****

**REPUBLIKA HRVATSKA**

MINISTARSTVO TURIZMA

**POZIV NA DOSTAVU PONUDA**

**Nabava usluge informatičke korisničke podrške za informacijske funkcije Ministarstva turizma**

(help desk usluge)

(evidencijski broj nabave: BN-37-2017)

*Zagreb, studeni 2017.*

Sukladno odredbama čl. 15. st. 2. Zakona o javnoj nabavi (NN br: 120/2016) (u daljnjem tekstu: **Zakon**) i čl. 12. Pravilnika o provedbi jednostavnih nabava u Ministarstvu turizma RH od 16. 01. 2017. godine (u daljnjem tekstu: **Pravilnik**), Ministarstvo turizma RH (u daljnjem tekstu: **Naručitelj**) izradilo je Poziv na dostavu ponuda (u daljnjem tekstu: **Poziv**), slijedećeg sadržaja:

1. Opći podaci

Ministarstvo turizma RH, Prisavlje 14, 10 000 Zagreb, OIB: 87892589782, PDV identifikacijski broj: HR87892589782, telefon: +385 1 616 9111, telefaks: +385 1 616 9205, internetska adresa:[www.mint.hr](http://www.mint.hr) , adresa elektronske pošte: [tajnistvo@mint.hr](mailto:tajnistvo@mint.hr)

1.1. Kontakt osoba:

Dražen Ružić, telefon: 01/6169 234, telefaks: 01/6169 200, adresa elektronske pošte: [drazen.ruzic@mint.hr](mailto:drazen.ruzic@mint.hr);

**1.2. Evidencijski broj nabave:** BN-37-2017.

1.3. Vrsta postupka nabave**:** Jednostavna nabava

1.4. Procijenjena vrijednost nabave**:** =199.999,00 kn (bez PDV-a).

1.5. Vrsta ugovora o nabavi**:** Ugovor o nabavi usluga.

Naručitelj će s odabranim ponuditeljem sklopiti ugovor o nabavi predmetnih usluga po osiguranju sredstava potrebnih za realizaciju predmetnog.

U slučaju ne osiguranja sredstava neće se sklopiti predmetni ugovor a postupak će se poništiti iz prethodno navedenog razloga.

2. Podaci o predmetu nabave

2.1. Opis predmeta nabave**:** Nabava usluga informatičke korisničke podrške za informacijske funkcije Ministarstva turizma (usluge help deska).

Predmetne usluge nabavljaju se za 2018. godinu.

Ugovor o predmetnim uslugama po osiguranju sredstava planira se sklopiti na razdoblje od uključujući 01. 01. 2018. do uključujući 31. 12. 2018.

CPV oznaka i naziv glasi: 72000000, usluge informacijske tehnologije: savjetodavne usluge, razvoj programske podrške, internet i podrška.

**Opis i oznaka grupa predmeta nabave:** Predmet nabave nije podijeljen na grupe.

2.2. Količina predmeta nabave**:** Naručitelj količinu predmeta nabave određuje kao okvirnu kroz:

- broj tehničar dana za helpdesk usluge, za 1 (jednog) tehničara koji je u radno vrijeme ministarstva stalno prisutan na centralnoj lokaciji na Prisavlju 14, u Zagrebu;

- broj tehničar dana za helpdesk usluge 2 (dvojice) tehničara koji su na raspolaganju na udaljenoj lokaciji ponuditelja putem telefona za potrebe mreže Naručitelja duž RH lokacije MINT-a (MINT i SSTI-a - (PJ i ispostave));

- broj inženjer dana na svim lokacijama putem telefona za sistem administratora iz centrale ponuditelja;

- broj inženjer dana na svim lokacijama putem telefona za mrežnog administratora iz centrale ponuditelja.

Stvarna nabavljena količina predmetnih usluga na temelju sklopljenog predmetnog ugovora može biti veća ili manja od okvirne količine.

Ukupna plaćanja bez poreza na dodanu vrijednost na temelju sklopljenog predmetnog ugovora ne smiju prelaziti procijenjenu vrijednost nabave.

**Napomena:** s odabranim ponuditeljem sklopiti će se predmetni ugovor na iznos procijenjene vrijednosti nabave (do =199.999,00 kn neto).

Preduvjet sklapanja predmetnog ugovora su osigurana sredstva.

**Specifikacije okvirnih količina:** Specifikacije okvirnih količina predmeta nabave navedene su u Prilogu 2 poziva na dostavu ponuda.

2.3. Troškovnik**:**“Troškovnik“ predmetnih usluga nalazi se u Prilogu 5. Poziva na dostavu.

2.4. Mjesto pružanja usluga predmeta nabave**:**

Korisnička podrška pruža aktivnu podršku radu do =180 korisnika, a pokriva dolje navedene lokacije, manje lokacije koje mogu naknadno biti dodane u Informacijski sustav Ministarstva tijekom godine te lokacije u Republici Hrvatskoj na kojima se može naći mobilni korisnik. Podrška korisnicima na službenom putu izvan Republike Hrvatske je isključivo na daljinu (telefonom, mobitelom, e-mailom...):

Lokacije koje korisnička podrška pokriva:

