u toku, koje su najavljene i koje su okončane. Cilj modula je da institucije i sve zainteresovane strane mogu na veoma jednostavan način pronaći evaluacijsku studiju, prateće materijale kao i preporuke i zaključke evaluacija.

Ovaj modul se sastoji od dva podmodula Evaluacije i Preporuke. U ovom modulu je moguće unijeti sve bitne informacije o jednoj evaluaciji te označiti u kojoj je fazi evaluacija, kao i povezati evaluaciju sa određenim projektom. Te je potom moguće dodijeliti preporuke na evaluaciju relevantnim korisnicima. Korisnici imaju mogućnost praćenja svih preporuka koje su im dodijeljene te praćenje postupanja po datim preporukama. Omogućeno je da korisnici imaju pristup samo svojim preporukama, te da tačno vide kojoj evaluaciji preporuka pripada. Korisnici će biti obaviješteni putem notifikacija o dodijeljenim preporukama a omogućeno je i davanje komentara korisnika na preporuke.

Proces 5: Podjela na grupe korisnika MERSA informacionog sistema, i dodjela pristupa pojedinim dijelovima baze, shodno statusu grupe.

Sistem definiše različite grupe korisnika, te na osnovu statusa tih grupa dodjeljuje različite vrste pristupa različitim dijelovima informacionog sistema;

- Kancelarija DIPAK-a i DIPAK Admin donose odluku o pristupnim podacima za svakog pojedinačnog korisnika, grupu korisnika za pristup pojedinim dijelovima baze podataka.

Definisane su 4 korisničke grupe sa različitim stepenom prava

- **Grupa Admin** - sa najvećim stepenom prava
- **Grupa INS** - Ova grupa ima određene ovlasti ali svaka samo za svoj sektor u skladu sa procesom rada. U određenim modulima, korisnici ove grupe imaju administratorska prava. DIPAK admin na ad hoc bazi dodjeljuje korisnike u ove grupe.
- **Grupa KOR** – Ova grupa ima niži stepen ovlasti koje dodjeljuje DIPAK Admin ili u nekim slučajevima/modulima korisnik iz grupe INS ali se ove ovlasti odnose samo za sektor kojem korisnik pripada.
- **Grupa Ostali** – Ova grupa ima najniži stepen ovlasti, pretežno sa mogućnošću pregleda određenih informacija bez mogućnosti interakcije ili unosa podataka.

Ovlaštenja se odnose na slijedeće kategorije

#	Ovlaštenja	Korisnik s ovim ovlaštenjem ima pravo da:
1.	Pregled sadržaja	Pregleda sadržaj koji mu je inicijalno dodjeljen u sistemu, ili da pregleda sadržaj koji mu je naknadno dodijeljen od strane drugog korisnika koji ima to ovlaštenje, u ograničenom vremenskom trajanju ili bez istog.
2.	Unos sadržaja	Unosi tekst u obrasce.
3.	Pohranjivanje dokumenata	Postavlja dokumente na za to predviđenu/e lokaciju/e u Arhivi.

4.	Zaključavanje sadržaja za izmjenu	Zabranjuje opciju daljeg uređivanja odabranog sadržaja od strane bilo koga osim DIPAK admina, odnosno onemogućava bilo kakve dalje izmjene sadržaja za određeni dio baze. Ovo treba razlikovati od zaključavanja koje će biti predviđeno po defaultu u sistemu da je obrazac zaključan za unos bilo kome osim kada korisnik unosi tekst u obrazac
5.	Kontrola kvalitete	Uređuje tekst/sadržaj koji je drugi korisnik unio s ciljem unapređenja kvaliteta, i to kroz opcije TC i komentar na tekst.
6.	Kreiranje rokova	Definiše rok u sklopu kojeg se određena radnja treba izvršiti (npr. ispuniti obrazac).
7.	Dodjeljivanje ovlaštenja	Dodjeljuje nova ovlaštenja postojećim korisnicima.
8.	Dodavanje novih korisnika	Dodaje nove korisnike (institucije) u sistem.

