



VODIČ ZA ISPUNJAVANJE STATISTIČKOG IZVJEŠTAJA SPPI-IT

Uvod

Svrha ovog vodiča jest pružiti detaljnije informacije o istraživanju kako biste lakše mogli ispuniti izvještaj o cijenama računalnih i informacijskih usluga SPPI-IT. Ako vam je potrebna dodatna pomoć ili informacije, molimo da nam se obratite na brojeve telefona (01) 4806-125 i 4806-268 ili elektroničkom poštom na adresu spci@dzs.hr.

Povjerljivost podataka

Državni zavod za statistiku odgovoran je prema Zakonu o službenoj statistici osigurati da se podaci dobiveni ovim istraživanjem koriste isključivo za statističke svrhe. Državna tijela nemaju ovlasti koristiti se prikupljenim podacima za nametanje bilo kakvih obveza izvještajnim jedinicama. Prikupljeni podaci objavljuju se u agregiranom obliku tako da se ne mogu prepoznati individualne jedinice.

Svrha istraživanja

Osnovna svrha istraživanja jest mjerenje dinamike kretanja cijena koje odražavaju uvjete ponude i potražnje na tržištu usluga. Podaci dobiveni ovim istraživanjem služe za makroekonomske analize te se koriste i kao deflatori za pretvorbu vrijednosti outputa usluga u mjeru volumena. Iz pojedinačnih indeksa cijena pojedinih djelatnosti izračunava se indeks za cjelokupni uslužni sektor i takav se dostavlja Eurostatu. Također se možete koristiti rezultatima ovog istraživanja za usporedbu prosječnih kretanja cijena sa sličnim tvrtkama te analizu drugih aspekata svog poslovanja (troškovi, produktivnost, za izradu eskalacijske klauzule u ugovoru).

Vaše sudjelovanje je važno

Bez točnih podataka svih uzorkom izabranih poduzeća ne može se izračunati točan i za korisnike upotrebljiv indeks cijena računalnih i informacijskih usluga, a to opet ugrožava i realnost indeksa cijena za cjelokupni uslužni sektor.

Pravna i metodološka osnova

Pravna osnova za provođenje istraživanja jest Zakon o službenoj statistici (NN, br. 103/03., 75/09. i 59/12.) i Godišnji provedbeni plan statističkih aktivnosti. Metodološku osnovu čine propisi Eurostata i nacionalni propisi.

Propisi Eurostata na kojima se temelji metodologija za ovo istraživanje jesu:

- Uredba Vijeća (EZ) br. 1165/98 od 19. svibnja 1998. o kratkoročnim poslovnim statistikama
- Uredba (EZ) Europskog parlamenta i Vijeća br. 1158/2005 od 6. srpnja 2005. o izmjenama i dopunama Uredbe Vijeća (EZ) br. 1165/98 o kratkoročnim statistikama
- Uredba Komisije (EZ) br. 1503/06 o provedbi i izmjenama i dopunama Uredbe Vijeća (EZ) br. 1165/98 o kratkoročnim statistikama u pogledu definicija i varijabla, popisa varijabla i učestalosti prikupljanja podataka.

Metodološki priručnik na temelju kojeg se izrađuje nacionalna metodologija za izračun indeksa:

„Methodological guide for developing producer price indices for services“, Eurostat i OECD, second edition (<http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-manuals-and-guidelines/-/KS-04-14-661>) i konzultirana je praksa drugih zemalja (www.voorburggroup.org/).

Međunarodno usporedivi podaci

Podaci o cijenama usluga međunarodno su usporedivi na razini EU-a. Eurostat tromjesečno preuzima indekse cijena. Podaci za članice EU-a i Republiku Hrvatsku mogu se naći u bazi podataka Eurostata na internetskoj stranici <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>, i to:

Tables by Themes

Industry, trade and services

Short-term business statistics

Trade and Services.

Koncept cijena

Cijena uslužnih djelatnosti jest ugovorna cijena, odnosno **cijena** koju **prima proizvođač, tj. pružatelj usluga** za izvršenu uslugu. U tu su cijenu uključene moguće primljene subvencije, a isključeno je plaćanje poreza. Cilj je pratiti cijene usluga koje su za izabrana poduzeća važne, bilo u smislu učestalosti izvođenja bilo s vrijednosnog gledišta.

Budući da prikupljeni podaci **o cijenama moraju biti usporedivi po tromjesečjima**, promatrane usluge treba jasno specificirati. Konačan popis važnih usluga utvrđujemo u suradnji s konkretnim poduzećem obično na početku godine, a po potrebi i unutar godine.