* Zagreb, Prisavlje 14, 10000 Zagreb;
* Savska cesta 41 a, 10 000 Zagreb;
* PJ Zagreb,Trg Republike Hrvatske 8, 10000 Zagreb;
* PJ Zagreb, Ispostava Jastrebarsko, Ul. Dr. V. Mačeka 2, 10450 Jastrebarsko;
* PJ Zagreb, Ispostava Karlovac, Trg Milana Sufflaya 1, 47000 Karlovac;
* PJ Zagreb, Ispostava Ogulin, Ul. Bernardina Frankopana 11, 47300 Ogulin;
* PJ Zagreb, Ispostava Bjelovar, Ivana Gundulića 1/II, 43000 Bjelovar;
* PJ Zagreb, Ispostava Sisak, I.K. Sakcinskog 24, 44000 Sisak;
* PJ Zagreb, Ispostava Vrbovec, Trg P. Zrinskog 9, 10340 Vrbovec;
* PJ Zagreb, Ispostava Varaždin, Stanka Vraza 4, 42000 Varaždin;
* PJ Zagreb, Ispostava Koprivnica, Tarašćice 2, 48000 Koprivnica;
* PJ Zagreb, Ispostava Krapina, Frana Galovića 1c, 49000 Krapina;
* PJ Split, Mike Tripala 6/II, 21000 Split;
* PJ Split, Ispostava Makarska, Trg Tina Ujevića 1, 21300 Makarska;
* PJ Split, Ispostava Dubrovnik, Vukovarska 16, 20000 Dubrovnik;
* PJ Split, Ispostava Zadar, Ivana Mažuranića 28, 23000 Zadar;
* PJ Split, Ispostava Šibenik, Stjepana Radića 30, 22000 Šibenik;
* PJ Rijeka, Osječka 50, 51000 Rijeka;
* PJ Rijeka, Ispostava Rab, Trg Municipium Arba 2, 51280 Rab;
* PJ Rijeka, Ispostava Pag, Golija 6, 23250 Pag;
* PJ Rijeka, Ispostava Krk, Lukobran 5, 51500 Krk;
* PJ Rijeka, Ispostava Crikvenica, Kralja Tomislava 85A, 51260 Crikvenica;
* PJ Rijeka, Ispostava Senj, Frankopanski trg 5, 53270 Senj;
* PJ Pula, Bože Gumbca 36, 52000 Pula;
* PJ Pula, Ispostava Poreč, M. Vlašića 20, 52440 Poreč;
* PJ Osijek, Šetalište K.F.Šepera 1d, Osijek;
* PJ Osijek, Ispostava Slavonski Brod, Trg Petra Krešimira IV 1, 35000 Slavonski Brod;
* PJ Osijek, Ispostava Virovitica, Trg kralja Tomislava 3, 33000 Virovitica.

2.5. Rok trajanja ugovora**:**

Ugovor će biti sklopljen za razdoblje do godine dana, tj. na razdoblje od uključujući 01. 01. 2018. do uključujući 31. 12. 2018., odnosno do konzumacije ukupnog iznosa na koji će biti sklopljen predmetni ugovor s odabranim ponuditeljem.

3. Dokazi poslovne sposobnosti

**3.1.** Izvadak iz sudskog registra obrtnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta gospodarskog subjekta koji ne smije biti stariji od 3 (tri) mjeseca računajući od dana početka postupka nabave.

**3.2** Potvrdu Porezne uprave o stanju duga koja ne smije biti starija od 30 (trideset) dana računajući od dana početka postupka nabave.

4. Podaci o ponudi

4.1. Sadržaj i način izrade ponude**:**

Ponuda je pisana izjava volje ponuditelja da pruži usluge sukladno uvjetima i zahtjevima navedenima u predmetnom Pozivu.

Ponuda sadrži:

1. Popunjeni ponudbeni list (Prilog 1 ovog Poziva);
2. Dokumente kojima ponuditelj dokazuje sposobnost;
3. Popunjen prilog 4. Kriteriji za ocjenjivanje ponuda;
4. Popunjeni troškovnik (Prilog 5. ovog Poziva);

4.2. Valuta ponude**:** Cijena ponude izražena u kunama (kn).

Kriterij za odabir ponude: Kriterij za odabir ponude je ekonomski najpovoljnija ponuda. **Jezik i pismo na kojem se izrađuje ponuda:** Ponuda mora biti izrađena na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

Rok valjanosti ponude: Rok valjanosti ponude ne može biti kraći od 60(šezdeset) dana od dana isteka roka za dostavu ponuda.

5. Ostale odredbe

**- u predmetnoj nabavi nije dozvoljena zajednica ponuditelja (nema zajedničkih ponuda).**

**- u predmetnoj nabavi nema podizvoditelja.**

**Obrazloženje:** Naručitelj iz razloga zaštite svojih podataka i komunikacijske opreme traži da predmetnu uslugu obavlja jedan izvršitelj koji Naručitelju samostalno odgovara za sigurnost komunikacijskog kanala i opreme (nema dijeljene odgovornosti) – njegovim vlastitim djelatnicima (nema izvršiteljevih vanjskih suradnika u bilo kojem obliku). Iz navedenog razloga posjedovanje adekvatnog kadra ponuditelj dokazuje preslikama ugovora o radu i certifikatima traženih stručnjaka.

5.3. Način dostave ponuda:

**Dostava ponuda elektroničkim načinom putem e-maila - privitkom e-maila na slijedeću na slijedeću adresu Naručitelja:** [**nabava@mint.hr**](mailto:nabava@mint.hr)

Ponuda se izrađuje na način da čini cjelinu.