Proces dodjeljivanja prava pristupa, je kreiran posebno za svaki od modula odnosno procesa. Administrator inicijalno unosi osnovne informacije za korisnike. Nakon unosa osnovnih informacijama za korisnika, administrator potom bira pripadajuću instituciju kojoj pridružuje novokreiranog korisnika, te dodjeljuje inicijalnu korisničku grupu. Nakon kreiranja korisničkog računa, korisniku se na uneseni email šalje email sa osnovnim informacijama za pristup sistemu, kao što su:

- Link za pristup
- Korisničko ime
- Inicijalna šifra

Korisnik pri prvom prijavljivanju u sistem, unosi inicijalno dodijeljenu šifru, koju je potrebno odmah pri prijavi i promijeniti. Nakon promijenjene šifre, može pristupiti sistemu, odnosno dijelovima sistema za koji ima pristup.

Korisnik ima mogućnost koristiti lokalni jezik (svi jezici naroda Bosne i Hercegovine) i engleski jezik. Korisnik ima mogućnost birati između latiničnog i ćiriličnog pisma. Korisnik prije same prijave može odabrati jezik i pismo a može mijenjati izbor i u toku samog rada na bazi.

AUTENTIFIKACIJA I AUTORIZACIJA KORISNIKA

Pristup sistemu korisnicima je omogućen putem grafičkog sučelja, dostupnog putem web preglednika (Google Chrome, Mozilla, Edge, i slično). Prije prijave na sistem, svakom od korisnika će biti od strane Administratora dodijeljeni pristupni podaci:

- Korisničko ime
- Korisnička šifra

Kreirane su korisničke sesije, sa maksimalnim trajanjem dužine 2 sata (sesija se sama ukida ukoliko ima više od 30 minuta neaktivnosti). Na ovaj način, smanjuje se rizik od mogućnosti neovlaštenog pristupa treće strane u sistem.

Korisnik treba biti identificiran kako bi mogao da poduzme određene aktivnosti i da se nadgledaju sve aktivnosti koje se poduzimaju. Protokoli autentifikacije trebaju provjeriti da li su obje strane u komunikaciji, klijent i server, identificirane doista kao strane za koje se predstavljaju da jesu (klijent treba biti siguran da je pristupio serveru kojem je i namjeravao pristupiti, a server treba biti siguran da je pravom klijentu dozvolio pristup resursima za koje taj klijent ima dozvolu pristupa).

Autentifikacija na informacioni sistem se vrši ručnim unosom korisničkih podataka – korisničkog imena i lozinke u adekvatnu formu za unos. Nakon unosa sistem provjerava unijete korisničke podatke sa podacima koji su sačuvani u bazi podataka korisnika sistema (korisničke šifre / lozinke se čuvaju kao enkriptovane unutar baze podataka). Na uspješno procesiranje podataka, korisniku se dodjeljuje novi pregled sistema sa resursima koji su mu dodijeljeni autorizacijom.

Proces 6: Notifikacije

Notifikacije predstavljaju važnu ulogu u komuniciranju prema korisnicima. Putem notifikacija korisnici dobivaju važna obavještenja, te smanjuju potrebu za konstantnim pristupom sistemu. U informacionom sistemu MERSA, postoje dvije vrste notifikacija, odnosno notifikacije u samom sistemu gdje korisnici pri prijavi na sistem mogu vidjeti sve notifikacije koje su dobili. Druga vrsta notifikacija su e-mail notifikacije, gdje korisnici dobivaju notifikacije na svoje e-maile. Interakcija unutar svakog modula generiše određene i za modul specifične notifikacije. Putem notifikacija korisnici će biti obaviješteni o svim bitnim stvarima koje se tiču njih kao i njihovog djelovanja na sistemu po pojedinačnim modulima. Putem notifikacija će se slati i obavještenja o rokovima, koji su bitni tokom različitih procesa, jer su procesi ograničeni vremenskim periodom. U sistemu postoje dva načina slanja notifikacija: automatsko (koje omogućava da sistem šalje korisnicima već definisane notifikacije koje su generalnog karaktera) i manuelno (koje omogućava da administrator po potrebi šalje personalizovane notifikacije prema korisnicima).