Struktura i sadržaj obrasca

Osnovni podaci

Razdoblje

Razdoblje označava tromjesečno razdoblje za koje se obrazac ispunjava. Imamo četiri oznake za tromjesečja:

- **01** – za razdoblje od 1. siječnja do 31. ožujka
- **02** – za razdoblje od 1. travnja do 30. lipnja
- **03** – za razdoblje od 1. srpnja do 30. rujna
- **04** – za razdoblje od 1. listopada do 31. prosinca.

Naziv tvrtke, adresa, OIB i MB

Naziv tvrtke treba biti potpun, a adresa tvrtke odnosi se na adresu gdje je tvrtka registrirana.

OIB i MB ispisuju se tako da budu ispunjena sva polja predviđena za te podatke.

Osoba za kontakt

Traže se podaci o osobi s kojom se može kontaktirati u vezi s ispunjenim izvještajem. Preporučujemo da to bude osoba koja se svakodnevno bavi određivanjem prodajnih cijena vaših usluga.

Potrebno je upisati njezino ime i prezime, u kojem sektoru ili odjelu poduzeća radi (ako je za ispunjavanje izvještaja zadužena osoba iz vanjskoga računovodstvenog servisa, to treba naznačiti pod sektor/odjel), zatim telefonski broj, telefaks te adresu elektroničke pošte na koju joj se možemo obratiti. Kod upisa telefonskih brojeva obvezatno se upisuje prebroj.

Pod „Izvještaj sastavio“ i „Izvještaj odobrio“ traži se potpis tih osoba. (Ovaj zahtjev vrijedi samo za papirnate izvještaje.)

Dio A

Promet se uvijek daje **za godinu koja je prethodila godini u kojoj se provodi istraživanje i daje se samo prilikom prvog ispunjavanja izvještaja.**

Promet je vrijednost svih prodanih roba i obavljenih usluga na tržištu tijekom godine bez obzira na to jesu li naplaćene ili ne. Iz prometa je isključen porez na dodanu vrijednost.

- **Ukupan promet ostvaren od svih djelatnosti** – u ovo polje unosi se sveukupan godišnji promet poduzeća u tisućama kuna neovisno od koje djelatnosti je ostvaren. Isključen je PDV.

- **Promet ostvaren samo od djelatnosti računalnih i informacijskih usluga** – u ovo polje unosi se godišnji promet koji je sadržan u ukupnom prometu poduzeća, a odnosi se samo na djelatnosti računalnih i informacijskih usluga. Isključen je PDV.

Ukupan promet i promet od djelatnosti računalnih i informacijskih usluga mogu biti isti u slučaju da se poduzeće nije bavilo nikakvim drugim aktivnostima od kojih je ostvarilo promet.

- Ako ostvarujete promet i od nekih drugih djelatnosti (ne od računalnih i informacijskih), molimo upišite koje u to djelatnosti (npr. izdavanje softverskih paketa, preprodaja računalnog hardvera ili softvera, instaliranje glavnog računala itd.)
- **Promet od preprodaje** (veleprodaje i maloprodaje) računalne opreme (bez vlastito proizvedene računalne opreme i softvera) – unosi se traženi promet u tis. kn i bez PDV-a.

Tablica strukture prometa po skupinama računalnih i informacijskih usluga

Za strukturu prometa predviđena je tablica u koju se unosi udio (u %) u prometu ostvarenom samo od djelatnosti računalnih i informacijskih usluga za svaku skupinu usluga koje poduzeće pruža. Zbroj udjela mora iznositi 100% prometa ostvarenoga od djelatnosti računalnih i informacijskih usluga. Upisuju se samo cijeli brojevi bez decimala.

Ako se dio prometa ostvaruje i od **ostalih IT usluga** (šifra skupine usluga 41), u praznom polju treba naznačiti koje su to usluge.

Dio B

Prosječna stopa marže

- U ovom dijelu obrasca unosi se vaša prosječna godišnja stopa marže svih ugovora. Konačna cijena ugovora može biti drugačija od ponuđene cijene. Budući da je u interesu prikupiti stvarnu naplaćenu cijenu, važno je znati konačnu stopu marže koja se koristila. Stopa marže se uzima u obzir kada iskazujete troškove umjesto cijena (šifra načina formiranja cijena VRET u tablici 2.).
- Ako niste u mogućnosti izračunati prosječnu stopu marže svih ugovora, upisujete procijenjenu stopu marže za najvažniju skupinu usluga koju obavljate.