Ako zbog opsega ili drugih objektivnih okolnosti ponuda ne može biti izrađena na način da čini cjelinu, dopušta se slanje ponude i dokaza sposobnosti u više PDF dokumenata, odnosno ponuda u jednom ili više e-mail-ova. Dokazi sposobnosti mogu se, po potrebi, poslati u drugom mailu.

Ako je ponuda izrađena od više dijelova ponuditelj mora u sadržaju ponude navesti od koliko se dijelova ponuda sastoji.

Stranice ponude se označavaju brojem na način da je vidljiv redni broj stranice i ukupan broj stranica ponude.

Kada je ponuda izrađena od više dijelova, stranice se označavaju na način da svaki slijedeći dio započinje rednim brojem koji se nastavlja na redni broj stranice kojim završava prethodni dio.

Ako je dio ponude izvorno numeriran (primjerice katalozi), ponuditelj ne mora taj dio ponude ponovno numerirati.

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponuda dostaviti izmjenu i/ili dopunu ponude.

Izmjena i/ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i osnovna ponuda s obveznom naznakom putem e-maila da se radi o izmjeni i/ili dopuni ponude, odnosno „drugom“ dijelu ponude.

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponuda svojom izjavom (dostavljenom elektroničkim putem) odustati od svoje do tada dostavljene ponude.

Pisana izjava se dostavlja na isti način kao i ponuda s obveznom naznakom (napomenom) da se radi o odustajanju od ponude.

## 5.3.1. Datum, vrijeme i mjesto dostave i otvaranja ponuda:

**Ponuda se u roku dostavlja na e-mail adresu Naručitelja:** [**nabava@mint.hr**](mailto:nabava@mint.hr)

**Ponudu je potrebno dostaviti do \_29.11.2017. do =10:00 sati.**

Sve pristigle ponude koje nisu zaprimljene do gore navedenog datuma i sata - obilježit će se kao zakašnjele, te će se neotvorene vratiti pošiljatelju uz obavijest putem e-maila o njegovoj zakašnjeloj elektronskoj ponudi, također putem e-maila.

# 5.4. Rok za donošenje obavijesti o odabiru:

Na osnovi rezultata pregleda i ocjene ponuda Naručitelj donosi Obavijest o odabiru.

Naručitelj će izvršiti odabir najpovoljnije ponude najkasnije u roku od 15 dana od isteka roka za dostavu ponude sukladno Pravilima.

5.5. Rok, način i uvjeti plaćanja**:**

Plaćanje će se izvršiti u skladu s pravilima financijskog poslovanja korisnika Državnog proračuna u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka neosporenog računa u sjedištu Naručitelja.

5.6. Drugi podaci:

Tablicu iz priloga 1. (ponudbeni list) potrebno je ispuniti te priložiti ponudi.

U prilogu 2. - „Specifikacija usluge i dodatne osobe“ nalazi se specifikacija traženih usluga sa okvirnim i fiksnim količinama i ostalim uputama.

U prilogu 3.- Popis stručnih osoba zaduženih za realizaciju ugovora (uz traženi popis prilažu se u preslici dokumenti kojima se dokazuje stručna sposobnost i obrazovanje navedenih osoba).

U prilogu 4. – „Troškovnik“ poziva na dostavu nalaze se tablica predmeta nabave za koju se provodi postupak nabave. Tablice se popunjavaju na način da ponuditelj upiše jediničnu cijenu za obavljanje određene usluge.

Pri upisivanju ponuda NE SMIJU se dodavati redovi ili stupci, ili na bilo koji drugi način mijenjati format tablice osim i isključivo u svrhu dodavanja podataka o podizvoditeljima . Svaki dio ponude koji se, po mišljenju ponuditelja, ne može detaljno izraziti kroz ponuđeni formular potrebno je priložiti na posebnom papiru ovjerenom od strane ponuditelja.

5.7. Popis priloga**:**

Prilog 1. - Ponudbeni list

Prilog 2. - Specifikacija usluge i dodatne upute

Prilog 3. - Popis stručnih osoba

Prilog 4.- Kriteriji za ocjenjivanje ponuda

Prilog 5. - Troškovnik

**Prilog 1. Ponudbeni list**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PONUDBENI LIST** | | |
|  | |  |
| Redni broj |  | *Popunjava PONUDITELJ* |
| 1 | NAZIV PONUDITELJA |  |
| 2 | SJEDIŠTE PONUDITELJA |  |
| 3 | ADRESA PONUDITELJA |  |
| 4 | OIB PONUDITELJA |  |
| 5 | POSLOVNI (ŽIRO) RAČUN, OTVOREN KOD |  |
| 6 | BROJ RAČUNA (IBAN) |  |
| 7 | PONUDITELJ JE OBVEZNIK PLAĆANJA PDV-a (DA/NE) |  |
| 8 | ADRESA DOSTAVE POŠTE |  |
| 9 | ADRESA E-POŠTE |  |
| 10 | KONTAKT OSOBA PONUDITELJA |  |
| 11 | OVLAŠTENA OSOBA ZA POTPISIVANJE UGOVORA |  |
| 12 | ODGOVORNA OSOBA ZA REALIZACIJU UGOVORA |  |
| 13 | BROJ TELEFONA |  |
| 14 | KONTAKT BROJ FAKSA |  |
| 15 | PREDMET NABAVE |  |
| 16 | BROJ PONUDE |  |
| 17 | NAZIV PODIZVODITELJA |  |
| 18 | ADRESA PODIZVODITELJA |  |
| 19 | PODACI O DIJELU UGOVORA O NABAVI, AKO SE DIO UGOVORA DAJE U PODUGOVOR |  |
| 20 | CIJENA PONUDE BEZ PDV-A |  |
| 21 | IZNOS PDV-A |  |
| 22 | CIJENA PONUDE S PDV-OM |  |
| 23 | ROK VALJANOSTI PONUDE |  |
| 24 | DATUM I POTPIS PONUDE |  |
|  |  |  |
| **NAPOMENA kod ispunjavanja ponudbenog lista:** | |  |
|  | | |
|  | | |
| Ako ponuditelj nije u sustavu poreza na dodanu vrijednost, u ponudbenom listu, na mjesto predviđeno za upis cijene ponude s PDV-om, upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjestu predviđenom za upis cijene ponude bez PDV-a, a mjesto predviđeno za upis iznosa PDV-a ostavlja se prazno.  **Rubrike 20. do uklj. 22. u postupcima sukladno kriteriju ekonomski najpovoljnije ponude sadrže samo jedan od kriterija – visinu (iznos) cijene, i isti se u tom slučaju ne smatra ukupnim iznosom ponude, već se ukupna cijena računa kao skup svih kriterija sukladno zadanojj formuli.** | | |

