



Pučko otvoreno učilište Poreč

KLASA: 406-09/16-01/15

URBROJ: 2167/01-14-05/02-16-5

Poreč, 13.prosinca 2016. godine

POZIV NA DOSTAVU PONUDE

Nabava usluga održavanja, savjetovanja, upravljanja i podrške Informacijskog sustava i informacijske sigurnosti Pučkog otvorenog učilišta Poreč

Evidencijski broj nabave: BN-7/2016

Poreč, prosinac 2016. godine

Temeljem članka 9. Pravilnika o provedbi postupaka nabave bagatelne vrijednosti procijenjene vrijednosti do 200.000,00, odnosno za nabavu radova do 500.000,00 kuna ovaj poziv za dostavu ponude u postupku bagatelne nabave upućuje se na adrese tri gospodarska subjekta i objavljuje se na Internet stranicama javnog naručitelja www.poup.hr

Datum objave poziva na internetskim stranicama: 13.12. 2016. godine

POZIV NA DOSTAVU PONUDA BN-7/16

1. NARUČITELJ

Pučko otvoreno učilište Poreč, Narodni trg 1,52440 Poreč
OIB: 78789932299
telefon (centrala): 052 887 210, telefax: 052 887 220
Odgovorna osoba naručitelja: ravnatelj dr.sc.Elio Štifanić
Internetska adresa: www.poup.hr
(u daljnjem tekstu: Naručitelj)

Kontakt osoba:

Andi Bančić, u vezi tehničkih specifikacija.
e-adresa: andi.bancic@poup.hr, telefon: 052 887 217
Gorana Labinac, u vezi predmeta nabave.
e-adresa: kontroling@poup.hr

2. EVIDENCIJSKI BROJ NABAVE

BN-7/2016

3. POSTUPAK, VRSTA, KVALITETA, OPSEG ILI KOLIČINA PREDMETA NABAVE

Postupak:

Sukladno članku 18. stavak 3. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine br. 90/11, 83/13, 143/13 i 13/14 – dalje ZJN) naručitelj za navedenu nabavu nije obavezan provoditi postupke javne nabave propisane ZJN-om. Za sklapanje ugovora javni naručitelj provodi postupak opisan u Pravilniku o nabavi robe i usluga procijenjene vrijednosti do 200.000,00 odnosno za nabavu radova do 500.000,00 kuna. Ponuditelj je dužan ponuditi cjelokupan predmet nabave.

Vrsta:

Predmet nabave su **usluge održavanja, savjetovanja, upravljanja i podrške Informacijskog sustava i informacijske sigurnosti Pučkog otvorenog učilišta Poreč**, sve u skladu s Tehničkom specifikacijom koja je sastavni dio ovog Poziva.

Opseg:

Opseg usluga u skladu sa Tehničkom specifikacijom i Troškovnikom koji čine sastavni dio ovog Poziva na dostavu ponuda.

4. PROCIJENJENA VRIJEDNOST NABAVE

20.000,00 kn bez PDV-a.

5. MJESTO PRUŽANJA USLUGA

Poreč, Pučko otvoreno učilišta Poreč, Narodni trg 1.

6. DULJINA TRAJANJA UGOVORA

Ugovor se sklapa na određeno vrijeme i primjenjuje se od dana 1.1. 2017. do 31.12.2017. godine.

7. NAČIN IZRAČUNA CIJENE ZA PREDMET NABAVE, SADRŽAJ I NAČIN PROMJENE CIJENE

Cijena ponude izražava se za cjelokupan predmet nabave. Cijena ponude treba biti izražena u kunama, bez poreza na dodanu vrijednost (PDV-a).

Cijena ponude piše se brojkama.

U cijenu ponude moraju biti uračunati svi popusti i svi troškovi

Ukupnu cijenu ponude čini cijena ponude s porezom na dodanu vrijednost (PDV).