Broj odrađenih i fakturiranih jedinica vremena rada (SAT/DAN/MJESEC...) osoblja koje radi na poslovima računalnih i informacijskih usluga (ne uključuje se pomoćno osoblje)

U slučaju naplaćivanja „čovjek-sat/dan/...“ moguće je da se kod naplate broj sati/dana/... koji su naplaćeni razlikuje od broja sati/dana/... koji su stvarno odrađeni (uglavnom su naplaćeni sati/dani/... manji od stvarno odrađenih). To podrazumijeva nižu ili višu „stvarnu cijenu po satu/danu/...“.

U ovom dijelu obrasca unosite podatke samo ako u tablici 2. iskazujete prosječnu cijenu po jedinici vremena koja je interno određena cjenikom (način formiranja cijena VREN u tablici 2.).

Ako ne postoje takve evidencije, dovoljno je dati stručnu procjenu.

- Upisuje se broj stvarno odrađenih jedinica vremena rada osoblja koje radi na poslovima računalnih i informacijskih usluga u prethodnoj godini bez obzira na to jesu li naplaćene.
- Upisuje se broj svih naplaćenih jedinica vremena rada osoblja koje radi na poslovima računalnih i informacijskih usluga u prethodnoj godini koje su odrađene te iste godine.

Odabir tipičnih usluga i cijena odabranih usluga

Ovaj dio sadrži tablicu 2. „Tipične usluge i cijene“, u koju se upisuju podaci o tipičnim uslugama vašeg poduzeća. Odabiru se dvije tipične usluge iz tri najveće skupine usluga za koju ste iskazali udio prometa u tablici 1 (osim za skupinu usluga 41). Ako je ukupni promet ostvaren samo od jedne ili od dvije skupine usluga (tablica 1. obrasca), potrebno je u ovoj tablici navesti za svaku skupinu usluga barem tri tipične usluge.

Tipična usluga znači da je ta usluga:

Karakteristična za poduzeće: izabrana usluga treba imati znatan udio u prometu pripadajuće skupine usluga i treba biti tipičan način pružanja usluge za danu skupinu usluga.

Ponavljajuća: važno je da odaberete uslugu koju ste obavljali prije i za koju očekujete da ćete je obavljati još barem godinu dana.

Stabilna: posao obavljen za svaku tipičnu uslugu treba biti sličan iz tromjesečja u tromjesečje.

Preduvjet točnosti izračunatog indeksa cijena je da se iz tromjesečja u tromjesečje izvješćuju cijene za istu uslugu (iste kvalitete i obujma).

Tablica 2. Tipične usluge i cijene ispunjava se na slijedeći način:

U stupac ❶ Šifra usluga upisuje se šifra skupine usluga koja se može pronaći u tablici 1., u prvom stupcu (šifre od 11 do 34). Šifra usluge ovisi o skupini usluga kojoj pripada te o vrsti usluge koja se izabire za izvještavanje.

U stupac ❷ Način formiranja cijena upisuje se kratica načina formiranja cijene za odabranu uslugu a to može biti:

- VRED** – cijena koju ste izračunali kao rezultat dijeljenja prometa od izabrane usluge koji su ostvarile osobe određene kvalifikacije i staža u promatranom tromjesečju sa brojem odrađenih jedinica vremena tih osoba u istom razdoblju (prosječna cijena po jedinici vremena koja je **stvarno naplaćena**).
- VREN** – prosječna cijena po jedinici vremena koja je interno određena (cjenik) za osobe određene kvalifikacije i staža.
- VRET** – troškovi koji su korišteni za obavljanje određene usluge, a temelje se na vremenu (sat, dan, itd). Obično su te cijene izražene kao prosječna tromjesečna plaća (trošak) prema kvalifikaciji i stažu osoba koje obavljaju uslugu.
- TRAN** – transakcijska cijena, tj. cijena iste ili vrlo slične usluge koja se pruža istim ili različitim klijentima barem jedanput u tromjesečju.
- JEDC** – jedinična cijena iz cjenika koja se odnosi na uslugu ili komponentu usluge.
- UGOV** – cijena na bazi **sklopljenog ugovora**, iste ili vrlo sličnih usluga koje se pružaju za **istoga klijenta** tijekom razdoblja ne kraćega od jedne godine. Usluga se na osnovi istog ugovora pruža klijentu najmanje jedanput u tromjesečju. U ugovoru je obujam usluge precizno definiran (trajanje ugovora, količine, cijene i ostali bitni elementi određivanja cijene) te je unaprijed određen ukupan iznos koji će se platiti za obavljene usluge iz ugovora. Ako je cijena ugovorena za dulje razdoblje, npr. cijelu godinu, ista se cijena prenosi iz tromjesečja u tromjesečje sve dok se cijena iz ugovora ne revidira.

