



HDT licence TIP croatia.hr – detaljan opis funkcionalnosti

Za predmet nabave:

Nabava licenci za održavanje sustava croatia.hr (kupnja, instalacija i konfiguracija licenci)

Zagreb, veljača, 2020.

Sadržaj

1. Opis predmeta nabave -----	3
2. Eiryn ticketing sustav-----	4
2.1. Opis glavnih procesa -----	5
2.2. Opis ostalih procesa-----	6
2.3. Licenciranje-----	7
2.4. Licenca uključuje -----	7
2.5. Osnovne karakteristike rješenja-----	8
2.6. Pojašnjenje za licence-----	9
3. Dynatrace nadzorni alat -----	10
3.1. Opis -----	10
3.2. Licenciranje-----	13
3.3. Host units licenca -----	13
3.4. DEM (Digital Experience Management) units licenca -----	15

1. Opis predmeta nabave

Predmet nabave je dobava licenci programskih rješenja potrebnih za izgradnju i funkcioniranje novog turističko-informacijskog sustava croatia.hr. Od ponuditelja se traži da ponudi cijenu i osigura te implementira tražene licence za programska rješenja definirana natječajnom dokumentacijom ili jednakovrijedne prema njihovoj funkcionalnosti na traženoj okolini za period od tri godine.

U dokumentu će se detaljno opisati funkcionalnosti traženih rješenja koja moraju zadovoljiti programska rješenja sa potrebnim licencama što ponuditelj nudi u ponudi.

Ponuđena programska rješenja sa potrebnim licencama moraju u cijelosti zadovoljiti sve tražene funkcionalne i tehničke uvjete koji se nalaze u sklopu dokumentacije.

2.Eiryn ticketing sustav

Eiryn je centralno mjesto komunikacije s krajnjim korisnicima i omogućuje sustavno i organizirano bilježenje incidenata, zahtjeva i upita, te učinkovito upravljanje izazovima što vodi njihovom bržem rješavanju. Radi se o rješenju namijenjenom za upravljanje procesima (uslugama) bilježeći sve akcije kroz krovni entitet-Ticket. Eiryn vam omogućuje da budete organizirani, fokusirani i efikasni u zaprimanju i rješavanju svih upita. Na korisničkom portalu može se pregledati stanje upita, organizirati i nadzirati njihova obrada, ažurirati zadatke koji iz njih proizlaze te sudjelovati u njihovom rješavanju i zatvaranju.

Eiryn omogućuje izvještavanje prema različitim parametrima s personaliziranim pogledima na podatke i pohrane ad-hoc pretraga kao standardnih pregleda (*viewova*). Zahvaljujući izvještajima unutar Eiryna, organizacijska cjelina može prezentirati Upravi probleme koji se najčešće javljaju unutar organizacije, gdje se troši najviše vremena i gdje se pojavljuju poteškoće. Prikupljeni podaci koriste se za optimizaciju poslovanja i podizanje razine isporuke usluge.

Temeljne cjeline sustava:

- **Support** - prvenstveno namijenjen korisnicima (Power-user) koji imaju glavni zadatak pristupati i upravljati ticketima.
- **User portal** - prvenstveno namijenjen krajnjim korisnicima za prijavu ticketa.
- **Prime portal** - namijenjen krajnjim korisnicima na Management razini kojima treba kratka i jasna informacija o ticketima kako bi mogli pravovremeno intervenirati (KAM, TAM, Direktori, Voditelji timova, itd.).

Temeljne funkcionalnosti sustava:

- Upravljanje incidentima (Incident Management)
- Upravljanje problemima (Problem Management)
- Upravljanje zahtjevima (Request Fulfillment)
- Upravljanje promjenama i isporukama (Change & Release management)

2.1. OPIS GLAVNIH PROCESA

Upravljanje incidentima

Incident je događaj koji uzrokuje ili može uzrokovati degradaciju ili nedostupnost usluge. **Svrha** - Glavna uloga Upravljanja incidentima (Incident Managementa) je ponovna uspostava usluge u što kraćem roku, sa što manjim negativnim utjecajem na poslovanje. Upravljanje incidentima podrazumijeva kreiranje, klasifikaciju, dodjelu, praćenje životnog vijeka incidenta, ažuriranje, dvostupanjsko zatvaranje, notifikacije, izvještavanje te ankete o zadovoljstvu.