Ponuditelj treba popuniti priloženi troškovnik u cijelosti te upisati sve jedinične i ukupne cijene kao i sveukupni iznos. Ponuditelji ne smiju mijenjati ili nadopunjavati tekst opisa pojedinih stavki, tehničkog opisa ili količine u troškovniku.

Cijena je nepromjenjiva za vrijeme trajanja ugovora.

8. ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA

Plaćanje se vrši mjesečno, po izvršenoj usluzi za protekli mjesec, na žiro-račun/IBAN odabranog ponuditelja (pružatelja usluge), u roku od 30 dana od dana zaprimanja računa. Ne odobrava se plaćenje predujma.

POZIV NA DOSTAVU PONUDA BN-7/16

UGOVORNA KAZNA: Odabrani ponuditelj će platiti ugovornu kaznu u iznosu od 5% vrijednosti ugovora, ako ugovornu obvezu ne ispuni ili ako zakasni s njezinim ispunjenjem ili ako je neuredno ispuni, osim ako je do neispunjenja ili zakašnjenja došlo iz uzroka za koji dužnik (odabrani ponuditelj) ne odgovara (npr. viša sila). U slučaju neispunjenja obveze naručitelj može zahtijevati ili ispunjenje obveze ili ugovornu kaznu. U slučaju zakašnjenja ili neurednog ispunjenja naručitelj ima pravo zahtijevati i ispunjenje obveze i ugovornu kaznu.

9. KRITERIJ ODABIRA PONUDE

Kriterij za odabir ponude je **najniža cijena**.

10. ROK VALJANOSTI PONUDE

Rok valjanosti ponude je 60 dana, od dana određenog za dostavu ponude.

11. OBVEZNI RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA

Naručitelj će isključiti ponuditelja u sljedećim slučajevima:

11.1. ako je gospodarski subjekt ili osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta pravomoćno osuđena za bilo koje od kaznenih djela navedenih u članku 67. stavku 1., točka 1. a) i b) ZJN, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države čiji je državljanin osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta.

Dokaz: Izjava o nekažnjavanju sukladno članku 67. stavak 2. ZJN u vezi sa stavkom 1. točka 1. istog članka. Izjavu daje osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta. Izjava ne smije biti starija od **tri mjeseca** računajući od dana objave ovog poziva.

Obrazac izjave o nekažnjavanju daje se u prilogu ovog Poziva (Obrazac br. 2)

11.2. ako gospodarski subjekt nije ispunio obvezu plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, osim ako mu prema posebnom zakonu plaćanje tih obveza nije dopušteno ili je odobrena odgoda plaćanja (primjerice u postupku predstečajne nagodbe).

Dokaz: Potvrda porezne uprave o stanju duga koja ne smije biti starija od **30 dana** računajući od dana objave ovog poziva. (čl.67.st.3.ZJN)

11.3. ako je gospodarski subjekt dostavio lažne podatke pri dostavi dokumenata s kojima kao ponuditelj dokazuje da ne postoje razlozi isključenja odnosno da ispunjava uvjete sposobnosti.

12. UVJETI SPOSOBNOSTI

U ovom postupku nabave potrebno je ispuniti dolje navedene uvjete pravne i poslovne sposobnosti, te tehničke i stručne sposobnosti:

12.1. PRAVNA I POSLOVNA SPOSOBNOST

12.1.1. Svaki ponuditelj mora dokazati svoj upis u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar države sjedišta gospodarskog subjekta.

Upis u registar dokazuje se odgovarajućim izvodom, a ako se oni ne izdaju u državi sjedišta gospodarskog subjekta, gospodarski subjekt može dostaviti izjavu s ovjerom potpisa kod nadležnog tijela.

Izvod ili izjava ne smije biti starija od **tri mjeseca**, računajući od dana objave ovog Poziva.