U stupac ❸ Identifikacijski broj; opis usluge i glavni elementi koji određuju cijenu upisuje se interni identifikacijski broj usluge ako postoji u vašem poduzeću. Opišite uslugu što je moguće detaljnije koristeći se sljedećim činiteljima koji obično određuju cijenu usluga u vašoj djelatnosti, ako su primjenjivi:

- kratak opis usluge
- kvalifikacija osoblja
- vrsta klijenata
- vrsta infrastrukture
- trajanje ugovora

(Vidjeti primjere na stranici 5 ovog dokumenta.)

Predloženi činitelji nisu i zadani što znači da možete opisati uslugu na svoj način koristeći se onim činiteljima koji su relevantni za formiranje cijene usluge koju opisujete, a ne nalaze se na ovoj listi.

Kod opisa usluge imajte na umu da se kroz taj opis može uočiti kada je došlo do promjene usluge, a time i do promjene cijene.

U stupac 4 Mjerna jedinica upisuje se jedinica za koju se dogovara cijena usluge. Mjerna jedinica može biti:

- sat
- dan
- mjesec
- godina
- ugovor
- računalo
- MB
- GB
- m²
- minuta
- korisnik

Možete se također koristiti drugom mjernom jedinicom koju smatrate važnom za formiranje cijene usluge.

U stupce 5 i 6 Cijena u prethodnome i tekućem tromjesečju upisuje se cijena odabrane usluge koja je naplaćena klijentima u prethodnome i tekućem tromjesečju. Naznačena cijena predstavlja prihod koji se dobije za jedinicu usluge. **Iz cijene treba biti isključen PDV, a uključene subvencije.** U slučaju da se cijena iste usluge mijenjala tijekom istog tromjesečja, izračunajte prosječnu cijenu za to tromjesečje.

Obvezatno se ispunjava polje cijena za prethodno tromjesečje (osim u slučaju kada je riječ o novoj usluzi koja se nije obavljala u prethodnom tromjesečju). Kod elektroničkog ispunjavanja izvještaja taj će podatak biti unaprijed ispisan u aplikaciji kod sljedećeg unosa podataka, i to u slučaju ako nije došlo do zamjene tipične usluge. U prvom tromjesečju u to se polje unosi cijena za četvrto tromjesečje prethodne godine bez obzira na to jeste li tada sudjelovali u istraživanju ili ne.

U stupac 7 Razlog promjene ili nedostatka cijene unosi se u slučajevima kada se cijena izabrane usluge promijenila u tekućem tromjesečju u odnosu na prethodno (šifra od 1 do 7 ili 11). U slučaju da ne raspoložete cijenom za tekuće tromjesečje unesite šifru 8 ili 9. Ako ne raspoložete cijenom za prethodno tromjesečje jer obavljate potpuno novu uslugu ili nadomještate staru, unesite šifru 10.

Šifre razloga promjene i nedostataka podataka o cijeni:

- 01 NOVI CJENIK** – u promatranom razdoblju promijenili ste cijenu zbog prijelaza u novu fiskalnu godinu ili ste uskladili cijene s inflacijom ili tarifom.
- 02 POTRAŽNJA PREMAŠUJE PONUDU** – u promatranom razdoblju povećala se potražnja za uslugom koju pružate, a nemate mogućnosti zadovoljiti svaki zahtjev

niti na tržištu postoje slična poduzeća koja bi pružala usluge slične vašima. Prema tome cijena je porasla.

03 PONUDA PREMAŠUJE POTRAŽNJU – u promatranom razdoblju broj pružatelja usluge se povećao, a broj kupaca odnosno klijenata se smanjio. Primjer: Usluga je postala manje atraktivna za kupce jer su se na tržištu pojavile nove poboljšane usluge. Prema tome cijena se snizila. Isto tako, ako se kupovna moć klijenata smanjila, prisiljeni ste smanjiti cijenu usluge kako biste je prodali.

04 POPUST – u tom razdoblju bio je popust cijene usluge. Promjena cijene vrijedi i u slučaju ako se cijena u promatranom tromjesečju promijenila zbog smanjenja/povećanja popusta u odnosu na popust kojai je vrijedilo u prethodnom tromjesečju.

05 PREKID POPUSTA – u promatranom razdoblju cijena usluge se vratila na razinu prije popusta.

06 PROMJENA U TROŠKOVIMA UTJECALA JE NA CIJENU – u promatranom razdoblju promijenila se cijena potrošnog materijala, plaće kvalificiranog osoblja ili se promijenio devizni tečaj, što utječe na promjenu cijena usluge.