Upravljanje problemima

Upravljanje problemima (Problem Management) izravno se nastavlja na upravljanje incidentima. **Svrha** - Omogućuje proaktivno djelovanje kroz otklanjanje uzroka koji dovode do nastanka incidenta čime direktno smanjuje njihov broj i utjecaj na uslugu.

Upravljanje problemima sastoji se od kreiranja, veze na incidente, klasifikacije, životnog vijeka (known error/workaround/permanent fix), RCA (Root Cause Analize) kao i ažuriranje vezanih incidenata.

Upravljanje zahtjevima

Upravljanje zahtjevima (Request Fulfillment) je proces odgovoran za ispunjenje korisničkih zahtjeva koji su unaprijed poznati i jasno definirani. Zahtjevi su unaprijed odobrene promjene ili promjene koje zahtijevaju tek jednostavno odobrenje jedne osobe. Njihovo ispunjenje (uz autorizaciju ako je potrebno) nema utjecaj na način izvršenja ili dostupnost predmetne IT usluge. Upravljanje zahtjevima uključuje kreiranje, klasifikaciju, elementarno odobravanje, notifikacije te dvostupanjsko zatvaranje.

Upravljanje promjenama i isporukama

Upravljanje promjenama je proces odgovoran za efikasno i kontrolirano praćenje i upravljanje životnim ciklusom promjena. Promjene mogu nastati kao posljedica Incident i Problem managementa, te uslijed poslovne strategije tvrtke. Iste se klasificiraju [Standardne, Normalne (male, srednje i velike), te hitne]. Svaka promjena može sadržavati određeni set predefiniranih, ali i ad-hoc odobrenja (Approval) i zadataka (Taskova). Upravljanje promjenama i isporukama spada u složenije poslovne procese, a Service Sheeft uvelike pomaže kao krovni ITSM rješenje da se svaka promjena obradi shodno poslovnim definicijama unutar svake organizacije.

Upravljanje promjenama sastoji se od: kontroliranog upravljanja promjenama, kategorizacije, životnog tijeka, odobravanja, praćenje zadataka nastalih iz zahtjeva, obavijesti, kreiranja templatea za standardne izmjene

2.2. OPIS OSTALIH PROCESA

Upravljanje imovinom

Upravljanje imovinom i konfiguracijama neizmjereno je važna komponenta koja je zapravo preduvjet za uspješno i mjerljivo izvođenje gotovo svih ostalih procesa jer sadrži informaciju o komponentama usluge, njihovim konfiguracijama i međuovisnosti.

Upravljanje poslovnim odnosima

Upravljanje poslovnim odnosima odnosi se na održavanje pozitivnih odnosa između pružatelja usluga (interna organizacija) i krajnjih korisnika (poslovne strane). Glavna značajka jest uvođenje i organizacija izvještavanja sukladno definiranim Ključnim Pokazateljima Učinkovitosti (KPU).

Upravljanje promjenama i novim izdanjima

Uvođenje upravljanja promjenama (Change & Release Management) omogućuje izvođenje svih promjena na sustavima na kontroliran način, uz minimalne prekide u isporuci usluga i poslovnih servisa.

Upravljanje kompetencijama

Kompetencije predstavljaju set specijaliziranih znanja i vještina koje su vezane za određenu tehnologiju ili uslugu. Eiryn omogućuje potpuno autonomno upravljanje kompetencijama kako bi se olakšalo efikasnije upravljanje ticketima kroz njihov životni ciklus.

Upravljanje razinom kvalitete

Upravljanje razinom izvršene usluge (SLA Management) omogućuje organizaciji postavljanje ključnih pokazatelja učinkovitosti (KPI – Key Performance Indicators) i metrike u odnosu na zahtjeve i očekivanja poslovne strane.

- **Service Portfolio & Catalogue** – Portfelj i katalog usluga sadrži popis svih usluga / servisa kojima upravlja, pri čemu je poveznica između poslovnih servisa o uslugama jasno naznačena.
- **SLA – Service Level Agreement** – Predstavlja formalan sporazum između pružatelja usluga (interni sektor) i korisnika (poslovna strana).