12.2. TEHNIČKA I STRUČNA SPOSOBNOST

IZJAVE KOJE SE PRILAŽU:

a) **Izjava ponuditelja da raspoložbe sa najmanje jednom(1) osobom sa certifikatom MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist)** kojim ponuditelj dokazuje strukovnu sposobnost, stručno znanje i iskustvo potrebno za obavljanje usluga koje se nabavljaju, s max. vremenom odziva prema priloženoj Tablici 1. u Tehničkoj specifikaciji, na lokaciji Naručitelja, od trenutka prijave zahtjeva za intervencijom od strane Naručitelja.

Ponuditelj također treba priložiti najmanje jedan od traženih certifikata za 1 osobu:

POZIV NA DOSTAVU PONUDA BN-7/16

- Microsoft Certified Technology Specialist: Windows configuring

b) **Izjava ponuditelja da raspolaže sa najmanje jednom(1) osobom** sa certifikatom UACA (Ubiquiti Airmax Certified Administrator) kojim ponuditelj dokazuje strukovnu sposobnost, stručno znanje i iskustvo potrebno za obavljanje usluga koje se nabavljaju, s max. vremenom odziva prema priloženoj Tablici 1. u Tehničkoj specifikaciji, na lokaciji Naručitelja, od trenutka prijave zahtjeva za intervencijom od strane Naručitelja, od trenutka prijave zahtjeva za intervencijom od strane Naručitelja.

Ponuditelj također treba priložiti najmanje jedan od traženih certifikata za 1 osobu:

- Ubiquiti Airmax Certified Administrator
- Microsoft Certified Systems Engineer: Messaging

13. BITNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA

-ugovorna kazna sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima.

14. SADRŽAJ PONUDE

Ponudu mora sačinjavati:

- popunjen, pečatom i potpisom ovjeren ponudbeni list (**Obrazac br.1**)
- popunjena, pečatom i potpisom ovjerena izvorna Tehnička specifikacija (**Obrazac br. 3.**)
- popunjen, pečatom i potpisom ovjeren izvorni Troškovnik (**Obrazac br. 4.**)
- dokumenti kojima ponuditelj dokazuje da ne postoje obvezni razlozi isključenja (točka 11. Poziva)
- traženi dokazi sposobnosti (točka 12. Poziva)

15. NAČIN IZRADE PONUDE

Ponuda se predaje u izvorniku, a **svi dokumenti koje naručitelj zahtjeva mogu se dostaviti u izvorniku, ovjerenoj preslici ili neovjerenoj preslici.**

U slučaju postojanja sumnje u istinitost podataka navedenih u dokumentima koje su ponuditelji dostavili, naručitelj može radi provjere istinitosti podataka:

- od ponuditelja zatražiti da u primjerenom roku dostave izvornike ili ovjerene preslike tih dokumenata i/ili
- obratiti se izdavatelju dokumenta i/ili nadležnim tijelima.

Ponuda se izrađuje na način da čini cjelinu. Ponuda se uvezuje na način da se onemoguću naknadno vađenje ili umetanje listova. **Ponudu je potrebno je uvezati u jednu cjelinu jamstvenikom sa žigom na poleđini i označiti rednim brojem stranica.**

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

Ponude se pišu neizbrisivom tintom.

Ispravci u ponudi moraju biti izrađeni na način da su vidljivi. Ispravci moraju uz navod datuma ispravka biti potvrđeni potpisom ponuditelja.

Ponuda se izrađuje na hrvatskom jeziku na latiničnom pismu. Svi dokazi priloženi ponudi moraju biti na hrvatskom jeziku, na latiničnom pismu.

Naručitelj ne snosi bilo kakve troškove u svezi sa pripremom i dostavom ponude, odnosno sudjelovanjem gospodarskog subjekta u ovom postupku.