07 DRUGI RAZLOZI PROMJENE CIJENE – u ovom slučaju potrebno je navesti koji su to razlozi

08 USLUGA SE PRIVREMENO NE OBAVLJA – ova se šifra koristi u slučaju ako se u promatranom tromjesečju odabrana usluga privremeno ne obavlja, ali za koju očekujete da će se opet obavljati u sljedećim razdobljima. U ovom slučaju cijenu za tekuće tromjesečje ne iskazujete, odnosno cijenu za tekuće tromjesečje iskazujete u onom tromjesečju kada ste uslugu ponovno počeli obavljati.

09 USLUGA SE VIŠE NE NUDI – ova se šifra koristi u slučaju ako se usluga više ne nudi. U tom slučaju obvezatno unesite u donji dio tablice podatke o nadomjesnoj odnosno novoj usluzi prema uputama **Važno** iz tog dijela tablice.

10 NOVA USLUGA – ova se šifra koristi u slučaju ako za tekuće razdoblje odabrana usluga nije više raspoloživa ili više nije tipična ili je bitno promijenjena pa je stoga izabrana nova, druga tipična (nadomjesna) usluga za koju će se ubuduće izvješćivati cijene, a za nju se ne raspoložuje cijenom za prethodno tromjesečje.

11 TEČAJNE RAZLIKE

PRIMJERI ISPUNJAVANJA TABLICE 2. S POPISOM NEKIH OD MOGUĆIH USLUGA I ELEMENATA KOJI ODREĐUJU CIJENU

Ovaj popis može vam pomoći pri izboru tipičnih usluga za iskazivanje u tablici 2. Opisi pojedinih usluga trebaju biti dovršeni u skladu s pravilima o odabiru tipične usluge.

2. TIPIČNE USLUGE I CIJENE

Šifra skupine usluga	Šifra načina formiranja cijena	Identifikacijski broj; opis usluge i glavnih elemenata koji određuju cijenu	Mjerna jedinica	Cijena za iskazanu mjernu jedinicu u kn, bez PDV-a		Razlog promjene ili nedostatka cijene
				prethodno tromjesečje	tekuće tromjesečje	
1	2	3	4	5	6	7
11	VRED	Razvoj, integracija i implementacija softvera po narudžbi/ analitičar programer/ prosječna stvarno naplaćena satnica	sat	128,00	128,00	
12	VREN	Savjetovanje, integracija i razvoj za klijenta A/ sistem-administrator/ prosječna naplaćena satnica	sat	38,00	38,00	
12	VRET	Savjetovanje, integracija i razvoj za klijenta B/ sistem-administrator/ prosječna plaća	mjesec	7000,00	7000,00	
13	VRET	Savjetovanje vezano za aplikacije/ senior konzultant/ za klijenta A/ prosječna plaća	sat	45,00	50,00	01
14	VRED	Savjetovanje vezano za infrastrukturu/ junior konzultant/ prosječna stvarno naplaćena satnica	sat	74,00	74,00	
15	VREN	Savjetovanje vezano za sustave u cjelini/ razvojni inženjer/ prosječna naplaćena dnevnic	dan	600,00	600,00	
16	VRED	Savjetovanje, integracija i razvoj softvera/ analitičar programer/ prosječna stvarno naplaćena satnica	sat	46,00	46,00	
16	VRET	Savjetovanje, integracija i razvoj softvera/ konzultant/ prosječna plaća	sat	35,42		08
21	UGOV	Upravljanje podacima za klijenta A/ vrijednost ugovora za tromjesečje , trajanje ugovora 1 godina	ugovor	35253,00	35253,00	
21	UGOV	Upravljanje podacima za klijenta B/ vrijednost ugovora za tromjesečje , trajanje ugovora 2 godine	ugovor	43000,00	44500,00	01
22	UGOV	Upravljanje infrastrukturom/ godišnja cijena/ po računalu za trogodišnji ugovor za 200 računala/ isključujući material, trajanje ugovora 1,5 godina	računalo	6000,00	6000,00	
23	UGOV	Hosting aplikacije/ vrijednost ugovora za klijenta B za tromjesečje, trajanje ugovora 2 godine	ugovor	13500,00	14020,00	04
24	TRAN	Pohrana podataka na određenom serveru/ prosječna mjesečna cijena najma za 1 GB podataka	1 GB	1100,00	1200,00	11
25	JEDC	Globalno upravljanje infrastrukturom za vanjskoga klijenta B/ prosječna mjesečna cijena za hosting po m ²	m ²	2740,00	2740,00	
25	UGOV	Hosting infrastrukture za aplikacije – s ERP-om/ vrijednost ugovora za tromjesečje, trajanje ugovora 1 godina	ugovor	72800,00	72800,00	
26	TRAN	Web hosting za klijenta C/ prosječna mjesečna cijena za 1 MB prostora	1 MB	110,00	110,00	
27	VREN	Obrada podataka za klijenta A/ prosječna cijena za 1 min obrade	1 min	50,00	50,00	
31	VRED	Održavanje aplikacija/ godišnja stvarno naplaćena cijena za 1 korisnika	korisnik /godina	5320,00	5320,00	
31	VRET	Održavanje aplikacija/ mreže/ godišnji trošak za 1 korisnika	korisnik /godina	8300,00	8300,00	
32	UGOV	Instaliranje i održavanje središnje infrastrukture (podatkovni centar)/za klijenta A/ vrijednost ugovora za tromjesečje, trajanje ugovora 1,5 godina	ugovor	65000,00	65000,00	
33	VRET	Tehnička pomoć – paket/ prosječni dnevni trošak osobe kvalifikacije B	dan	300,00	295,00	03
34	TRAN	Instaliranje i održavanje osobnih računala / prosječna cijena za 1 računalo	računalo	3600,00	3600,00	