U \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017.

**Prilog 2. - Specifikacija usluge i dodatne upute**

Predmet nadmetanja su usluge informatičke podrške (usluge help deska) u trajanju od 12 mjeseci za informacijske funkcije Ministarstva (u daljnjem tekstu: usluge korisničke podrške), a uključuju slijedeće vrste usluga:

* registriranje zahtjeva nadležnih osoba Ministarstva i korisnika iz lokacije Ministarstva i mobilnih korisnika,
* primarna dijagnostika registriranih problema i kreiranje naloga za njihovo rješavanje, pridruživanje naloga specijalističkim timovima (po obvezama iz jamstvenih rokova, ugovornih obveza održavanja) ili detekcija izvan ugovornih potreba za koje je potrebno izdati narudžbu te aktiviranje procesa,
* nadzor nad radom korisničke i serverske opreme (računala, pisači i serveri) te izvještavanje o informatičkim potrebama,
* suradnja i koordinirano djelovanje sa nadležnom Službom/Odjelom nadležnim za informatiku i komunikacije i ovlaštenim serviserima u jamstvenom i izvan jamstvenom roku,
* predlaganje dodatnih sigurnosnih i zaštitnih mjera te pomoć pri njihovoj provedbi,
* sistem-inženjerska pomoć u svakodnevnom korištenju opreme, aplikacija i informacijskih izvora, te usluge informatičkih tehničara po zahtjevu,
* suradnja i koordinirano djelovanje sa Službom/Odjelom nadležnim za informatiku i komunikacije i specijaliziranim poduzećima pri otklanjanju problema aplikacijske programske opreme ili drugih složenih problema,
* mjesečno/kvartalno izvještavanje o stanju sustava, statusu svih poruka te uspješnosti rada korisničke podrške.

Navedene usluge odnose se na informatičku opremu u širem smislu, a uključuju: osobna računala, poslužitelje, pisače, skenere, mrežne preklopnike, mrežne vatrozidove, VPN koncentratore i drugu računalnu opremu koja se koristi u informacijskom sustavu.

Navedene usluge ne odnose se na drugu tehničku opremu: teleprintere, fotokopirne strojeve, telefakse, telefone i sl.

Ponuditelj treba obavljati sljedeće usluge:

* prihvaćanje i evidentiranje prijave problema preko e-maila, faksa, call centra i mobilnog ili fiksnog telefona;
* osiguranje aktivne podrške za rad Ministarstva: kontinuirano 5 (pet) radnih dana u tjednu po 8 (osam) sati dnevno, od 8.30 do 16.30 sati, **jedan tehničar na centralnoj lokaciji Ministarstva i minimalno dva tehničara na punom raspolaganju za intervencije izvan centralne lokacije**. Pozivi se po mogućnosti rješavaju udaljenom podrškom, a po potrebi se intervencija izvršava i kod samih korisnika;
* otklanjanje problema koji ne zahtijevaju usluge specijaliziranih firmi (i bez utroška materijala-opreme).

Ponuditelj će:

* mjesečno/kvartalno izvještavati o statusu svih poruka i uspješnosti rada korisničke podrške;
* pratiti stanje na infrastrukturi i predlagati mjere za poboljšanje.

Ponuditelj se obvezuje raditi u okviru preporuka i tehničkih standarda koje određuje Središnje tijelo državne uprave nadležno za informatizaciju, ali dužan je skrenuti pažnju Ministarstvu na specifičnosti koje mogu nastati zbog posebnih potreba ovog Ministarstva.

Ponuditelj se obvezuje usluge obavljati suglasno kriterijima kvalitete prema pravilima tehničke struke.

**OBRAČUN USLUGA**

Sve predmetne usluge plaćat će se prema ispostavljenoj fakturi za stvarno obavljene i neosporene usluge predmetne nabave a prema utrošenim satima tehničara i inženjera.

