TEHNIČKA SPECIFIKACIJA
Produženje cloud podrške, licenci, održavanja i tehničke podrške za postojeći sustav

|  |
| --- |
| **19271079** |

**kolovoz 2023**

PREDMET NABAVE

Predmet nabave su licence, odnosno pretplata na licence za Microsoft sukladno postojećom informatičkom sustavu Naručitelja koji je baziran je na Microsoft tehnologiji putem ugovora sa dobavljačem u trajanju od 12 mjeseci.

Predmet nabave se nudi sukladno opisu i vrstama licenci odnosno tipu pretplate u sklopu Tehničke specifikacije predmeta nabave, te količinom određenih Troškovnikom predmeta nabave.

Kod Naručitelja se ne smije dogoditi prekid funkcioniranja informatičkog sustava i radnih procesa uslijed aktiviranja licenci odnosno pretplate koje su predmet nabave.

Za navedeni predmet nabave - pretplata na najnovije verzije Microsoft paketa ne postoji jednako vrijednost s obzirom se nabavlja pretplata na licence za proizvode koji su definirani Microsoft oznakama specifičnih proizvoda koje Naručitelj posjeduje.

**Sustav naručitelja:**

Postojeći informatički sustav Naručitelja baziran je na Microsoft tehnologiji za koji se traži, stoga licence odnosno pretplata koje su predmet nabave moraju biti u cijelosti kompatibilne i podržavati softver i programske pakete opisane u Tehničkoj specifikaciji a koji se baziraju na navedenoj tehnologiji.

 Za navedene sustave ukupni tehnički detalji koje posjeduje Naručitelj, dostupni su kod navedenog proizvođača te ovlaštenog zastupnika navedene tehnologije.

Ukoliko Naručitelj utvrdi da gospodarski subjekt nudi predmet nabave – licence/pretplatu - koje nisu sukladne Tehničkim specifikacijama, odnosno nisu kompatibilne s postojećim informatičkim sustavom zastupljenim kod Naručitelja, takav predmet nabave nije u skladu s ovom Dokumentacijom o nabavi te će ponuda biti ocijenjena nepravilnom.

**Tehnička specifikacija:**

Ponuditelj nudi predmet nabave sukladno Tehničkoj specifikaciji a prema pripadajućem Troškovniku predmeta nabave za koju se dostavlja ponuda, iz priloga ove Dokumentacije o nabavi – Ovrazac 2

Ponuditelj je obvezan svaku stavku u stupcu "Ponuđeno" ispuniti podatkom "DA" ili "NE", u smislu da je ponuđeni predmet nabave u skladu sa stavkom/tehničkom specifikacijom ("DA") odnosno nije u skladu sa stavkom/tehničkom specifikacijom ("NE").

Ponuditelj mora ponuditi predmet nabave po svim stavkama tablice koja slijedi, u skladu sa stavkama Troškovnika predmeta nabave za koju se dostavlja ponuda.

Nije prihvatljivo precrtavanje ili korigiranje zadanih elemenata pojedine stavke.

U slučaju nuđenja rješenja kompatibilnih sa postojećim sustavom Naručitelja, ponuditelj prilaže potrebnu dokumentaciju, web poveznice, oznake i relevantne podatke ponuđenih rješenja kojima se dokazuje njihova kompatibilnost.