2.3. LICENCIRANJE

Eiryn softversko rješenje licencira se na principu *Software as a Service* (Softver kao usluga) modelu korištenja softvera u kojem se upravlja softverom i okruženjem koje podržava (*hosting*) njegovu dostupnost, a korisnici mu pristupaju putem mreže. Tvrtka koja je vlasnik Rješenja u svakom trenutku zadržava vlasništvo nad softverom. Softver se licencira kroz model pretplate po ovlaštenom korisniku - Operater (jedinica mjere) po kojoj se može koristiti Eiryn softversko rješenje. Operater je jedinstvena osoba kojoj se daje pristup Eiryn za potrebe pristupanja i upravljanja ticketima. Korisnik potpisom ugovora dobiva jednu instancu Eiryn softverskog rješenja na Azure cloud infrastrukturi. Instanca je jedinica mjere po kojoj se može dobiti konfigurirano Eiryn softversko rješenje i označava pristup određenoj konfiguraciji Eiryn softverskog rješenja.

2.4. LICENCA UKLJUČUJE

Za vrijeme trajanja Ugovora, korisnik treba imati trajno, neisključivo i neprenosivo **pravo na korištenje Eiryn softverskog rješenja na Span cloud infrastrukturi**. U sklopu Ugovora o pretplati, korisnik treba imati pravo koristiti sve funkcionalnosti softverskog rješenja. Temeljne funkcionalnosti rješenja uključuju:

- Upravljanje incidentima (**Incident Management**)
- Upravljanje problemima (**Problem Management**)
- Upravljanje zahtjevima (**Request Fulfillment**)
- Upravljanje promjenama i isporukama (**Change & Release management**).

Uz pravo na korištenje rješenja za u predviđenoj količini predmeta nabave naveden broj Operatera (korisnici koji pristupaju i upravljaju ticketima), u sklopu pretplate treba biti podržan i **neograničen broj krajnjih korisnika** (korisnici koji prijavljuju tickete), te **podrška i održavanje** samog rješenja (**redovne nadogradnje sustava, korektivno održavanje rješenja, te 2 sata mjesečnog telefonskog ili e-mail konzaltinga**).

Pretplata ne treba uključivati usluge prilagodbe rješenja specifičnim zahtjevima van onih navedenih u dokumentaciji Eiryn softverskog rješenja. Ukoliko je potrebno, ponuditelj može napraviti prijedlog prilagodbe rješenja kojeg odobrava Naručitelj.

Licence pokrivaju podršku isključivo za rješenje Eiryn.

Ugovor o razini usluge (SLA) dio je ugovora o pretplati i drugih pratećih dokumenata.

2.5. OSNOVNE KARAKTERISTIKE RJEŠENJA

ITSM (*IT Service Management*) rješenje mora biti gotovo programsko rješenje koje omogućava sustavnu i organiziranu obradu ticketa za učinkovito upravljanje ključnim ITSM procesima u skladu s najboljim ITIL praksama, ISO 20000 standardom spremno za instalaciju s mogućnošću prilagodbe prema potrebama bez dodatnog programiranja.

Rješenje mora biti isporučeno u testnoj i produkcijskoj okolini bez dodatnih licenci za testnu okolinu.

Sve funkcionalne cjeline rješenja moraju biti dio istog, odnosno jednog Rješenja, međusobno povezani te se prema potrebi mora omogućiti iz pojedinog procesa pregled i ažuriranje zapisa drugih procesa, a svi korisnici rješenju trebaju pristupati preko WEB sučelja sa dostupnosti sučelja za na hrvatskom jeziku sa podržanim dijakritičkim znakovima. Rješenje mora omogućavati komunikaciju s krajnjim korisnikom putem e-poruka, notifikacija ili putem web sučelja te bilježenje svih razmijenjenih poruka;

Rješenje treba biti PinkVERIFY™ 2011 certificirano za procese:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management

Rješenje treba podržavati slijedeće funkcionalne cjeline:

Incident Management, Request Fulfillment, Knowledge Management, Service Asset and Configuration Management, Service Level Management, Problem Management, Change Management, Service Portfolio Management (+Service Catalog,);

Rješenje mora biti u mogućnosti slati HTML e-email notifikacije koje moraju podržavati HTML predloške (template) te imati mogućnost slanja i primanja e-mailova u sustav i iz sustava (npr. prijava ticketa putem elektroničke pošte);