Ponuditelj treba obavljati sljedeće usluge:

* prihvaćanje i evidentiranje prijave problema preko e-maila, faksa, call centra i mobilnog ili fiksnog telefona;
* osiguranje aktivne podrške za rad Ministarstva: kontinuirano 5 (pet) radnih dana u tjednu po 8 (osam) sati dnevno, od **8.30 do 16.30 sati**, **jedan tehničar na centralnoj lokaciji Ministarstva i minimalno dva tehničara na punom raspolaganju za intervencije van centralne lokacije**. Pozivi se po mogućnosti rješavaju udaljenom podrškom, a po potrebi se intervencija izvršava i kod samih korisnika;
* otklanjanje problema koji ne zahtijevaju usluge specijaliziranih firmi (i bez utroška materijala-opreme i ostalih troškova).

Ministarstvo će dodatno plaćati sljedeće usluge po pozivu:

* usluga dodatne intervencije u radno vrijeme i van radnog vremena Ministarstva na zahtjev Naručitelja;
* usluge manjih tehničkih unapređenja po zahtjevu Naručitelja;
* stručna mišljenja i ekspertize;
* pripremu i zamjenu zastarjele opreme;
* usluge edukacije;
* otklanjanje kvarova nastalih zbog više sile;
* otklanjanje kvarova nastalih zbog nepravilnog korištenja, neznanja ili zle namjere, popravci šteta nastalih od malicioznih programa (virusa), sanacija posljedica eventualnih incidenata koje nije prouzročio izvršitelj.

Za usluge po pozivu ponuditelj će specificirati ponudom cijenu sata ili dana certificiranih eksperata nezavisno od predmeta nabave, kao i sve dodatne troškove.

**OPĆI UVJETI OBAVLJANJA USLUGA**

**Sve podatke Ministarstva** kojina bilo koji način postanu dostupni ponuditelju ili bilo kojoj osobi angažiranoj od strane ponuditelj-a u svrhu izvršavanja usluge**, ponuditelj ili ta osoba su dužni čuvati u skladu sa Zakonom o informacijskoj sigurnosti**. Ponuditelj je dužan poduzeti sve razumne mjere za čuvanje i zaštitu podataka Ministarstva.

Incidenti su kategorizirani u razine prema ozbiljnosti događaja i vremenu odgovora. Kao referentna točka od koje se računa protok vremena uzima se vrijeme prijave problema od strane korisnika ili otkrivanja problema od strane djelatnika informatičke podrške.

**Specifikacija razina incidenata:**

1. **Razina 1**

Opis: događaji koji utječu na rad jedne organizacijske jedinice ili čitavog informacijskog sustava Naručitelja.

Primjer: problemi s infrastrukturnim servisima, nedostupnost internetske veze, nedostupnost VPN veze, problemi s pristupom poslovnim aplikacijama.

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_ sata.

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_ sata.

1. **Razina 2**

Opis: događaji koji utječu na rad jednog ili više djelatnika Naručitelja.

Primjer: problemi s pristupom poslovnim aplikacijama ili mrežnim resursima, problemi s perifernom opremom.

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_\_ sata.

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_ sati.

1. **Razina 3**

Opis: događaji koji ne utječu značajno na mogućnost rada djelatnika ili funkcionalnosti sustava Naručitelja.

Primjer: zahtjevi za izmjenom na sustavu, instalacija nove verzije aplikacije.

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_\_ sati.

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_\_ radnih dana.

U slučaju da su neki podaci označeni određenim stupnjem tajnosti Ministarstvo će o tome posebno obavijestiti ponuditelja, te po potrebi zatražiti definiranje posebnog protokola za zaštitu navedenih podataka.

**SISTEMINŽENJERSKE USLUGE**

Detaljni tehnički podaci o lokaciji, namjeni, vrsti opreme, operativnom sustavu bit će na raspolaganju nakon sklapanja ugovora s odabranim ponuditeljem i nakon poduzimanja adekvatnih mjera u području sigurnosti (potpis izjave o zaštiti podataka s ponuditeljem i s djelatnicima koji imaju pristup mrežnoj i poslužiteljskoj infrastrukturi).

Skupni podaci o posluž. infrastrukturi koja se održava:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Red.br.** | **Vrsta infrastrukture** | **Količina** |
| 1. | Operativni sustav Windows | do 30 |
| 2. | Operativni sustav Linux | 3 |
| 3. | Active Directory domena | 1 |
| 4. | Platforma za virtualizaciju Hyper-v | 7 |
| 5. | Exchange mail server | 1 |
| 6. | Antispam softver | 1 |
| 7. | Antivirus softver | 1 |
| 8. | Backup softver | 1 |
| 9. | Diskovni sustav Netapp FAS2020 | 1 |
| 10. | Diskovni sustav IBM Storwize v3700 | 1 |
| 11. | Diskovni sustav QNAP TVS-871U-RP | 1 |
| 12. | Vatrozid Netasq U150S | 1 |
| 13. | Preklopnik HP 2920 | 2 |
| 14. | Preklopnik HP 2530 | 4 |
| 15. | WiFi Ubiquiti AP-LR | 10 |

**Poslovi koji se obavljaju na mrežnoj infrastrukturi:**

* održavanje funkcionalnosti postojeće mrežne infrastrukture;
* sigurnosni backup konfiguracije vatrozida;
* sigurnosni backup konfiguracije glavnih i pristupnih preklopnika;
* administracija IPS/IDS sustava;
* provjera blokiranih web sadržaja na vatrozidu;
* administracija IPSec i SSL VPN pristupa;
* administracija vatrozidnih pravila za pristup informacijskoj infrastrukturi;
* administracija preklopničkih pravila za pristup informacijskoj infrastrukturi;
* provjera ranjivosti unutar informacijskog sustava (vulnerability scan);
* administracija WiFi kontrolera i WiFi bežićnih pristupnih točki, captive portala i sigurnosnih vouchera za guest mrežu;
* administracija WiFi kontrolera i WiFi bežićnih pristupnih točki za lokalnu mrežu;
* administracija antivirusnih, antispam i web proxy servisa.