Ponuđeni predmet nabave je pravilan i prihvatljiv ako ispunjavaju sve navedene specifikacije i funkcionalnosti.

| **Red. br.** | **Tehničke specifikacije** | **Ponuđeno**(DA ili NE) |
| --- | --- | --- |
| **1.** | Microsoftova korisnička pretplata na skup aplikacija i servisa za produktivnost utemeljen na računalnom oblaku, sadrži pravo instalacije Microsoft 365 Apps paketa za velike tvrtke na do 5 osobnih računala po korisniku i među ostalim, sljedeće usluge u računalnom oblaku:  - Exchange Online sandučić za elektroničku poštu, dijeljeni kalendar i 100 GB prostora za pohranu- SharePoint Online - prostor za pohranu na servisu SharePoint Online za zajednički rad- One Drive za posao - Osobni prostor za pohranu u oblaku neograničenog kapaciteta- Microsoft Teams alat za razgovore, sastanke i razmjenu datoteka u zajedničkom radnom prostoru- Zaštita podataka, zaštita od prijetnji, upravljanje sigurnošću i usklađenošću, upravljanje identitetima i pristupom, - Pravo pristupa lokalno instaliranim serverima: Exchange Server, SharePoint Server, Windows server, Skype for Business serverAAA-28605 M365 E5 Original Sub Per User |  |
| **2.** | Microsoftova korisnička pretplata na Visio  - napredni alat za crtanje dijagrama, bilo u oblaku ili putem lokalno instalirane Visio aplikacije.N9U-00002 VisioPlan2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr |  |
| **3.** | Microsoftova korisnička pretplata na Project - napredni alat za upravljanje projektima, bilo u oblaku ili putem lokalno instalirane Project aplikacije.7LS-00002 Project Plan3 Shared All Lng Subs VL MVL Per User |  |
| **4.** | SQL Server Enterprise, licenca i softversko održavanje za poslužitelj baze podataka, pokriva dvije procesorske jezgre.7JQ-00341 SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic |  |
| **5.** | Licenca i softversko održavanje za serverski operativni sustav Windows Server Standard, pokriva 16 procesorskih jezgri.9EM-00265 WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic |  |
| **6.**  | Licenca i softversko održavanje za serverski operativni sustav Windows Server Standard, pokriva 2 procesorske jezgre.9EM-00562 WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic |  |
| **7.** | Licenca i softversko održavanje za serverski operativni sustav Windows, Server Datacenter, pokriva 16 procesorskih jezgri.9EA-00271 WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic |  |
| **8.** | Licenca i softversko održavanje za serverski operativni sustav Windows Datacenter, pokriva 2 procesorske jezgre.9EA-00039 WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic |  |
| **9.** | Pretplata na određeni financijski iznos namijenjen rezervaciji i potrošnji računalnih usluga u Azure servisu u oblaku proizvođača Microsoft.Isto će se tražiti prema potrebi Naručitelja, te se iznos troši prema potrebi i ne naplaćuje se jednokratno.6QK-00001 Azure prepayment u visini do maksimalno 12.000,00€ |  |
| **10.** | Usluge po Zahtjevu naručitelja u maksimalnoj količini od 260h sati, vezane uz implementaciju i integraciju te održavanje M365 E5 i Azure servisa |  |

**Usluge po Zahtjevu naručitelja:**

Osnovne usluge u trajanju od 12 mjeseci:

U sklopu nabave zbog specifičnosti licenci odnosno pretplate koje se koriste usluga će se izvršavati po zahtjevu Naručitelja u skladu s njegovim potrebama, te sukladno istome Isporučitelj mora zadovoljiti traženu Tehničku i stručnu sposobnost kako bi sustav bio postavljen i iskorišten u optimalnom obliku.

Uz isporuku Microsoft proizvoda u hibridnom okruženju, Ponuditelj za vrijeme trajanja ugovora, osigurava dodatne pogodnosti kako slijedi:

* Detaljno pojašnjenje i planiranje iskorištenja dodatnih Microsoft pogodnosti (Software Assurance) dobivenih putem Microsoft licenčnog ugovora,
* Kontinuirane savjetodavne usluge na hrvatskom jeziku o načinu licenciranja pojedinih Microsoft proizvoda te prijedlozi za optimizaciju licenčnog korištenja,
* Kontinuirane savjetodavne usluge o Microsoft licenčnim promjenama na hrvatskom jeziku,
Uključenu konzultaciju od strane Ponuditelja, a vezanih uz implementaciju, integraciju i unaprjeđenje Microsoft servisa,
* Pozivni centar na raspolaganju Ponuditelju koji radi u režimu 24/7/365.

