



Hrvatska banka za obnovu i razvitak

JEDNOSTAVNA NABAVA

Evidencijski broj: EVB 043-19

POZIV NA DOSTAVU PONUDA

u postupku jednostavne nabave
usluga redovnog i dodatnog održavanja aplikacije
za korisničku podršku IBM Control Desk (ICD)

Zagreb,
srpanj 2019.

I. OPĆI PODACI

1. PODACI O NARUČITELJU:

Naziv: Hrvatska banka za obnovu i razvitak (HBOR)
Sjedište: Zagreb, Strossmayerov trg 9
OIB: 26702280390

2. OSOBA ILI SLUŽBA ZADUŽENA ZA KONTAKT:

Kontakt:
Goran Kranjčec/Sektor informacijskih tehnologija
Telefon: 01 4597-987
E-mail: gkranjcec@hbor.hr
Ivan Vrdoljak/Direkcija nabave
Telefon: 01 4591-787
E-mail: ivrdoljak@hbor.hr

II. PODACI O PREDMETU I POSTUPKU NABAVE

3. EVIDENCIJSKI BROJ NABAVE:

EVB 043-19

4. PROCIJENJENA VRIJEDNOST NABAVE:

199.000,00 Kn, bez uračunatog PDV-a

5. NAZIV PREDMETA NABAVE:

Nabava usluga redovnog i dodatnog održavanja aplikacije za korisničku podršku IBM Control Desk (ICD)

6. OPIS PREDMETA NABAVE:

Nabava usluga redovnog i dodatnog održavanja aplikacije za korisničku podršku IBM Control Desk (ICD) za period od dvije godine.

Usluge redovnog održavanja sastoje se od:

- redoviti mjesečni preventivni pregled (pregled logova poslužitelja i aplikacijskih logova ICD aplikacije) i analiza zdravlja (health check) produkcijskog ICD sustava dolaskom na lokaciju HBOR-a,
- prijedlog korektivnih akcija temeljem provedene analize,
- sumarna dostava rezultata preventivnih pregleda i prijedloga korektivnih akcija u mjesečnom dnevniku radova,
- predstavljanje poslovnih mogućnosti i prednosti koje korisnik može ostvariti korištenjem ICD-a, predstavljanje novina i mogućnosti korištenja istih u korisnikovoj okolini, obavijesti o novim paketima sa zakrpama i novim verzijama aplikacije,
- instalacija novih paketa sa zakrpama aplikacije i instalacija novih verzija aplikacije,

- manje dorade na aplikaciji do 4 sata mjesečno (npr. dodavanje polja i slično),
- dovođenje ICD sustava u funkcionalan rad i tehnička podrška u slučaju neispravnog rada ICD sustava ili njegove pojedine komponente u vremenima navedenim u donjoj tablici.

Usluge redovnog održavanja uključuju SLA jamstvo kvalitete usluge (sukladno HBOR-ovoj proceduri PR-8-008 - Procedura za praćenje i rješavanje korisničkih zahtjeva i upravljanje promjenama informacijskog sustava):

Oznaka	Naziv	Opis	Vrijeme predviđeno za rješavanje
A	Kritično	Onemogućen rad sustava u kritičnim dijelovima sustava. HBOR ne može završiti redovan dnevni radni proces	3 radna sata za pronalazak zaobilaznog rješenja 8 radnih sati za otklanjanje problema
B	Visoka	Ometen redovan rad sa svim funkcionalnostima i nije moguće zaobići problem	5 radnih dana za rješavanje problema
C	Srednja	Ometen normalan rad sa svim funkcionalnostima, ali je moguće naći zaobilazno rješenje	30 radnih dana za rješavanje problema
D	Niska	Ne ometa normalan rad	Po dogovoru s Korisnikom
E	Dogovor	Nova rješenja i usluge	Po dogovoru s Korisnikom

Usluge dodatnog održavanja temeljem zahtjeva HBOR-a za projektiranjem, realizaciju ili nadopunu ICD sustava, koje će isporučitelj posebno evidentirati i fakturirati, sastoje se od:

- dovođenje ICD sustava u funkcionalan rad u slučaju greške ili ispada uzrokovanog neispravnom prilagodbom (npr. neispravnim dodavanjem novih polja, validacija, automatizacijskih skripti), primjenom ili implementacijom ICD sustava od strane Korisnika ili nepridržavanjem uputa i preporuka,
- podrška prilikom otklanjanja grešaka nastalih promjenama povezanih vanjskih sustava,
- implementacija nadogradnji i dorada ICD sustava sukladno zahtjevima i specifikaciji Naručitelja,
- usluge dodatnog održavanja se provode po odobrenju temeljem procjene utroška radnih sati od strane dobavljača, naplaćuju po potvrdi uspješne implementacije,

Za usluge dodatnog održavanja predviđa se najmanje 48 radnih sati uz naplatu po realizaciji za vrijeme trajanja ugovora.

7. KRITERIJ ZA ODABIR PONUDE:

Najniža cijena

8. MJESTO IZVRŠENJA USLUGE:

Usluge se tipično rade udaljenim pristupom ili po potrebi dolaskom na lokaciju HBOR-a u Zagrebu.

9. VRIJEME IZVRŠENJA USLUGE:

Dvije godine, od 1.9.2019. do 31.8.2021.

10. TROŠKOVNIK I/ILI TEHNIČKA SPECIFIKACIJA:

Redovno održavanje - paušalno plaćanje bez ograničenja na broj sati za slijedeće usluge:

- redoviti mjesečni preventivni pregled (pregled logova poslužitelja i aplikacijskih logova ICD aplikacije) i analiza zdravlja (health check) produkcijskog ICD sustava dolaskom na lokaciju HBOR-a,
- prijedlog korektivnih akcija temeljem provedene analize,
- predstavljanje poslovnih mogućnosti i prednosti koje korisnik može ostvariti korištenjem ICD-a, predstavljanje novina i mogućnosti korištenja istih u korisnikovoj okolini, obavijesti o novim paketima sa zakrpama i novim verzijama aplikacije,
- instalacija novih paketa sa zakrpama aplikacije i instalacija novih verzija aplikacije,
- dovođenje ICD sustava u funkcionalan rad i tehnička podrška u slučaju neispravnog rada ICD sustava ili njegove pojedine komponente u vremenima navedenim u donjoj tablici.

Gore navedene aktivnosti odvijaju se uz slijedeće SLA jamstvo kvalitete usluge (sukladno HBOR-ovoj proceduri PR-8-008 - Procedura za praćenje i rješavanje korisničkih zahtjeva i upravljanje promjenama informacijskog sustava):

Oznaka	Naziv	Opis	Vrijeme predviđeno za rješavanje
A	Kritično	Onemogućen rad sustava u kritičnim dijelovima sustava. HBOR ne može završiti redovan dnevni radni proces	3 radna sata za pronalazak zaobilaznog rješenja 8 radnih sati za otklanjanje problema
B	Visoka	Ometen redovan rad sa svim funkcionalnostima i nije moguće zaobići problem	5 radnih dana za rješavanje problema
C	Srednja	Ometen normalan rad sa svim funkcionalnostima, ali je moguće naći zaobilazno rješenje	30 radnih dana za rješavanje problema
D	Niska	Ne ometa normalan rad	Po dogovoru s Korisnikom
E	Dogovor	Nova rješenja i usluge	Po dogovoru s Korisnikom

Usluge dodatnog održavanja temeljem zahtjeva HBOR-a za projektiranjem, realizaciju ili nadopunu ICD sustava, koje će isporučitelj posebno evidentirati i fakturirati, sastoje se od:

- dovođenje ICD sustava u funkcionalan rad u slučaju greške ili ispada uzrokovanog neispravnom prilagodbom (npr. neispravnim dodavanjem novih polja, validacija, automatizacijskih skripti), primjenom ili implementacijom ICD sustava od strane Korisnika ili nepridržavanjem uputa i preporuka,
- podrška prilikom otklanjanja grešaka nastalih promjenama povezanih vanjskih sustava,
- implementacija nadogradnji i dorada ICD sustava sukladno zahtjevima i specifikaciji Naručitelja,
- usluge dodatnog održavanja se provode po odobrenju temeljem procjene utroška radnih sati od strane dobavljača, naplaćuju po potvrdi uspješne implementacije,

Za usluge dodatnog održavanja predviđa se najmanje 48 radnih sati uz naplatu po realizaciji za vrijeme trajanja ugovora.