Proces 7: Arhiviranje

Informacioni sistem MERSA podržava i proces pohranjivanja odnosno arhiviranja dokumenata koje administratori sistema postavljaju manuelno odnosno unesu u modul ARHIVA informacionog sistema te automatsko arhiviranje dokumenata kreiranih unutar svakog modula informacionog sistema. Konkretno, modul ARHIVA nudi dvije opcije, opciju automatskog arhiviranja i opciju manualnog arhiviranja. U sekciji ARHIVA, omogućen je pregled pohranjene dokumentacije kao što su: godišnji izvještaji, dokumentacija sa sastanaka, izvještaji evaluacije te ostala dokumentacija (uključujući dokumentaciju iz projektne/sektorske karte) i pregled automatski kreirane arhive. Automatski kreirana arhiva će biti replika svakog od modula koji se arhivira.

MERSA informacioni omogućuje lak pristup dokumentima koji se nalaze u odgovarajućim folderima i podfolderima koji trebaju automatski da se sortiraju na predviđen način za svaki modul. Unutar svakog foldera odnosno podfoldera, može se izvršiti postavljanje neograničenog broja dokumenata. S obzirom da je u sistemu, na više mjesta kroz sistem, moguće unijeti dokumente, svi dokumenti se čuvaju u jednom modulu.

Korisnici mogu nesmetano pretraživati arhivu po ključnim riječima.

Administratori sistema mogu pretraživati sve dokumente (prema imenu tj. nazivu dokumenta), dok će ostali korisnici sistema moći vršiti pretragu prema pravima koja su im dodijeljena na osnovu uloge koju obnašaju u okviru sistema.

Backup baze podataka vrši se na dnevnom nivou, kao i prijenos i čuvanje svih dokumenata koji su uneseni od strane korisnika.

Proces 8: Kontrolna tabla / Dashboard

Kontrolna tabla predstavlja dio informacionog sistema gdje korisnici imaju priliku da vide sve bitne informacije vezane sa svaki od modula, kao i sve bitne informacije vezano za proces u kojima učestvuju. Korisnicima je omogućen i pregled kratkih statistika po modulima, kao i mogućnost dodavanja vlastitih podsjetnika, kako bi mogli pri prijavi na sistem da vide šta je potrebno da urade ili šta su do sada uradili. Kontrolna tabla ažurira podatke svakom prijavom korisnika u sistem sa najaktuelnijim informacijama, zadacima i rokovima po modulu.

Tako na primjer, kontrolna tabla Evaluacije predstavlja dio sa svim bitnim informacijama vezano za modul Evaluacije, odnosno podmodule Evaluacije i Preporuke. Putem ovog dijela sistema korisnici mogu vidjeti relevantne rokove na preporukama koje su im dodijeljene kao i kratku statistiku o evaluacijama iz sistema.

Sistem treba kontinuirano ažurirati relevantne podatke za korisnike po svakom modulu i podmodulu pojedinačno.

2. NAČIN I METODE ODRŽAVANJA

Predmet ovog postupka je pružanje usluge sistemskog i aplikativnog održavanja Informacionog sistema za praćenje implementacije IPA programa (MERSA) Direkcije za evropske integracije Vijeća ministara Bosne i Hercegovine.

Održavanje Informacionog sistema obuhvata:

- Korektivno održavanje – ispravljanje svih uočenih nepravilnosti u radu Informacionog sistema prouzrokovanih programskom greškom;
- Preventivno održavanje – podrazumijeva monitoring i podešavanje (tuning) baze podataka, pri čemu se tuning vrši po potrebi, a preventivni pregled jednom mjesečno;
- Adaptivno unapređenje – podrazumijeva prilagođavanja i unapređenja Informacionog sistema koja su manjeg obima i o kojima se saglase Ugovorni organ i Pružalac usluga;
- Savjetovanje i davanje preporuka za nadogradnju i poboljšanje Informacionog sistema u periodu održavanja;
- Pružanje stručne podrške u vidu usmene telefonske podrške, video poziva, e-mail i logističke podrške;
- Dokumentovanje svih korekcija u sistemu uz pomoć *JIRA* sistema.