**Sisteminženjerske usluge redovitog održavanja sustava**:

* održavanje funkcionalnosti postojeće poslužiteljske i mrežne infrastrukture,
* usluge tehničke instalacije i puštanja u rad informatičke opreme,
* izvršavanje protokola za održavanje pojedinih funkcionalnih segmenata,
* sistem-inženjerska pomoć u svakodnevnom korištenju  alata, aplikacija i servisa,
* proaktivna administracija poslužitelja s operacijskim sustavima Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2 i Windows Server 2012
* administracija sustava za autentifikaciju i autorizaciju,
* administracija korisničkih računa i lozinki,
* nadogradnje, nadopune i izmjene imeničkog sustava kod organizacijskih preustroja Ministarstva,
* upravljanje i nadogradnja e-mail sustava, resetiranje lozinki, otvaranje i brisanje korisničkih računa, kreiranje grupa, kreiranje distribucijskih popisa, upravljanje prosljeđivanjem pošte,
* administracija datotečnog sustava i diskova na poslužiteljima,
* upravljanje datotečnim poslužiteljem i pravima pristupa dokumentima prema klasifikaciji Ministarstva,
* upravljanje nadogradnjama aplikacija, operacijskih sustava i firmware-a poslužitelja i radnih stanica,
* administracija poslužitelja za udaljeni pristup (Remote Desktop),
* aktivno nadgledanje zapisa sustava (logova) i performansi poslužitelja,
* nadogradnje i izmjene virtualizirane okoline izgrađene na Hyper-V tehnologiji,
* administracija i nadogradnja postojećeg centraliziranog antivirusnog rješenja,
* upravljanje sustavom sigurnosnih kopija (backup) datotečnog poslužitelja, domenskih kontrolera, baza podataka i korisničkih podataka,
* povrat podataka iz sigurnosnih kopija na zahtjev ili uslijed kvara sustava,
* administracija VPN veza između lokacija Ministarstva, vanjskih suradnika, mobilnih korisnika i ostalih institucija,
* poslovi na migraciji serverske infrastrukture prilikom unapređenja podatkovnog centra Ministarstva te prilikom zamjene starije opreme,
* poslovi na oporavku servera i servisa uslijed hardverskih kvarova i ispada sustava,
* izrada i provođenje sigurnosne politike informacijskog sustava Ministarstva,
* suradnja i koordinirano djelovanje s predstavnikom Ministarstva i predstavnicima ostalih ugovornih suradnika Ministarstva,
* prijedlozi za poboljšanje sustava, redizajn sustava u skladu sa odgovarajućim tehničkim normama,
* praćenje rada informacijskih sustava i redovito izvještavanje o stanju sustava,
* dokumentacija izvedenog stanja i mjesečno/kvartalno izvještavanje o statusu serverske infrastrukture.
* administracija bežične računalne mreže (WiFi) i RADIUS sustava autentikacije korisnika.

Ponuditelj je dužan kvartalno izvještavati o stanju serverske infrastrukture. Potrebno je na cd mediju dostaviti:

* 1. skupno izvješće o statusu svih servera,
  2. detaljno izvješće o izvršenim kontrolama i radovima na svakom serveru.

**Sistem inženjerske usluge unapređenja**

Po potrebi, a na osnovi zajedničkog dogovora i plana, izvodit će se usluge tehničkog unapređenja sustava kao što su zamjena zastarjelih, preopterećenih ili neadekvatnih komponenti ili uređaja.

Po potrebi, nakon izrade plana unapređenja i dobivanja odobrenja, angažirat će se certificirani stručnjaci na poslovima implementacije rješenja unapređenja i poboljšanja informacijskog sustava.

Ponuditelj je dužan kvartalno izvještavati o stanju serverske infrastrukture. Potrebno je na cd mediju dostaviti:

1. skupno izvješće o statusu svih servera,

2. detaljno izvješće o izvršenim kontrolama i radovima na svakom serveru.

**Sistem inženjerske usluge povezivanja**

Po potrebi, a na osnovi zajedničkog dogovora i plana, izvodit će se usluga tehničkog povezivana novih lokacija i informacijskih sustava.

Po potrebi, nakon izrade plana povezivanja i dobivanja odobrenja, angažirat će se certificirani stručnjaci na poslovima implementacije rješenja povezivanja informacijskih sustava.