Opis računalnih i informacijskih usluga

Šifra skupine usluga	Naziv skupine usluga	
01	RAZVOJ, INTEGRACIJA, IMPLEMENTACIJA I SAVJETOVANJE	
11	Razvoj, integracija i implementacija softvera po narudžbi	<p>Uključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usluge dizajna strukture i/ili pisanja računalnoga koda, uključujući ažuriranja i zakrpe, nužne za izradu i/ili primjenu softverske aplikacije, kao što su: <ul style="list-style-type: none"> • dizajniranje strukture i sadržaja internetske stranice i/ili pisanja računalnoga koda nužnoga za izradu i primjenu internetske stranice • dizajniranje strukture i sadržaja baze podataka i/ili pisanje računalnoga koda nužnoga za izradu i primjenu baze podataka (datawarehouse) • dizajniranje strukture i pisanje računalnoga koda kao nužno za dizajniranje i razvoj prilagođene softverske aplikacije, drugačije od programiranja za internetske stranice, baze podataka ili integraciju pakiranog softvera • prilagodba korisniku i integracija, prihvaćanje (modificiranje, konfiguriranje itd.) i instaliranje postojeće aplikacije tako da bude funkcionalna unutar okruženja klijentovoga informacijskog sustava <p>Isključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ugovori o uslugama kod kojih je dizajniranje i razvoj internetske stranice u paketu s uslugom hostinga te internetske stranice • ugovori o uslugama kod kojih je dizajniranje i razvoj aplikacije u paketu s hostingom i upravljanjem aplikacijom na redovitoj bazi • ugovori o uslugama kod kojih je dizajniranje i razvoj baza podataka u paketu s redovnim upravljanjem održavanja podataka <p>Uključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intelektualno vlasništvo zaštićeno autorskim pravima proizvedeno bez ugovora o izravnoj prodaji (tj. s pravima vlasništva svih sudionika) - Intelektualna prava vlasništva za prodaju koja su implicitno ili eksplicitno zaštićena autorskim pravima (npr. računalni programi) <p>Isključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • usluge veleprodaje i maloprodaje softvera
12	Razvoj, integracija i implementacija mreža i sustava	<p>Uključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usluge dizajna i razvoja informacijskih tehnologija za mreže i sustave <ul style="list-style-type: none"> • dizajniranje, razvijanje i implementaciju klijentovih mreža kao što su intranet, extranet i virtualne privatne mreže • usluge dizajniranja i razvoja mrežne sigurnosti, tj. dizajniranje, razvijanje i implementacija softvera, hardvera i procedura kako bi se kontrolirao pristup podacima i programima te kako bi se omogućila sigurna razmjena informacija preko mreže <p>Isključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ugovori o uslugama gdje je usluga u paketu sa svakodnevnim upravljanjem klijentovom mrežom
13	Savjetovanje vezano za aplikacije	<p>Uključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usluge savjetovanja u vezi sa softverom <ul style="list-style-type: none"> • pružanje savjeta ili stručnog mišljenja o IT pitanjima povezanim sa softverom, kao što su savjeti vezani za softverske zahtjeve i dobavljanje • pružanje stručnog mišljenja o temama vezanim za softver • kombinirana usluga procjenjivanja organizacijskih računalnih zahtjeva, savjetovanje o nabavama softvera, razvijanju specifikacije sustava i postavljanju nove aplikacije • usluge integracije računalnih aplikacija, npr. analiza trenutačog računalnog sustava klijenta, sadašnji i budući zahtjevi, nabava novog softvera, integracija novih i starih komponenti sustava da bi se stvorio novi integrirani sustav <p>Isključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ugovori o uslugama kod kojih je savjetovanje u paketu s dizajnom i razvojem IT rješenja (internetska stranica, baza podataka, specifična aplikacija, mreža itd.) • savjetovanje o temama vezanim za poslovnu strategiju, kao što je savjetovanje o razvijanju strategije za e-commerce
14	Savjetovanje vezano za infrastrukturu	<p>Uključuju se:</p>