Pružalac usluga se obavezuje da će:

- Obezbijediti telefonsku i online stručnu podršku u svim radnim danima u sedmici,
- Planirati sve neophodne aktivnosti da Informacioni sistem funkcioniše pravilno i preduzimati sve aktivnosti u definisanim rokovima,
- Organizovati Backup listove na osnovu kojih će se savjetovati pravovremeno izvršenje Backup podataka Informacionog sistema,
- Obezbijediti postojanje odgovarajućih logova (dnevnika) koji se tiču istorije događaja, te ih analizirati i predlagati akcije u vezi s njima,
- Preduzeti sve moguće radnje radi identificiranja i rješavanja problema koji se jave u Informacionom sistemu.

Konačna rješenja moraju obezbijediti punu skalabilnost u skladu sa zahtjevima Ugovornog organa, kao i mogućnost povezivanja sa ostalim informacionim sistemima po zahtjevu Ugovornog organa.

Izabrani Pružalac usluga dužan je vršiti i analizu novih zahtjeva, planiranje razvoja novih zahtjeva, te postizanje uzajamnog razumijevanja sa Ugovornim organom o potrebnim

funkcionalnostima sistema, interfejsima, metodologiji implementacije projekta kao i unapređenju postojećeg informacionog sistema.

Svi zahtjevi prema Pružaocu usluga moraju biti inicirani, odobreni i dokumentovani kroz *JIRA* sistem, po slijedećoj proceduri:

- Ovlašćena osoba Ugovornog organa podnosi zahtjev za otklanjanje zastoja ili problema, ili za adaptivno unapređenje Informacionog sistema putem *JIRA* sistema;
- Ovlašćena osoba Pružaoca usluge provjerava zahtjev, daje tehnički opis mogućih rješenja, procjenjuje neophodno vrijeme i resurse, i o tome obavještava ovlašćenu osobu Ugovornog organa;
- Ovlašćena osoba Ugovornog organa odobrava ili odbija izvršenje predloženih aktivnosti putem *JIRA* sistema;
- Pružalac usluga pristupa provođenju aktivnosti nakon što dobije odobrenje Ugovornog organa i o završetku posla obavještava Ugovorni organ putem *JIRA* sistema.

U slučaju kada *JIRA* sistem ne funkcioniše ili radi otežano, ili kada je potrebno hitno djelovati radi nesmetanog obavljanja djelatnosti, može se odstupiti od opisanog postupka i postupak podnošenja zahtjeva, procjene i odobrenja sprovesti na drugi način prikladan situaciji (putem *e-mail*-a, telefona, faksa i slično). Isto će se naknadno evidentirati kroz *JIRA* sistem.

Sastavni dio unapređenja informacionog sistema koje Pružalac usluga definiše, treba da uzme u obzir trenutne hardverske resurse, odnosno minimalne i preporučene hardverske zahtjeve za konfiguraciju i hostiranje postojećeg rješenja.

2.1 Održavanje u periodu trajanja ugovora

Pružalac usluga osigurava ispravnost rada Informacionog sistema u periodu od 12 (dvanaest) mjeseci, od momenta potpisivanja obje ugovorne strane, te osigurava potrebnu podršku.

Usluga održavanja i podrške se mora osigurati na efikasan način i bez odlaganja, te mora uključivati podršku u vidu konsultacija, pomoći i savjeta u korištenju aplikacije.

Održavanje se odnosi na osnovni tehnički nivo uključujući i srednji nivo čišćenja od grešaka kako sistema, interfejsa sistema i grešaka u izvještavanju.

Pružalac usluga je dužan da pruži podršku u generisanju novih izvještaja, po ukazanoj potrebi.

Pružalac usluga mora osigurati da sistem radi u skladu sa definisanim funkcionalnostima i da će svaku potrebnu intervenciju na sistemu tokom perioda održavanja uraditi u okvirima ugovorenog mjesečnog paušala.

Zahtjevi će biti rješavani prema dodijeljenim prioritetima, u skladu sa Tabelom 1.