16. ROK I NAČIN DOSTAVE PONUDE

Krajnji rok za dostavu ponuda je 20.12. 2016. godine do 11:00 sati bez obzira na način dostave i vrijeme slanja. Otvaranje ponuda **nije javno.**

Ponuda se dostavlja u **zatvorenoj omotnici** na adresu naručitelja. Na omotnici ponude mora biti naznačeno:

- Naziv i adresa naručitelja (**Pučko otvoreno učilišta Poreč, Narodni trg 1, 52440 Poreč**)
- Naziv i adresa ponuditelja: (.....)
- Evidencijski broj nabave (**BN-7/2016**)
- Naziv predmeta nabave na koji se ponuda **odnosi (Nabava usluga održavanja, savjetovanja, upravljanja i podrške Informacijskog sustava i informacijske sigurnosti Pučkog otvorenog učilišta Poreč)**

POZIV NA DOSTAVU PONUDA BN-7/16

- Naznaka „ne otvaraj“.

Ponude dostavljene na temelju objavljenog Poziva za dostavu ponude na internetskim stranicama, uzimaju se u razmatranje pod istim uvjetima kao i ponude dostavljene na temelju Poziva na dostavu ponude upućenog gospodarskim subjektima.

U roku za dostavu ponude, ponuditelj može izmijeniti svoju ponudu, nadopuniti je ili od nje odustati. U slučaju da do isteka roka za dostavu ponuda ponuditelj istu izmijeni i/ili dopuni, izmjena i/ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i osnovna ponuda, s obveznom naznakom da se radi o izmjeni i/ili dopuni ponude. Ponuditelj može u roku za dostavu ponuda pisanom izjavom i odustati od svoje ponude, u kojem slučaju može istodobno zahtijevati povrat svoje neotvorene ponude.

17. OSTALO

Objašnjenja:

Za vrijeme roka za dostavu ponuda gospodarski subjekti mogu zahtijevati objašnjenja i izmjene vezane za Poziv na dostavu ponuda, a Naručitelj je dužan odgovor staviti na raspolaganje na istim internetskim stranicama na kojima je objavio Poziv na dostavu ponuda, bez navođenja podataka o podnositelju zahtjeva. Pod uvjetom da je zahtjev dostavljen pravodobno. Naručitelj je obavezan odgovor staviti na raspolaganje najkasnije tijekom četvrtog dana, prije dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda u postupku bagatelne nabave. Zahtjev je pravodoban ako je dostavljen Naručitelju najkasnije tijekom šestog dana, prije dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda.

Rok za dostavu obavijesti o rezultatima predmetne nabave:

Naručitelj neće prihvatiti ponudu koja ne ispunjava uvjete i zahtjeve vezane uz predmet nabave iz ovoga Poziva za dostavu ponuda i zadržava pravo odbiti sve ponude i poništiti ovaj postupak ukoliko niti jedna dostavljena ponuda ne odgovara svrsi nabave ili ako prelazi osigurana sredstva, odnosno u drugim opravdanim slučajevima (npr. profesionalni propust) prema odluci Naručitelja.

Naručitelj će izvršiti pregled, ocjenu i rangiranje dostavljenih ponuda najkasnije u roku od 10 dana od isteka roka za dostavu ponuda te pisanu obavijest o rezultatima nabave (o odabiru najpovoljnije ponude ili odbijanju svih ponuda i poništenju postupka nabave) dostaviti svim ponuditeljima.

RAVNATELJ:
dr.sc. Elio Štifanić

**POZIV NA DOSTAVU PONUDA
BN-7/16**

(Obrazac br.1)PONUDBENI LIST

PREDMET NABAVE: Nabava usluga održavanja, savjetovanja, upravljanja i podrške Informatičkog sustava i informacijske sigurnosti Pučkog otvorenog učilišta Poreč, BN-7/2016

NAZIV I SJEDIŠTE NARUČITELJA: Pučko otvoreno učilište Poreč, Narodni trg 1, 52 440 Poreč

PONUĐITELJ:

Naziv ponuditelja			
Adresa sjedišta ponuditelja (tvrtka)			
OIB:		IBAN:	
Da li je ponuditelj u sustavu PDV-a (zaokružiti):	DA		NE
Adresa za dostavu pošte:		Adresa e-pošte:	
Osoba za kontakt: (ime, prezime i funkcija)			
Broj telefona:		Broj telefaksa:	
Ime, prezime i stručna kvalifikacija osobe odgovorne za izvršenje ugovora			

CIJENA PONUDE ZA PREDMET NABAVE:

CIJENA BEZ PDV-a*/BROJKAMA:	
IZNOS PDV-a** /brojkama:	
CIJENA S PDV-om/brojkama	

Rok valjanosti ponude: šezdeset(60) dana od dana određenog za dostavu ponude

Trajanje ugovora: 12 mjeseci od dana obostranog potpisa ugovora.