Rješenje mora podržavati kreiranje ad-hoc izvještaja kroz rješenje, bez potrebe za dodatnim rješenjima, te grafičkih prikaza istih na sučelju rješenja. Dodatno, rješenje mora imati mogućnost kreiranja vlastitih izvještaja i grafičkih prikaza po zadanim kriterijima. Rješenje mora osim ugrađene analitike i sustava izvještavanja omogućiti i izvoz podataka u vanjske analitičke sustave (npr. Power BI) i uredske alate (npr. Excel) radi daljnje analize i poslovnog izvještavanja;

Rješenje mora podržavati mogućnost kreiranja grupa korisnika koje imaju različite ovlasti za pojedinačne procese, te mora podržavati granularnost prava pristupa koji se može definirati na razini aplikacije, korisničkog sučelja i podataka.

2.6. POJAŠNJENJE ZA LICENCE

- Licence moraju uključivati osiguranu prijavu problema putem e-maila, telefona i web sučelja Ponuditelja 24 sata 7 dana u tjednu;
- Licence moraju uključivati redovitu kontrolu ispravnosti konfiguracije i rada implementiranog rješenja i dodatno po potrebi uz izradu izvještaja na temelju provedenih aktivnosti;
- Izvršitelj mora osigurati obavještavanje Naručitelja o novim verzijama softvera;
- Rješenje mora imati mogućnost integracije preko web servisa.
- Rješenje treba imati integriranu bazu znanja s neograničenim brojem članaka;
- Rješenje treba imati mogućnost nominacije i pretvaranja ticketa s rješenjima u bazu znanja te pretraživanje baze znanja tijekom rješavanja ticketa.

3. Dynatrace nadzorni alat

3.1. OPIS

Dynatrace je napredan alat za nadzor performansi aplikacija (APM) 3. generacije u stvarnom vremenu produkcijske okoline. Uz mogućnosti klasičnih nadzornih sustava aplikacija, poput profiliranja aplikacija rađenih na više tehnologija, Dynatrace nadzire i infrastrukturne metrike sustava te sve povezuje u sliku cijelog sustava u svrhu napredne analize izvornih uzroka problema (Root cause analysis) pogonjenu umjetnom inteligencijom.

Dynatraceov mehanizam nadzora osigurava, uz ostalo, sljedeće funkcionalnosti:

- **Nadzor aplikacijskih i sistemskih logova koje generira sustav, po mogućnosti na centraliziranom mjestu.**

Dynatrace agent automatski otkriva log datoteke u koje pišu nadzirani aplikativni procesi te operativni sustav. Dynatrace nudi mogućnost ad-hoc pretraživanja aplikativnih i sistemskih logova te mogućnost postavljanja uzorka loga koji će u Dynatraceu pokrenuti mehanizam prijave incidenta, odnosno problema.

- **Stanje memorije na poslužitelju na kojem se nalazi sustav**

Dynatrace nadzire zdravlje poslužitelja na kojem se nalazi sustav u nadzoru prikupljajući sve relevantne infrastrukturne metrike poput zauzeća procesora, stanja zauzeća memorije, diskovnog prostora, mrežne komunikacije i ostalih metrika specifičnih za procese na poslužitelju.

- **Stanje memorije koju koristi sustav**

Dynatrace prikuplja relevantne metrike aplikativnih procesa ovisno o tehnologiji na kojoj je građen sustav. Primjerice, kod aplikacija na izgrađenim na .Net tehnologiji prikupljaju se metrike o stanju memorijskog stoga, dretvama, suspenziji procesa uslijed čišćenja stoga i metrike specifične za IIS. Sve ove metrike automatski ulaze u analitiku uzroka problema na sustavu.

- **Potrošnja procesorskih kapaciteta na poslužitelju na kojem se nalazi sustav**

Osim metrike zauzeća procesora poslužitelja, Dynatrace može detektirati ukoliko je poslužitelj virtualiziran kao i virtualizacijsku platformu na kojoj se izvršava. Dynatrace je tada u stanju također prikupljati metrike u zauzeću procesorskih kapaciteta poslužitelja virtualizacijske okoline ispod poslužitelja kojega nadzire (CPU ready time), kako bi pružio potpunu sliku stanja procesorskih kapaciteta.