**Aktivnosti koje se izvršavaju u sklopu usluga podrške na udaljenim lokacijama su:**

1. prihvaćanje i evidentiranje prijave problema preko elektroničkog sustava za prijavu, e-maila, faksa, telefona i izravno preko djelatnika na lokaciji;
2. primarna udaljena dijagnostika prijavljenih ili otkrivenih problema i njihovo rješavanje ili aktiviranje radnih naloga prema vanjskim dobavljačima opreme i usluga;
3. održavanje funkcionalnosti postojeće računalne i mrežne infrastrukture;
4. korisnička podrška prilikom pojave problema u svakodnevnom korištenju opreme i aplikacija Naručitelja;
5. aktivan nadzor nad radom informatičke opreme: računala, pisači, scanneri, mrežna i komunikacijska oprema;
6. usluge tehničke instalacije i puštanja u rad informatičke opreme;
7. manji servisni zahvati prema potrebi i aktiviranje naloga prema vanjskim dobavljačima usluga (materijal i rezervni dijelovi nisu uključeni u cijenu);
8. izvršavanje protokola za održavanje pojedinih funkcionalnih segmenata;
9. administracija korisničkih računa i lozinki;
10. nadogradnje, nadopune i izmjene imeničkog sustava kod organizacijskih preustroja Naručitelja
11. upravljanje i nadogradnja e-mail sustava, resetiranje lozinki, otvaranje i brisanje korisničkih računa, kreiranje grupa, kreiranje distribucijskih popisa, upravljanje prosljeđivanjem pošte;
12. upravljanje nadogradnjama operacijskih sustava i firmware-a poslužitelja i radnih stanica;
13. administracija VPN veza između lokacija Naručitelja;
14. provođenje sigurnosne politike informacijskog sustava Naručitelja;
15. suradnja i koordinirano djelovanje s predstavnikom Naručitelja i predstavnicima ostalih ugovornih suradnika Naručitelja.

Radno vrijeme u kojem će ponuditelj organizirati službu za prijem poziva i otklanjanje incidenata je 08:00 -16:00 sati od ponedjeljka do petka te 24/7 svaki dan (uključujući neradne dane i praznike za prijave putem web-a/mail-a i telefona/mobitela (dežurni operater)).

Incidenti su kategorizirani u razine prema ozbiljnosti događaja i vremenu odgovora. Kao referentna točka od koje se računa protok vremena se uzima vrijeme prijave problema od strane korisnika ili otkrivanja problema od strane djelatnika informatičke podrške.

**Razina 1**

Opis: događaji koji utječu na rad jedne organizacijske jedinice ili čitavog informacijskog sustava Naručitelja.

Primjer: problemi s infrastrukturnim servisima, nedostupnost internetske veze, nedostupnost VPN veze, problemi s pristupom poslovnim aplikacijama.

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta;

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta;

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_\_ sata;

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_ sata.

**Razina 2**

Opis: događaji koji utječu na rad jednog ili više djelatnika Naručitelja;

Primjer: problemi s pristupom poslovnim aplikacijama ili mrežnim resursima, problemi s perifernom opremom;

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta;

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta;

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_\_ sata;

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_ sati.

**Razina 3**

Opis: događaji koji ne utječu značajno na mogućnost rada djelatnika ili funkcionalnosti sustava Naručitelja.

Primjer: zahtjevi za izmjenom na sustavu, instalacija nove verzije aplikacije;

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta;

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta;

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_\_\_ sati;

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_\_ radnih dana.

**Ukupan broj „vanjskih lokacija“ Ministarstva turizma RH: 27 - na području Republike Hrvatske (računajući od sjedišta MINT-a na lokaciji Zagreb, Prisavlje 14:**

PJ SPLIT s pripadajućim ispostavama – ukupni broj lokacija: 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PJ SPLIT | udaljenost (km) | Broj zaposlenih | Broj PC-a |
| Split | 410 | 12 (1) | 13 |
| Dubrovnik | 600 | 2 | 2 |
| Zadar | 290 | 2 | 2 |
| Šibenik | 340 | 1 | 1 |
| Makarska | 460 | 3 | 3 |
| UKUPNO |  | **21** | **21** |

PJ RIJEKA s pripadajućim ispostavama – ukupni broj lokacija: 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PJ RIJEKA | udaljenost (km) | Broj zaposlenih | Broj PC-a |
| Rijeka | 160 | 7 (1) | 8 |
| Krk | 185 | 1 | 1 |
| Pag | 315 | 1 | 1 |
| Senj | 165 | 1 | 1 |
| Rab | 220 | 1 | 1 |
| Crikvenica | 170 | 1 | 1 |
| UKUPNO |  | **13** | **13** |

PJ PULA s pripadajućim ispostavama – ukupni broj lokacija: 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PJ PULA | udaljenost (km) | Broj zaposlenih | Broj PC-a |
| Pula | 270 | 3 (1) | 4 |
| Poreč | 250 | 2 (1) | 3 |
| UKUPNO |  | **7** | **7** |

PJ OSIJEK s pripadajućim ispostavama – ukupni broj lokacija: 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PJ OSIJEK | udaljenost (km) | Broj zaposlenih | Broj PC-a |
| Osijek | 290 | 5 (1) | 6 |
| Virovitica | 160 | 1 | 1 |
| Slavonski Brod | 195 | 1 | 1 |
| UKUPNO |  | **8** | **8** |

PJ ZAGREB s pripadajućim ispostavama – ukupni broj lokacija: 10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PJ ZAGREB | udaljenost (km) | Broj zaposlenih | Broj PC-a |
| Zagreb - Trg RH | 0 | 13 (2) | 15 |
| Zagreb, Savska 41 | 0 | 9 | 9 |
| Karlovac | 60 | 1 | 1 |
| Jastrebarsko | 40 | 1 | 1 |
| Bjelovar | 90 | 1 | 1 |
| Varaždin | 90 | 2 | 2 |
| Koprivnica | 120 | 1 | 1 |
| Sisak | 60 | 2 | 2 |
| Vrbovec | 45 | 0 | 1 |
| Krapina | 60 | 2 | 2 |
| Ogulin | 105 | 1 | 1 |
| UKUPNO |  | **35** | **36** |

**Napomena**: Udaljenosti su izražene od matične lokacije Naručitelja (Zagreb, Prisavlje 14) do pojedinih područnih jedinica.