Sve gore navedene aktivnosti/podrška pružaju se na hrvatskom jeziku.

**Usluge koje ulaze u Zahtjev naručitelja:**

**Tehnička podrška | 24x7 koja uključuje**

•Na raspolaganju adekvatnu tehnološku ekspertizu (L1, L2, L3) potrebna za rješavanje aktualnog incidenta,

•Izvršavanje zahtjeva za promjenom i odgovaranje na upite,

•Pozivni centar na raspolaganju Ponuditelju koji radi u režimu 24/7/365.

•Izvještavanje 1 mjesečno prema definiranim uvjetima prema početku usluge.

**Savjetodavna podrška koja uključuje**

•Detaljno pojašnjenje i planiranje iskorištenja dodatnih Microsoft pogodnosti (Software Assurance) dobivenih putem Microsoft licenčnog ugovora,

•Kontinuirane savjetodavne usluge na hrvatskom jeziku o načinu licenciranja pojedinih Microsoft proizvoda te prijedlozi za optimizaciju licenčnog korištenja,

•Kontinuirane savjetodavne usluge o Microsoft licenčnim promjenama na hrvatskom jeziku,

•Uključenu konzultaciju od strane Ponuditelja, a vezanih uz implementaciju, integraciju i unaprjeđenje Microsoft servisa.

**Tražene razine podrške koje uključuju**

U slučaju degradacije performansi, ili potpunog prekida u radu predmetnog servisa, pružatelj usluge pristupa uklanjanju poteškoća i uspostavi normalne funkcionalnosti servisa kroz tri razine podrške:

•Prva razina podrške (L1): prihvat i klasifikacija incidenata te poduzimanje svih potrebnih radnji kako bi se u najkraćem mogućem roku uspostavilo normalno funkcioniranje servisa. Ukoliko prva razina podrške ne uspije riješiti incident u dogovorenom roku, isti se eskalira na drugu razinu podrške.

•Druga razina podrške (L2): u slučajevima kada je potrebna veće ekspertiza za rješavanje nastalog incidenta, druga razina podrške preuzima njegovo rješavanje. Ukoliko druga razina podrške ne uspije riješiti incident u dogovorenom roku, isti se eskalira na sljedeću (višu) razinu podrške.

•Treća razina podrške (L3): predstavlja najveću razinu ekspertize potrebne za uspostavu i održavanje normalnog funkcioniranja servisa, a može se predstavljati visoko-certificirane eksperte za razne tehnologije s kojima ponuditelj raspolaže, ili treću razinu podrške predstavlja direktno dobavljač predmetne tehnologije / rješenja (vendor).

Osim reaktivne podrške, kroz sustav nadzora, informacije od proizvođača, usluga treba uključivati i proaktivno održavanje koje ima za cilj spriječiti incidente i prije nego li uzrokuju degradaciju i nedostupnost predmetnih servisa kroz upravljanje problemima.

 **Uspostavljen Service Desk koji uključuje:**

Pružatelj usluge mora imati osiguranu jedinstvenu točku kontakta – Sevice Desk.

Uspostavljen sustav digitalne prijave – Ticketing, koji uključuje minimalno:

* Prijavu i reagiranje na incident
* Prijavu i reagiranje na zahtjeve za promjenama
* Prijavi i reagiranje na zahtjev o stanju sustava njegovih servisa i izvješćivanje.

Mogućnost prijave većih incidenata putem direktnog telefonskog poziva ili drugim adekvatnim načinom.

Osigurana mogućnost prijave unutar 0-24h/7/365.