U....., dana.....2016. god.

M.P.

.....
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje ponuditelja)

*Cijena se izražava u kunama. U cijenu ponude moraju biti uračunati svi troškovi i popusti.

**Ako ponuditelj nije u sustavu PDV-a ili je predmet nabave oslobođen PDV-a, 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.

**POZIV NA DOSTAVU PONUDA
BN-7/16**

(OBRAZAC BR. 2)

IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU

Temeljem članka 67. stavak 2. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine br. 90/11, 83/13, 143/13 i 13/14-Odluka Ustavnog suda RH), u vezi sa stavkom 1. točka 1. istog članka dajem

IZJAVU

kojom ja

..... iz

(ime i prezime)

(adresa stanovanja)

broj osobne iskazniceizdane od,

u svoje ime i kao po zakonu ovlaštena osoba za zastupanje pravne osobe gospodarskog subjekta:

.....
(naziv, adresa sjedišta gospodarskog subjekta i OIB)

pod materijalnom i kaznenom odgovornošću izjavljujem da protiv mene osobno niti protiv gospodarskog subjekta kojeg zastupam nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za jedno ili više sljedećih kaznenih djela:

a) prijevarena (članak 236.), prijevarena u gospodarskom poslovanju (članak 247.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 252.), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 253.), zlouporaba u postupku javne nabave (članak 254.), utaja poreza ili carine (članak 256.), subvencijska prijevarena (članak 258.), pranje novca (članak 265.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 291.), nezakonito pogodovanje (članak 292.), primanje mita (članak 293.), davanje mita (članak 294.), trgovanje utjecajem (članak 295.), davanje mita za trgovanje utjecajem (članak 296.), zločinačko udruženje (članak 328.) i počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja (članak 329.) iz Kaznenog zakona,

b) prijevarena (članak 224.), pranje novca (članak 279.), prijevarena u gospodarskom poslovanju (članak 293.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.a), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.b), udruživanje za počinjenje kaznenih djela (članak 333.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 337.), zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti (članak 338.), protuzakonito posredovanje (članak 343.), primanje mita (članak 347.) i davanje mita (članak 348.) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.),

odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države čiji je državljanin osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta.

U, 2016. godine.

M.P.

.....
potpis osobe po zakonu ovlaštene
za zastupanje gosp.subj.

Izjava ne smije biti starija od tri mjeseca računajući od dana objave ovog poziva na dostavu ponude (nije potrebna ovjera javnog bilježnika)

(Obrazac br.3)

Tehnička specifikacija

Usluge savjetovanja, upravljanja, podrške i održavanja Informacijskog sustava i informacijske sigurnosti

Predmet ovog poziva na dostavu ponuda je održavanje funkcionalnosti Informacijskog sustava i informacijske sigurnosti Pučkog otvorenog učilišta Poreč do faze potpune funkcionalnosti.

U nastavku specifikacije su navedeni sustavi na koje se odnosi održavanje i koje usluge održavanje obuhvaća.

Informatički sustav Pučkog otvorenog učilišta Poreč sastoji se od:

- centralne lokacije
- ukupnog broja korisnika do 18
- 18(djelatnici) + 11 (učionica) = 29 klijentskih računala: Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows 10, MS Office 2003, MS Office 2007, MS Office 2010, MS Office 2013, Symantec endpoint protection enterprise, ostale aplikacije instalirane na računalima djelatnika.
- ukupno do 1 servera (Windows server 2012 standard, MS SQL server, Ubiquiti UniFi controller, Symantec endpoint protection enterprise, ostali software)
- mrežna oprema različitih proizvođača i vrste opreme
- jedan Internet link različita providera

Usluga održavanja obuhvaća sve aktivnosti (rješavanje i otklanjanje problema, patchiranje, monitoriranje, migracija, nove instalacije,...) vezano za sustave koji su predmet održavanja.