Troškovnik u skladu s prilogom br. 1 Poziva na dostavu ponude

III. ODREDBE O SPOSOBNOSTI PONUDITELJA

11. UVJETI SPOSOBNOSTI I RAZLOZI ISKLJUČENJA:

- Naručitelj može, prije donošenja odluke o odabiru; od ponuditelja koji je podnio najpovoljniju ponudu, zatražiti dokaze da ne postoje osnove za isključenje propisane člankom 251. i člankom 252. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16).
- Ponuditelj mora raspolagati sa djelatnicima koji posjeduju slijedeće certifikate:
 - IBM Certified Associate - SmartCloud Control Desk, dva djelatnika,
 - IBM Certified Deployment Professional - IBM Service Management Service Delivery and Process Automation, dva djelatnika,
 - IBM Certified Deployment Professional - SmartCloud Control Desk Service Request Management, dva djelatnika,
 - IBM Certified System Administrator - WebSphere Application Server Network Deployment, jedan djelatnik,
 - ITIL Foundation v4 Certificate in IT Service Management, jedan djelatnik.

Posjedovanje certifikata dokazuje se prilaganjem istog na engleskom ili hrvatskom jeziku samoj ponudi. Očekuje se da djelatnici ponuditelja koji su nositelji certifikata priloženih u ponudi budu i izvršitelji usluga po predmetu nabave.

IV. PODACI O PONUDI

12. JEZIK PONUDE:

Ponuda se podnosi na hrvatskom jeziku.

13. ROK VALJANOSTI PONUDE:

Rok valjanosti ponude je 60 (šezdeset) dana od isteka roka za dostavu ponuda. Naručitelj će odbiti ponudu čija je opcija kraća od zatražene.

14. ROK ZA DOSTAVU PONUDA:

15. srpnja 2019. godine

15. NAČIN IZRADE PONUDA:

Ponuda mora biti obvezujuća i bezuvjetna. Mora sadržavati Troškovnik, tražene certifikate iz točke 11., naziv i sjedište ponuditelja, adresu, OIB, broj računa, adresu za dostavu pošte, adresu e-pošte, kontakt osobu ponuditelja, broj telefona, predmet nabave, cijenu ponude bez poreza na dodanu vrijednost, iznos poreza na dodanu vrijednost, cijenu ponude s porezom na dodanu vrijednost, ako je u sustavu PDV-a, navod o tome je li ponuditelj u sustavu poreza na dodanu vrijednost, datum ponude i rok valjanosti ponude, rok isporuke. Troškovnik mora biti popunjen, potpisan i ovjeren od strane odgovorne osobe Ponuditelja.

16. NAČIN DOSTAVE PONUDE:

Ponude se dostavljaju elektronskim putem na adresu elektronske pošte:

jednostavnanabava8@hbor.hr

V. ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA

17. ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA:

Izvršene usluge predmetne nabave naručitelj će plaćati mjesečno u roku najviše 30 (trideset) dana od primitka računa ponuditelja.

VI. OSTALO

18. OBJAVA REZULTATA PROVEDENOG POSTUPKA JEDNOSTAVNE NABAVE:

Obavijest o odabiru najpovoljnije ponude naručitelj će dostaviti ponuditelju najkasnije u roku od 45 (četrdesetpet) dana od dana isteka roka za dostavu ponuda.

19. DATUM SASTAVLJANJA POZIVA NA DOSTAVU PONUDA:

09. srpnja 2018. godine

S poštovanjem,

Rukovoditelj Direkcije nabave



Ivan Vrdoljak, v.r.