		<p>- Usluge savjetovanja u vezi s hardverom</p> <ul style="list-style-type: none"> • pružanje savjeta ili stručnog mišljenja o IT pitanjima povezanim s hardverom, kao što su savjeti vezani za hardverske zahtjeve i dobavljanje • pružanje stručnog mišljenja o temama vezanim za hardver • kombinirana usluga procjenjivanja organizacijskih računalnih zahtjeva, savjetovanje o nabavama hardvera i softvera, razvijanju specifikacije sustava i postavljanju novog sustava • usluge integracije računalnih sustava, npr. analiza trenutačog računalnog sustava klijenta, sadašnji i budući zahtjevi, nabava nove opreme i softvera, integracija novih i starih komponenti sustava da bi se stvorio novi integrirani sustav <p>Isključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ugovori o uslugama kod kojih je savjetovanje u paketu s dizajnom i razvojem IT rješenja (internetska stranica, baza podataka, specifična aplikacija, mreža itd.) • savjetovanje o temama vezanim za poslovnu strategiju, kao što je savjetovanje o razvijanju strategije za e-commerce
15	Savjetovanje vezano za sustave u cjelini	<p>Uključuju se:</p> <p>- Usluge savjetovanja u vezi sa sustavima, hardverom i softverom</p> <ul style="list-style-type: none"> • pružanje savjeta ili stručnog mišljenja o IT pitanjima povezanim sa sustavima u cjelini, kao što su savjeti vezani za zahtjeve i dobavljanje • pružanje stručnog mišljenja o temama vezanim za sustave u cjelini • kombinirana usluga procjenjivanja organizacijskih računalnih zahtjeva, savjetovanje o nabavama hardvera i softvera, razvijanju specifikacije sustava i postavljanju novog sustava • usluge integracije računalnih sustava, npr. analiza trenutačog računalnog sustava klijenta, sadašnji i budući zahtjevi, nabava nove opreme i softvera, integracija novih i starih komponenti sustava da bi se stvorio novi integrirani sustav <p>Isključuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ugovori o uslugama kod kojih je savjetovanje u paketu s dizajnom i razvojem IT rješenja (internetska stranica, baza podataka, specifična aplikacija, mreža itd.) • savjetovanje o temama vezanim za poslovnu strategiju, • kao što je savjetovanje o razvijanju strategije za e-commerce
16	Paket usluga razvoja i/ili integracije i/ili implementacije i/ili savjetovanja	Samo u slučaju ako ne možete posebno iskazati usluge
02	UPRAVLJANJE (OUTSOURCING), HOSTING I OBRADA PODATAKA	
21	Upravljanje podacima	<p>Uključuju se:</p> <p>- Usluge vođenja podataka</p> <ul style="list-style-type: none"> • usluge vođenja podataka, tj. redovito upravljanje podacima kao organizacijskim izvorom (usluge mogu uključivati izvođenje modeliranja podataka, mobilizaciju podataka, racionalizaciju podataka, vađenje podataka i arhitekturu sustava)
22	Upravljanje infrastrukturom	<p>Uključuju se:</p> <p>- Usluge upravljanja i monitoringa IT infrastrukture klijenta uključujući hardver, softver i mreže</p> <ul style="list-style-type: none"> • usluge upravljanja i monitoringa komunikacijskih mreža i povezanog hardvera i kako bi se utvrdili problemi mreže i prikupile statistike o kapacitetu i korištenju za administraciju i ugađivanje (fine-tuning) mrežnog prometa. Te usluge također daljinski upravljaju sigurnosnim sustavima ili pružaju usluge vezane za sigurnost • svakodnevno upravljanje i rad računalnog sustava klijenta
23	Hosting aplikacija	<p>Uključuje se:</p> <p>- Pružanje usluga iznajmljivanja aplikacija</p> <ul style="list-style-type: none"> • osiguravanje iznajmljenih softverskih aplikacija od centraliziranoga, hostiranoga i upravljanoga računalnog okruženja: <ul style="list-style-type: none"> • integriranoga sa sustavom i infrastrukturom klijenta (često su usluge savjetovanja, kastomizacije i integracije sustava u paketu s uslugama hostinga i upravljanja aplikacijama) • gdje iznajmljena aplikacija nije kastomizirana i nije integrirana s drugim aplikacijama korisnika (aplikaciji se obično pristupa putem interneta.