Ostali zavisni (mogući) troškovi (dnevnica, spavanje i prijevoz) nisu uključeni u cijenu predmetnih usluga i naplaćuju se zasebno prema ovjerenim radnim nalozima Naručitelja.

**PRILOG 3. Popis stručnih osoba**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odgovornost u pružanju usluga** | **Traženi dokaz** | **Ime i prezime osobe** |
| Sistem inženjer | Certifikat MCSA: Windows Server 2012 |  |
| Sistem inženjer | Certifikat MCSE: Microsoft Certified Solutions Expert - Private Cloud |  |
| Sistem inženjer | Certifikat MS: Server Virtualization with Windows Server Hyper-V and System Center |  |
| Sistem inženjer | Certifikat RHCSA: Red Hat Certified System Administrator |  |
| Mrežni administrator | Certifikat Cisco Certified Network Associate – CCNA |  |
| Firewall  administrator | Certifikat Certified Stormshield Network Administrator ver. 2.1 |  |
| Operator korisničke podrške | Certifikat MCITP Enterprise Desktop Support Technician: Windows 7 |  |
| Operator korisničke podrške | Certifikat Comptia A+ |  |
| Administrator baza podataka | Certifikat MCSA – Microsoft SQL Server 2012 |  |
| Administrator sig. sustava | Certifikat CCNA Security |  |

Obrazloženje: svi traženi certifikati potrebni su Naručitelju s osnove postojećih sustava.

U \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dana \_\_\_.\_\_\_. 2017.

ZA PONUDITELJA:

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

(ime, prezime, funkcija i potpis ovlaštene osobe)

**Prilog 4. Troškovnik**

Red. br. 1. - Cijena za dan tehničara za helpdesk usluge koji je u radno vrijeme ministarstva prisutan na centralnoj lokaciji na Prisavlju 14;

Red. br. 2. - Cijena za dan tehničara za helpdesk usluge koji su na raspolaganju udaljenim lokacijama (PJ i ispostavama);

Red. br. 3. - Cijena za dan sistem administratora na svim lokacijama;

Red. br. 4. - Cijena za dan mrežnog administratora na svim lokacijama.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **red. broj** | **Usluga** | **jed. mjera** | **količina** | **jedinična cijena bez PDV-a** | **ukupna cijena bez PDV-a**  **6 = ( 4\*5 )** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Helpdesk na centr. lokaciji Prisavlje 14, Zagreb | tehničar dan | 252 |  |  |
| 2. | Helpdesk na 27 ispostava MINT-a | tehničar dan | 504 |  |  |
| 3. | Na svim lokacijama | inženjer dan | 96 |  |  |
| 4. | Na svim lokacijama | inženjer dan | 96 |  |  |
| **ukupna cijena ponude bez PDV-a** | | | | |  |
| iznos PDV-a | | | | |  |
| **sveukupno s PDV-om** | | | | |  |

Ukupna cijena ponude bez PDV-a, iznos PDV-a i sveukupno s PDV-om upisuje se u ponudbeni list kao konačna vrijednost.

**Vrijeme odziva na intervenciju:**

**(upisati vremena prema podacima iz Spec. razine incidenta, i popisa incidenata (identično):**

**Razina 1:**

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_\_ sata.

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_\_ sata.

**Razina 2**:

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_\_ sata.

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_\_ sata.

**Razina 3:**

Vrijeme odgovora na prijavu: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do početka rješavanja problema: do \_\_\_ minuta.

Vrijeme do privremenog rješenja: do \_\_\_ sata.

Vrijeme do trajnog rješenja: do \_\_\_\_ sata.

Osoba ovlaštena za zastupanje ponuditelja

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Prilog 4. Kriteriji za ocjenjivanje ponuda;**

**Kriterij je ekonomski najpovoljnija ponuda,** po principu 1% = 1 bod;

na način da je cijena do uklj. 90 %, a brzina odziva na poziv (intervenciju) do uklj. 10%

**Obrazloženje:**

**Kriterij cijene ponude:**

90 bodova dobiva ponuda s najnižom cijenom, a svaka viša po 10 bodova manje, itd.

Ponuditelji su ograničeni realnim cijenama iz tablice troškovnika vezano uz jediničnu cijenu sata rada:

- tehničar dan oko =200, kn neto;

- inženjer dan oko =280, kn neto.

U slučaju ne davanja realnih podataka takva ponuda ponuditelja biti će odmah ili naknadno eliminirana.

**Kriterij - vrijeme odziva na intervenciju** po zahtjevu korisnika:

najbrže vrijeme ponude 10 bodova, a svako duže vrijeme po bod manje, itd.

**Posjedovanje vlastitih traženih certifikata** bez mogućnosti na oslanjanje na druge gospodarske subjekte i pojedince, uz uvjet da svi imaoci traženih certifikata moraju biti zaposlenici ponuditelja a što ponuditelj dokazuje ovjerenom izjavom s popisom zaposlenika i preslikama njihovih certifikata.

U slučaju ne davanja istinitih podataka takva ponuda ponuditelja biti će odmah ili naknadno eliminirana.

**Formula: C= A+B;**

gdje je C=rezultat, A=cijena ponude, a B=vrijeme odziva;

Ponuda s najvećim iznosom C će biti odabrana.