Tabela 1 - Klasifikacija i određivanje prioriteta

Prioritet	Tip problema	Vrijeme reakcije	Vrijeme za rješavanje
Blocker (Highest)	Otkazivanje produkcijskog sistema	Unutar 15 minuta	Bez odlaganja, unutar 24 sata
Critical (High)	Poslovni procesi nisu mogući	Unutar 1 sata	Unutar 1 radnog dana
Major (Medium)	Poslovni procesi su ugroženi	Unutar 2 sata	Unutar 3 radna dana
Minor (Low)	Poslovni procesi nisu ugroženi	Unutar 4 sata	Unutar 5 radnih dana
Trivial (Lowest)	Problemi „kozmetičke“ prirode	Unutar 6 sati	Unutar 7 radnih dana

Prioriteti će biti određivani, kako je to navedeno u gornjoj tabeli, prema utjecaju na poslovne procese korisnika MERSA-e. Svaki zahtjev za rješavanje problema koji se zaprimi unutar *JIRA* sistema, može dobiti jedan od navedenih prioriteta, od najnižeg pa do zahtjeva sa najvišim prioritetom. Svi problemi koji se okarakterišu sa najvišim prioritetom moraju imati potpunu inženjersku podršku dokle god problem ne bude riješen.

- Prioritet „*Blocker*“ – se dodjeljuje kada se uoči da je produkcijski server u nefunkcionalnom stanju, u dijelu koji se tiče konfiguracije komponenti od strane izabranog Pružaoca, što ima za posljedicu nefunkcionalnost cjelokupnog sistema. Ovaj prioritet se odmah dodjeljuje problemu u navedenom slučaju, ukoliko administratori sistema nisu mogli obezbijediti trenutno rješenje.
- Prioritet „*Critical*“ – se dodjeljuje kada se uoči da operater nije u mogućnosti da izvršava svoje poslovne procese i funkcije koji su pod direktnom kontrolom sistema.
- Prioritet „*Major*“ – se dodjeljuje kada se uoči da su neki od dijelova korisničkog poslovnog procesa onemogućeni ili ne rade kako se očekuje, ali kada je sistem i dalje u najvećoj mjeri funkcionalan.
- Prioritet „*Minor*“ – se dodjeljuje kada su uočeni manji nedostaci na sistemu, ali koji ni na koji način ne ugrožavaju funkcionisanje sistema i poslovne procese korisnika i kada se problem ne može okarakterisati kao problem nekog od većih prioriteta.
- Prioritet „*Trivial*“ – se dodjeljuje kada su uočeni problemi kozmetičke prirode, kao što je recimo nedostatak slova u nekoj riječi koja predstavlja labelu na nekoj formi u aplikaciji i slično.

2.2 Sistemi za podršku održavanju

Pored produkcijske platforme sistema Ugovornog organa, potrebno je obezbijediti i postojanje pomoćnih sistema koji će služiti kao podrška cjelokupnom procesu realizacije predmeta nabavke:

a) Razvojna platforma

Razvojna platforma nalazi se na lokaciji Pružaoca usluga i kao takva predstavlja platformu na kojoj se vrše programerske promjene, testiranje, verzioniranje izvornog koda aplikacije i strukture baze podataka i u konačnici pakira novi „release“ stabilne verzije.

b) Testna platforma

Za potrebe testiranja potrebno je imati stalno uspostavljenu testnu platformu koja se nalazi na strani Pružaoca usluga (koji će obezbjediti odgovarajući IKT infrastrukturu). Testna platforma mora biti istovjetna produkcionoj platformi da bi se izbjegle moguće kasnije greške koje su posljedica specifičnosti samog softverskog okruženja.

Svako testiranje nove verzije obuhvata:

- Instalaciju nove verzije sistema na testnu platformu,
- Testiranje promjena od strane korisnika koje odredi Ugovorni organ,
- Po implementaciji zahtjeva korisnika koje odredi Ugovorni organ i odobrenja razvijenog rješenja, vrši se postavljanje te verzije na produkcijsku platformu.

Po isteku ugovornog perioda ili ukoliko dođe do prekida poslovne saradnje između Ugovornog organa i Pružaoca usluga, Pružalac usluga će Ugovornom organu isporučiti ažurirani izvorni kod koji podrazumijeva objektni, izvršni kod, dizajn certifikat i sve druge materijale koji se koriste za održavanje i razvoj sistema.