Sustavi koji su predmet održavanja:

- Microsoft Active Directory sustav
- DNS, DHCP, WINS
- WSUS
- VPN poslužitelji
- Windows backup, NAS backup
- Ubiquiti UniFi controller
- Symantec endpoint protection enterprise rješenje za zaštitu klijenata, server i ostalo
- 1 Mikrotik router
- 2 preklopnika (switcha)
- 7 pisača (multifunkcijskih uređaja)
- 3 WiFi Access Pointa
- 1 NAS
- Hostani mail server
- Ostale aplikacije na poslužitelju
- Ostala IT oprema

Aktivnosti koje se obavljaju u sklopu usluge su:

a. Preventivne usluge održavanja interne infrastrukture za:

Windows 2012 poslužitelj

- Promptno instaliranje zakrpa nakon dogovora s IT odjelom naručitelja
- Promptno instaliranje service packova nakon dogovora s IT odjelom naručitelja
- Analiziranje stanja poslužitelja i postojećih aplikacija nakon ažuriranja sustava
- Praćenje prometa te analiziranje pokušaja neovlaštenih upada na poslužitelj
- Postavljanje i praćenje backup procedura sustava
- Definiranje i postavljanje sigurnosnih polica na poslužitelju
- Definiranje, praćenje i ažuriranje mrežnih postavki na poslužitelju

Active Directory

- Praćenje i ažuriranje DNS servisa
- Praćenje i ažuriranje DHCP servisa
- Praćenje i ažuriranje WSUS servisa
- Postavljanje i ažuriranje backup procedura za mrežne servise
- Korisničko i grupno upravljanje
- Upravljanje i ažuriranje Grupnih polica

SQL poslužitelj

- Upravljanje bazama podataka
- Definiranje i praćenje SQL plana za održavanje i backup
- Sigurnosno upravljanje SQL servisom

Antivirus poslužitelj

- Symantec centralni antivirus
- Praćenje incidenata na centralnoj konzoli
- Centralizirani update i distribucija antivirusa
- addon za antispam i antivirus na email poslužitelju

Backup poslužitelj

- Konfiguracija i instalacija backup uređaja
- Konfiguracija i instalacija softwera za rad s backup uređajem
- Distribuiranje agenata na ostale poslužitelje
- Definiranje i ažuriranje selekcije za backup proceduru
- Definiranje i praćenje backup procedure
- Testno i preventivno testiranje povratka podataka

b. Preventivne usluge održavanja DMZ zone za:

Windows 2012 poslužitelj

- Promptno instaliranje zakrpa nakon dogovora s IT odjelom naručitelja
- Promptno instaliranje service packova nakon dogovora s IT odjelom naručitelja
- Analiziranje stanja poslužitelja i postojećih aplikacija nakon ažuriranja sustava
- Praćenje prometa te analiziranje pokušaja neovlaštenih upada na poslužitelj
- Postavljanje i praćenje backup procedura sustava
- Definiranje i postavljanje sigurnosnih polica na poslužitelju
- Definiranje, praćenje i ažuriranje mrežnih postavki na poslužitelju

c. Korektivne usluge podrške i rješavanja problema, savjetovanja i to:

Podrška i rješavanje problema

- Klijentsko rješavanje problema s udaljene lokacije ili na lokaciji korisnika
- Windows 2012 operativno rješavanje problema
- SQL 2012 rješavanje problema s bazama i planom održavanja
- SQL 2012 rješavanje problema s sigurnosnim postavkama korisnika
- rješavanje problema s aktivnom mrežnom opremom
- rješavanje problema na backupu poslužitelja (servisi, procedure)

d. Sigurnost informatičkog sustava

Aktivnosti vezane za sigurnosnu politiku se odnose na cjelokupni informacijski sustav Pučkog otvorenog učilišta Poreč.