		Uobičajen primjer su office suite softverske aplikacije
24	Hosting podataka (ne uključuje obradu podataka)	Uključuju se: - Pružanje usluge pohrane podataka <ul style="list-style-type: none"> • usluge pohrane podataka, tj. usluge vođenja ili upravljanja pohranom i upravljanja back-upom podataka kao udaljene back-up usluge, pohrana ili vođenje hijerarhijske pohrane (migracije)
25	Hosting infrastrukture	Uključuju se: - Usluge pružanja hostinga infrastrukture <ul style="list-style-type: none"> • usluge kolokacije, tj. osiguravanje okvirnog prostora unutar osigurane opreme za smještanje servera i platforme poduzeća (usluga uključuje prostor za korisnikove hardver i softver, vezu s internetom i ostalim komunikacijskim mrežama te rutinsko praćenje servera. Korisnici su odgovorni za vođenje operativnih sustava, hardvera i softvera.
26	Hosting portala i internetskih stranica	Uključuju se: - Usluge pružanja hostinga portala i internetskih stranica <ul style="list-style-type: none"> • pružanje infrastrukture za hosting internetske stranice i vezanih dokumenata klijenta na lokaciji koja pruža brzu i pouzdanu vezu s internetom koja može biti: <ul style="list-style-type: none"> • ograničena na pohranu na jednom serveru, bilo u dijeljenom ili ne kapacitetu, bez da pružatelj upravlja ili integrira softverske aplikacije (softver smješten na serverima pružatelja usluge hostinga jest odgovornost klijenta i razina garancije usluge je standardizirana i ograničenog obuhvata) • paketna usluga koja se sastoji od hostinga i upravljanja internetskim stranicama i povezanim aplikacijama
27	Obrada podataka	Uključuju se: - Usluge obrade podataka <ul style="list-style-type: none"> • potpuna obrada podataka i specijalizirana izvješća iz podataka koje je dao klijent ili pružanje usluga automatske obrade i unosa podataka, uključujući usluge rada baze podataka
03	ODRŽAVANJE	
31	Održavanje aplikacija (osim licencija)	Uključuju se: - Usluge održavanje aplikacija (osim licencija)
32	Instaliranje i održavanje središnje infrastrukture (podatkovni centar)	Uključuju se: - Usluge instaliranja i održavanja središnje infrastrukture (podatkovni centar)
33	Podrška korisnicima (call centri, help desk, tehnička podrška)	Uključuju se: - Pružanje tehničkih ekspertiza kako bi se riješili problemi klijenta u korištenju softvera, hardvera ili cjelokupnoga računalnog sustava, kao što su: <ul style="list-style-type: none"> • pružanje korisničke podrške u korištenju ili rješavanju problema softvera • usluge nadogradnje • pružanje korisničke podrške u korištenju ili rješavanju problema računalnog hardvera, uključujući rutinsko testiranje i čišćenje te popravak IT opreme • pružanje tehničke pomoći u seljenju računalnog sustava klijenta na novu lokaciju • pružanje korisničke podrške u korištenju ili rješavanju problema računalnog hardvera i softvera u kombinaciji • pružanje tehničke ekspertize kako bi se riješili specijalizirani problemi klijenta u korištenju računalnog sustava, kao što su usluge revizije ili ocjenjivanja računalnih operacija bez pružanja savjeta ili druge posljedične aktivnosti, uključujući reviziju, ocjenjivanje i dokumentiranje poslužitelja (servera), mrežu ili proces za komponente, mogućnosti, izvedbu ili sigurnost
34	Instaliranje i održavanje osobnih računala i periferne opreme (printeri, skeneri i sl.)	Uključuju se: - Usluge instaliranja i održavanja osobnih računala i periferne opreme (printeri, skeneri i sl.) Ova kategorija isključuje <ul style="list-style-type: none"> • instalaciju mainframe računala