- **Nadzor resursa koje sustav koristi, kao što su konekcije prema bazi podataka, diskovni prostor na poslužitelju, mrežni promet poslužitelja itd...**

Dynatrace prikuplja metrike broja konekcija prema bazi podataka sa strane aplikacije kao i sa strane baze podataka. Mrežni promet analizira se na razini poslužitelja kao i na razini pojedinog procesa, te razlikujemo metrike protoka mrežnog prometa, kvalitete TCP konekcija kao i metrike kvalitete TCP prometa (razina retransmisija, ukupno vrijeme prolaska TCP paketa i mrežna propusnost).

- **Mogućnost pregleda duljine trajanja upita prema bazi podataka**

Analitika upita prema bazi podataka vrši se prikupljanjem metrika duljine trajanja, broja poslanih upita, broja vraćenih rezultata itd. Također, Dynatrace može identificirati svaki upit prema bazi podataka, a prikaz trajanja moguć je i u grafičkom prikazu tzv. vodopada, odnosno prikaza trajanja upita u kontekstu potpunog trajanja transakcije kroz sustav.

Analizu duljine trajanja upita moguće je raditi iz više polazišnih točaka - od dolaznog web upita na aplikaciji prema „dolje“, tj. prema bazi podataka ili od baze podataka prema „gore“, tj. prema dolaznom web upitu koji je izvršio upit prema bazi podataka.

- **Mogućnost profiliranja custom aplikacija, pregled performansi ključnih funkcionalnosti aplikacija**

- Dynatrace automatski detektira i profilira aplikacije na poslužitelju izgrađene na podržanim tehnologijama: .Net, Java, PHP, NodeJS, Go...
- Dynatrace je jedini alat na tržištu koji nudi mogućnost automatske detekcije i profiliranja aplikacija bez zahvata na razini aplikativnog koda.
- Dynatrace prikuplja ključne metrike svih aplikacija u kontekstu tehnologija na kojima su građene. Ove metrike također su ugrađene u analitiku transakcija kroz pojedinu aplikaciju, ali i kroz cijeli sustav. Moguće je definirati tzv. ključne transakcije, tj. aplikativne upite koje će Dynatrace skladištiti na duži vremenski rok i na taj način osigurati mogućnost povijesnog pregleda performansi aplikacije. Sve metrike koje Dynatrace prikuplja za ključne transakcije mogu se grafički prikazivati na upravljačkim pločama (dashboards).

- **Vrijeme raspoloživosti (neprekinutog rada) sustava**

Vrijeme raspoloživosti sustava mjerit će se odazivom sustava na sintetičke upite (HTTP) odaslane s javnih lokacija na Internetu. Ukoliko sustav ne odgovori na HTTP upit, smatra se nedostupnim, te će Dynatrace računati vrijeme do ponovnog odgovora sustava. Ovo vrijeme ulazi u ukupnu kalkulaciju raspoloživosti sustava na tjednoj, mjesečnoj i godišnjoj razini.

- **Stanje sigurnosne kopije**

Stanje izrade sigurnosne kopije u Dynatraceu je moguće je staviti pod nadzor praćenjem loga kao i implementacijom HTTP poziva prema Dynatrace API-ju kojim će se generirati custom događaj u Dynatrace nadzornom sustavu. Na taj način moguće je postići alarmiranje u slučaju neuspjele izrade sigurnosne kopije.

- **Nadzor cijelog sustava i svih njegovih dijelova.**

Nadzor cijelog sustava (poslužitelji, procesi, aplikacije, baze podataka, dostupnost...) kroz Dynatrace omogućuje pregled zdravlja sustava iz jedne konzole. Dynatrace je jedini nadzorni alat koji nudi sveobuhvatnu sliku sustava - od razine infrastrukturnih metrika, praćenja logova, preko profiliranja aplikacija i praćenja performansi aplikativnih transakcija, do razine sintetičkih proba i korisničkog iskustva. Dynatrace jedini primjenjuje napredne kauzacijske (nasuprot korelacije) mehanizme kako bi na temelju svih dostupnih podataka pružio sliku stanja sustava.

3.2. LICENCIRANJE

Za nadzor aplikacija koriste se dvije vrste Dynatrace licenci: **Host units i DEM units**.

3.3. HOST UNITS LICENCA

Dynatrace nadzor aplikacija i infrastrukture je moguć instalacijom Dynatrace OneAgent na svaki nadzirani server u okolini. OneAgent se licencira prema nadziranim serverima (fizički ili virtualni) na koji je instaliran. Osnovna licenca za nadzor servera je HOST UNIT.