Aktivnosti koje se traže od isporučitelja su:

- Savjetovanje po svim pitanjima sigurnosti informacijskog sustava: redovna ažuriranja sistemskog softvera, antivirus/antispam zaštita, web zaštita,
- Definiranje politike interne sigurnosti informacijskog sustava i unapređenje postojeće razine sigurnosti kako slijedi:
 - u suradnji djelatnicima Pučkog otvorenog učilišta Poreč definiranje stupnja povjerljivosti pojedinih grupa podataka;
 - postavljanje sistemske razine sigurnosti nad pojedinim grupama podataka;
 - postavljanje sustava za nadzor pristupa podacima;
 - definiranje korisničkih privilegija nad podacima;
 - definiranje korisničkih privilegija nad funkcijama klijentskih i serverskih operativnih sustava;
 - otkrivanje neovlaštenih upada i definiranje intrusion detection procedura na lokalnoj mreži
- Izrada novih i ažuriranje postojećih naručiteljevih sigurnosnih i operativnih procedura.
- Sigurnosna provjera informacijskog sustava
- Analiza sigurnosnih propusta na informacijskom sustavu
- Izrada plana redovnih posjeta u svrhu sigurnosne provjere
- Konfiguracija i izmjena sustava koji su predmet održavanja u svrhu poboljšanja sigurnosti sustava.

Način održavanja

Održavanje mora uključivati sljedeće stavke i aktivnosti:

- Minimalno 10 sati koji se mogu utrošiti mjesečno na bilo koji tip usluge (proaktivno, perfektivno, adaptivno, reaktivno održavanje i savjetovanje) vezano za bilo koju stavku predmeta održavanja
- Minimalno 2 redovna obilaska mjesečno na lokaciji korisnika ili udaljeno održavanje u trajanju od 2 sata u sklopu kojih se odvijaju poslovi proaktivnog održavanja i po potrebi korektivne akcije i/ili fina ugađanja pojedinih elemenata i parametara informacijskog sustava.
- Intervencije na lokaciji korisnika radnim danom. Radni dan podrazumijeva se termin od ponedjeljka do petak u razdoblju od 8-16 h.
- Intervencije na lokaciji korisnika tokom svih dana u tjednu u slučajevima kada neplanirani događaj narušava integritet informacijskog sustava korisnika. Pod tim podrazumijevamo da ugrožava sigurnost ili poslovni proces kao u slučaju događaja prioriteta C

POZIV NA DOSTAVU PONUDA BN-7/16

- Konzultacije i savjetovanje po svim pitanjima sigurnosti informacijskog sustava
- Obavještanje korisnika o novim verzijama obuhvaćenih programskih proizvoda.

Vrste održavanja

Proaktivno (preventivno) održavanje

U sklopu proaktivnog (preventivnog) održavanja se u unaprijed definiranom vremenskom razdoblju kontroliraju svi elementi informacijskog sustava - a po potrebi provode korektivne akcije i/ili fina ugađanja pojedinih elemenata i parametara informacijskog sustava. Procesi proaktivnog održavanja sustava uključuju sve akcije potrebne da se osiguraju optimalne performanse sustava i omogući nesmetan rad.

Perfektivno održavanje

Perfektivno održavanje je modifikacija rješenja da bi se poboljšala svojstva ili općenito nadogradnja sustava novim verzijama aplikacija ili operacijskih sustava da bi se smanjila vjerojatnost pojavljivanja problema i dobile nove mogućnosti.

Podrazumijeva instalacije novih verzija i primjene sigurnosnih zakrpa kada to zahtijeva njihova funkcionalnost i ostajanje u sustavu održavanja proizvođača softvera.

