

**PROJEKTNI ZADATAK**  
**za objavu natječaja za jednostavnu nabavu**  
**„Usluga održavanja SWING programskih proizvoda u 2025. godini“**

**1. OPĆI PODACI**

Naručitelj: Grad Križevci

Sjedište: I. Z. Dijankovečkog 12, 48260 Križevci

Predmet nabave: **Usluga održavanja SWING programskih proizvoda u 2025. godini**

**2. OPIS PREDMETA NABAVE**

Predmet nabave obuhvaća uslugu održavanja SWING programskih proizvoda za poslovanje Grada Križevaca u 2025. godini. Održavanje uključuje podršku i ažuriranje za sljedeće module:

- SWING Paperless Office [37 korisničkih licenci] i svih pripadajućih modula

Davatelj usluga se obavezuje:

- osigurati sve potrebne resurse za pružanje navedenih usluga SWING Paperless Office [37 korisničkih licenci] i svih pripadajućih modula
- biti na raspolaganju Naručitelju za pružanje usluga korisničke podrške svaki radni dan (Pon – Pet) od 08:00 do 16:00 sati, a izuzetno i izvan radnog vremena prema prethodnom dogovoru
- osigurati Naručitelju nove verzije softvera zajedno sa opisom izmjena i pripadajućim uputama
- na zahtjev korisnika pružiti korisničku podršku u skladu sa ugovorenom razinom korisničke podrške
- započeti s popravnim radnjama u roku od najviše dvadeset i četiri (24) sata od trenutka potvrde primitka obavijesti o nastalom problemu i to usmenim uputama ili «on-line» intervencijom
- u slučaju intervencije na lokaciji korisnika, izvijestiti Naručitelja o vremenu dolaska, obavljenom poslu i vremenu odlaska putem Radnog naloga
- dokumentirati uzroke nastalih problema i poduzete radnje (Obavijest o statusu korisničkog zahtjeva, Zapisnik o rješavanju korisničkog zahtjeva)
- omogućiti stručne usluge poslovnog savjetovanja, školovanja i treninga i van plana podrške, po važećem cjeniku

Davatelj usluga ne izvodi procedure izrade zaštitnih kopija podataka, osim u slučaju ako je to posebno ugovoreno.

**3. CILJEVI NABAVE**

- Osiguranje nesmetanog rada i održavanja programskih modula potrebnih za poslovanje Grada Križevaca
- Redovito ažuriranje i tehnička podrška za navedene module
- Poboljšanje učinkovitosti rada kroz digitalizaciju i automatizaciju procesa

M.P. \_\_\_\_\_