

На основу члана 54. став 12. и члана 63. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, број 124/2012, 14/2015 и 68/2015), Комисија за јавну набавку даје

### **Измену број 1.**

конкурсне документације за јавну набавку у отвореном поступку услуга – Одржавања софтвера, обнављање лиценци, подршка и надоградња информационог система Централног регистра обавезног социјалног осигурања, број ЈН 02/2019

Конкурсна документација за јавну набавку у отвореном поступку услуга – Одржавања софтвера, обнављање лиценци, подршка и надоградња информационог система Централног регистра обавезног социјалног осигурања, број ЈН 02/2019 мења се и допуњује:

- на страни 6. Конкурсне документације у Поглављу III тачка 2. подтачка 2.1.2. булит 14. који гласи:

“Понуђач ће сваког месеца доставити списак лица која су била ангажована на одржавању, опис посла које је урадило свако лице, као и утрошено време сваког лица понаособ“

- на страни 8. Конкурсне документације у Поглављу III тачка 2. подтачка 2.1.2. у делу предмет превентивног одржавања булит б1. те сада гласи:

„Реконфигурација ЕТЛ процеса ради омогућавања брже расположивости података у DWH систему, подаци треба да буду расположиви у DWH највише 1 сат од уноса у продукциони систем.“

**ПРИЛОГ:** Допуњене стране број 6/38 и 8/38 Конкурсне документације

## 2.1.2 Превентивно системско одржавање

Превентивно одржавање подразумева активности усмерене на обезбеђење задовољавајућег функционисања Система пружањем системских инспекција рада, откривања и исправљања насталих евентуалних неправилности и указивања на потенцијалне проблеме, са циљем да се они идентификују и предупредe пре него што ти проблеми и појаве буду утицали на очекивано функционисање Система.

Ово одржавање обухвата периодичну проверу стања системске инфраструктуре апликативног система који су предмет одржавања на серверима и извештавање о провереном стању и уоченим неисправностима, проблемима, недостацима и ризицима.

Понуђач ће у склопу превентивног одржавања периодично проверавати стање системске инфраструктуре апликативног система који су предмет одржавања.

Превентивно одржавање се састоји од:

- Основног апликативног превентивног одржавања (провера логовања у апликације, провера рада апликација на нивоу елементарних имплементираних функционалности и слично)
- Превентивна провера рада веб сервиса (редовна провера доступности сервиса позивањем тестних сервиса и провера перформанси сервиса повременим позивањем захтевних сервиса кроз Систем)
- Превентивног одржавања оперативног система (провера покренутих процеса, провера заузећа простора, провера заузећа расположиве меморије, провера логова, провера перформанси batch фајлова провером логова и слично)
- Превентивног одржавања конзистентности података у јединственој бази Централног регистра обавезног социјалног осигурања
- Провера логова апликативних и сервера база података
- Провера података у бази (провера постојања нових записа у табелама и слично)
- Надзор исправног рада одржаваних компоненти системске инфраструктуре и предлагање корективних акција ради побољшања перформанси
- Инсталација нових верзија система и надоградња у складу са препорукама произвођача
- Израда и достављање комплетног извештаја поменутих провера информационог система путем електронске поште сваког уторка за претходну недељу
- Израда предлога и препорука за побољшање система
- Консултације у вези са редицајном система или надградњом
- Ажурирање документације изведеног стања након сваке промене на систему
- Трансфер знања обука запослених у ИТ одељењу ЦРОСО након сваке промене на систему
- понуђач ће сваког месеца доставити списак лица која су била ангажована на одржавању, опис посла које је урадило свако лице, као и утрошено време сваког лица понаособ

Предмет превентивног одржавања је:

- Портал за Шалтерске службенике
- Портал за Обвезнике
- Портал за Физичка лица
- Портал за Инспекторе

- Провера рада web сервиса који се покрећу из APEX-a (експорт шифарника)
- Контрола ресурса на серверу (диск, заузеће процесора) BI Publisher
- Преглед логова (Weblogic, OBIEE adminserver и managed сервер логови, инстанце diagnostic логови) BI Publisher
- Контрола backup-a – BI Publisher
- Недељна анализа логова извршења редовног ноћног ETL процеса (DWH/BI модул)
- Провера доступности података у DWH систему
- Провера доступности извештаја путем BI портал
- Провера функционалности DEX модула
- Одржавање оперативних система(логови, заузеће фајл система, системски програми, стоп jobs, итд) на OSB платформи и одржавање постојећих сервиса
- Провера и унапређење рада постојећег уређаја за баланс саобраћаја у мрежи. Неопходно је спровођење тестирања перформанси примењених алгоритама и правила према серверима који су повезани са лодбалансером. Достављање поменутих тестирања у виду извештаја електронском поштом је једном месечно, до 07. текућег месеца за претходни месец.
- Провера рада и безбедности мрежне инфраструктуре
- Одржавање интерно развијених апликација: one stop shop и апликација за ваучере
- Ревизија постојећих сервиса DEX-а и ЕТМ-а ради обезбеђивања боље заштите, као и омогућавања детаљног логовања података о корисницима истих
- Ревизија свих нодова у Oracle RAC-у и усклађивање паралелног рада без разлике у нодовима. Сви нодови у RAC-у морају бити идентичних поставки.
- Ажурирање протокола приступа различитим компонентама система да би се омогућило да се у сваком тренутку зна који физички корисник је приступао ком делу система
- Логовање детаљних информација о коришћењу свих сервиса и дефинисање процедура за чување логова
- Реконфигурација ЕТЛ процеса ради омогућавања брже расположивости података у DWH систему, подаци треба да буду расположиви у DWH највише 1 сат од уноса у продукциони систем.

### 3. План техничке подршке

#### 3.1. Локација подршке и особље

Понуђач ће координисати сервисима за подршку преко својих *Help Desk* (деск за помоћ) објеката у Србији и он је одговоран за правовремено обезбеђивање потребног квалификованог особља ради обављања сервиса подршке у вези са испорученим производима.

Телефонска подршка биће обезбеђена у току радних дана у Србији, на српском језику. Телефони службе помоћи биће дати одговарајућем особљу Наручиоца, а о свакој измени телефонског броја одмах ће се слати обавештење.

Сервис на локацији ће бити пружен само током регуларног радног времена Наручиоца, осим ако је дата претходна сагласност за решавање сервисног случаја ван радног времена Наручиоца.

#### 3.2. Вођење случајева подршке