Reaktivno (korektivno) održavanje

Reaktivno održavanje je proces za osiguravanje dostupnosti usluga informacijskog sustava nakon izbijanja incidenta i sastoji se od dvije komponente:

- rješavanje incidenata

Rješavanja incidenata je osiguravanje normalnog rada sustava kod izvanrednih situacija (prekida, usporenja ili drugih problema u radu sustava) što je brže moguće i uz minimalni utjecaj na poslovne procese.

- rješavanje problema

Rješavanje problema ima cilj otkloniti uzroke incidenata te osigurati da se ti incidenti u budućnosti više ne ponove.

Adaptivno održavanje

Adaptivno održavanje je modifikacija sustava da se može koristiti u promijenjenoj, odnosno promjenljivoj okolini uzrokovanoj korisničkim zahtjevima za dopunskim funkcionalnostima, preinakama programskih rješenja ili promjenama sistemskog okruženja.

Savjetovanje

Savjetovanje na svim IT područjima; savjetovanje u primjeni informacijskih tehnologija, organizaciji IT odjela.

Prijava problema/incident/radnog zadatka i vrijeme odziva

Prijava problema obavlja se:

- putem e-maila ili telefonom

Naručitelj će pri prijavi problema navesti sljedeće:

- Ime odgovorne osobe za predaju korisničkog zahtjeva, uključujući broj telefona, i email te osobe
- opis problema/radnog zadatka i programe na kojima je problem nastao
- dodatne informacije (ozbiljnost kvara, hitnost, posebne želje,...)

**POZIV NA DOSTAVU PONUDA
BN-7/16**

Interventno održavanje i reaktivna podrška može biti predano samo od strane ovlaštene osobe Naručiitelja, respektirajući odzivno vrijeme i vrijeme popravka.

Vrijeme odziva mjeri se od trenutka prijave problema s punim opisom problema i sistemskih uvjeta u kojim se problem dogodio od strane ovlaštene osobe Naručiitelja dežurnoj osobi Izvršitelja putem jednog od navedenih načina prijave. Vrijeme odziva počinje od zaprimanja prijave o problemu.

U dogovorenom vremenskom okviru Izvršitelj će svojim prvim odgovorom informirati Naručiitelja o inicijalnoj analizi prirode prijavljenog problema. Ukoliko je potrebno, Izvršitelj će od Naručiitelja tražiti dodatnu dokumentaciju kako bi mogao izvršiti inicijalnu analizu.

Drugim odgovorom Izvršitelj će ili riješiti prijavljeni problem ili će izvijestiti o očekivanom trajanju rješavanja problema.

Izvršitelj će dati prvi odgovor i drugi odgovor u skladu sa sljedećim prioritetima:

Opis problema i nivoi prioriteta problema definirani su u Tablici 1.

Prioritet	Helpdesk kod	Prvi odgovor	Drugi odgovor
Kritičan problem	C = Critical Ispad sistema, poslužitelja, kritične aplikacije ili sigurnosni incident koji ima ozbiljne posljedice na poslovni proces Naručiitelja i/ili njegovu profitabilnost	1 sat	4 sata
Srednji prioritet	M = Medium	4 sata	16 sati
Kozmetičke ispravke	L = Low	16 rad. sati	32 radna sata

Tablica 1. Prioriteti incidenata i vrijeme odziva

U, dana2016. god.

M.P.

.....
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje ponuditelja)

POZIV NA DOSTAVU PONUDA
BN-7/16

(Obrazac br.4)

TROŠKOVNIK

Rb	Predmet nabave	Količina	Jedinica mjere	Jedinična cijena (bez PDV-a)	Ukupna cijena (bez PDV-a)
1.	Usluge savjetovanja, upravljanja, podrške i održavanja Informacijskog sustava i informacijske sigurnosti – Pučkog otvorenog učilišta Poreč paket minimalno 10 sati mjesečno	12	mjesec		
Ukupna cijena (bez PDV-a)					
PDV (25%)					
Ukupna cijena (sa PDV-om)					

U, dana2016. god.

M.P.

.....
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje ponuditelja)