Kako svi serveri nisu istih karakteristika, Dynatrace uzima količinu memorije za određivanje veličine servera, veći serveri koriste više host unita, manji serveri manje. Jedan host unit je dovoljan za nadzor servera s količinom 16GB memorije.

OneAgent može funkcionirati u 2 (dva) načina rada: *full-stack* način rada i *infrastructure only* način rada. *Infrastructure only* koriste manje host unita od *full-stack* načina rada.

Tablica niže prikazuje potrošnju host unit licence prema količini memorije.

Max. RAM	Host units (Full-stack mode)	Host units (Infrastructure only mode)
1.6 GB	0,1	0,03
4 GB	0,25	0,075
8 GB	0,5	0,15
16 GB	1	0,3
32 GB	2	0,6
48 GB	3	0,9
64 GB	4	1
80 GB	5	1
96 GB	6	1
112 GB	7	1
n x 16 GB	n	1

U predviđenoj infrastrukturi ukupna potrošnja licenci biti će 6,8 *host unita* sukladno dolje navedenoj tablici. *Full stack monitoring* bit će upaljen na *Web tier* poslužiteljima s obzirom da će se na njima izvršavati aplikacija i razni *API endpointi*, dok će kod ostalih poslužitelja agent raditi u tzv. *Infrastructure only* modu.

Environment	Tier	Rola	RAM GB	OS	Database	Dynatrace monitoring	Potrebno Dynatrace HU licenci
Production	Web	Web/Database	16	Windows Server 2019	SQL Server 2017 Standard	Da (infrastructure)	0,3
	Web	Web	32	Windows Server 2019	-	Da	2
	Web	Web	32	Windows Server 2019	-	Da	2
	Database	Database	128	Windows Server 2019	SQL Server 2017 Enterprise	Da (infrastructure)	1
	Database	Database	128	Windows Server 2019	SQL Server 2017 Enterprise	Da (infrastructure)	1
	Infrastructure	Domain controller	8	Windows Server 2019	-	Da (infrastructure)	0,25
	Infrastructure	Domain controller	8	Windows Server 2019	-	Da (infrastructure)	0,25
	Infrastructure	Monitoring	8	Ubuntu 18.04 LTS	-	-	
Test	Web	Web/Database	16	Windows Server 2019	SQL Server 2019 Developer	-	
	Web	Web/Database	16	Windows Server 2019	SQL Server 2019 Developer	-	

3.4. DEM (Digital Experience Management) UNITS LICENCA

DEM units licenca koristi se za različite funkcionalnosti alata kao što su Synthetic Monitoring, Real User Monitoring i Session Replay. Tablica ispod prikazuje količinu potrošnje DEM units prema određenoj funkcionalnosti i načinu mjerenja.

Jedinica mjere	Funkcionalnost	Količina potrošnje prema jedinici mjere
Synthetic Action	Browser monitors, browser clickpaths	1 DEM UNIT
Synthetic Request	HTTP monitor	0,1 DEM UNIT
User Session	Real User Monitoring (Session Replay disabled)	0,25 DEM UNIT
User Session	Real User Monitoring (Session Replay enabled)	1 DEM UNIT

Npr. provjera dostupnosti web aplikacije ostvarit će se Dynatrace Synthetic HTTP probama koje konzumiraju DEM units. Potrebna količina DEM Units za HTTP probe računa se prema frekvenciji izvođenja probe. Svaka izvedena HTTP proba troši 0,1 DEM unit i „isprobava“ dostupnost jednog URL-a ili API endpointa.

Kod HTTP check probe pri frekvenciji probe od 5 (pet) minuta, sa 100.000 DEM units može se pokriti nadzor dostupnosti 9 (devet) web/API endpointa u godini dana.

Endpoint	Vrsta probe	Frekvencija (minuta)	Godišnje izvedenih proba	Potrebno DEM Units za 1 god
Web URL ili API endpoint	HTTP check	5	94.608	94.608
		Ukupno:	94.608	94.608

Napomena:

Za optimalno funkcioniranje sustava potrebno je da se ispune svi navedeni podaci, a programska rješenja sa pripadajućim licencama moraju biti navedena rješenja ili jednakovrijedni koja moraju u cijelosti zadovoljiti sve tražene funkcionalne i tehničke uvjete koji se nalaze u sklopu dokumentacije.