**Odzivno vrijeme na prijavu koj a uključuje:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Prioritet | Naziv | Opis / PRIMJER | Odaziv | Obavještavanje | Eskalacija |
| 1  | Kritičan | POSLOVNI SERVIS JE NEDOSTUPAN ILI UGROŽEN. VIRUSI/MALWARE. | < 60 Minuta | Svakih 60 minuta od inicijalnog odziva. | Nakon 4 sata od inicijalnog odziva.  |
| 2  | Visok | VISOK UTJECAJ NA POSLOVNI SERVIS.Djelomična nedostupnost poslovnog servisa, i/ili je incidentom zahvaćen velik broj korisnika.  | < 120 Minuta | Svakih 120 minuta od inicijalnog odziva. | Nakon 8 sati od inicijalnog odziva. |
| 3  | Osrednji | Nizak utjecaj na poslovni servis. Postoji zaobilazno rješenje, a utjecaj na krajnje korisnike je minimalan. | Unutar 8 sati | Svaka 24 sata od inicijalnog odziva.  | Nakon 2 radna dana od inicijalnog odziva. |
| 4  | Nizak | Zanemariv utjecaj na poslovni servis. | Unutar 24 sata  | Svakih 48 sati od inicijalnog odziva. | Nakon 5 radnih dana od inicijalnog odziva. |
| Na Savjetodavni ticket ne primjenjuje se eskalacijska procedura. Standardni zahtjevi za promjenom tretiraju se kao ticketi treće (3) razine utjecaja. Incidenti pod 1 i 2 se prijavljuju telefonom.  |

Odzivna se vremena primjenjuju radnim danom, osim u slučaju incidenata s kritičnim utjecajem (*Severity 1*), kada se odzivna vremena primjenjuju svaki dan od 0-24 h (24x7x365).

Prioriteti se određuju sukladno (hitnost / utjecaj) matrici;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Hitnost / Utjecaj | Visok utjecaj (svi korisnici, svi servis) | Srednji utjecaj (dio korisnika, dio servisa) | Nizak utjecaj (jedan ili nekoliko korisnika) |
| Hitno | P1 - Kritičan | P2 – Visok | P3 – Osrednji |
| Uobičajeno | P2 - Visok | P3 - Osrednji | P4 - Nizak |

Naručitelj osigurava da podaci budu visoko dostupni te primjenjuje redovito arhiviranje/Backup vlastitih podataka.

**Izvještavanje koje uključuje:**

Redovno: Vremenski rok koji se odnosi na jednom mjesečno najkasnije do 12 u mjesecu za prethodni mjesec.

Izvanredno: Prema traženju u slučaju promjena i incidenata do 7 dana od dana traženja.

Izvještaj treba sadržavati sljedeće elemente:

|  |  |
| --- | --- |
| Datum izrade period izvještavanja | Primjer: 12.08.2023 za Srpanj / 2023.  |
| Pregled mjesečnog volumena tiketa | Mjesečni volumen ticketa po danima u mjesecu, odvojeno i zbirno za sve tipove ticketa kao i prosječna vremena njihovog rješavanja.  |
| Pregled trendova | Usporedni mjesečni volumen ticketa i trend u posljednjih 6 mjeseci. |
| Individualni pregled ticketa | Popis ticketa otvorenih u prethodnom razdoblju, kao i popis svih ticketa koji trenutno nisu u stanju „resolved“ ili „closed“.  |
| Upravljanje problemima | Pregled aktivnosti proaktivnog i reaktivnog upravljanja problemima.  |
| Prijedlozi poboljšanja | Lista prijedloga poboljšanja trenutnog sustava (ukoliko postoje).  |
| Rizici | Lista rizika i prijedlog njihovog uklanjanja (ukoliko postoje).  |
| Izvještaj o dostupnosti  | Pregled (ne)dostupnosti predmetnih sustava.  |
| Upravljanje zahtjevima | Lista zahtjeva za promjenom i zahtjeva za informacijom te izvještaj o utrošku sati za iste. |