



REPUBLIKA HRVATSKA
VARAŽDINSKA ŽUPANIJA



GRAD VARAŽDIN
www.varazdin.hr - e-mail: varazdin@varazdin.hr

GRADONAČELNIK

KLASA: 406-01/22-02/50

URBROJ: 2186-1-04-05/5-22-2

Varaždin, 29. ožujka 2022.

POZIV NA DOSTAVU PONUDE

u ponovljenom postupku jednostavne nabave usluge IT podrške

Naručitelj Grad Varaždin, Trg kralja Tomislava 1, Varaždin, OIB: 13269011531, provodi ponovljeni postupak jednostavne nabave usluge IT podrške, za koji sukladno članku 12. stavku 1. Zakona o javnoj nabavi („Narodne novine“ broj 120/16) nije obavezan provesti jedan od postupaka propisanih Zakonom o javnoj nabavi s obzirom da je procijenjena vrijednost predmeta nabave manja od 200.000,00 kn bez PDV-a.

Sukladno članku 80. ZJN 2016 Grad Varaždin objavljuje da ne postoje gospodarski subjekti s kojima je predstavnik naručitelja iz članka 76. stavak 2. točka 1. ZJN 2016 ili s njim povezane osobe u sukobu interesa.

Ovim putem pozivamo sve zainteresirane gospodarske subjekte na dostavu ponude sukladno sljedećim uvjetima i zahtjevima:

1. OPIS PREDMETA NABAVE

1.1. Predmet nabave: usluga IT podrške.

1.2. Količina predmeta nabave: opseg i količina predmeta nabave opisani su u Tehničkoj specifikaciji (PRILOG II) i Troškovniku (PRILOG III) koji su u prilogu ovog Poziva. Ako ponuditelj propusti ponuditi neku stavku u Troškovniku, njegova ponuda bit će odbijena.

1.3. Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 190.000,00 kn.

1.4. Evidencijski broj predmeta nabave iz Plana nabave za 2022. godinu: 135-22/JN.

1.5. Vrsta postupka jednostavne nabave: javno prikupljanje ponuda sukladno članku 4. stavku 4. Pravilnika o provedbi postupaka jednostavne nabave („Službeni vjesnik Grada Varaždina“ broj 5/17) objavom ovog Poziva na internetskim stranicama Naručitelja <https://varazdin.hr/jednostavna-nabava-postupci-u-tijeku/> te istovremenim upućivanjem ovog Poziva putem elektroničke pošte na 5 (pet) adresa gospodarskih subjekata.

2. UVJETI NABAVE

2.1. Način izvršenja: ugovor o nabavi usluge.

2.2. Rok pružanja usluge: početak izvršenja usluge po obostranom potpisu ugovora.

2.3. Rok trajanja ugovora: s odabranim ponuditeljem sklopit će se ugovor o pružanju usluge u skladu s uvjetima iz ovog Poziva i odabranom ponudom. Ugovor stupa na snagu s danom potpisa objiju ugovornih strana, a sklapa se na razdoblje od 12 mjeseci.

2.4. Rok valjanosti ponude: 30 dana od isteka roka za dostavu ponude i mora biti naveden u obrascu ponude – Ponudbeni list. Ponuda s kraćim rokom valjanosti bit će odbijena.

2.5. Mjesto pružanja usluge: na lokacijama Naručitelja i/ili putem udaljenog pristupa kontinuirano za vrijeme trajanja ugovora.

2.6. Rok, način i uvjeti plaćanja: predujam isključen. Naručitelj će za obavljenju uslugu iz prethodnog mjeseca izvršiti plaćanje na poslovni račun odabranog ponuditelja u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja e-računa sukladno Zakonu o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi („Narodne novine“ broj 94/18). U slučaju ispostavljanja računa u papirnatom obliku, isti se neće moći naplatiti. Mjesečni izvještaj ispostavlja se nakon izvršene usluge te dostavlja na adresu Naručitelja najkasnije do 10-tog dana u mjesecu za usluge izvršene u prethodnom mjesecu. Na računu ili u njegovom prilogu mora biti specifikacija s označenom vrstom usluge, količinom i cijenom sukladno Troškovniku.

2.7. Cijena ponude: cijena ponude piše se brojkama u apsolutnom iznosu i izražava se za cjelokupni predmet nabave. Cijena ponude mora biti izražena u kunama. Jedinične cijene iz ponude su fiksne i nepromjenjive za cijelo vrijeme trajanja ugovora o nabavi robe. Isključuje se klizna skala i sve promjene cijene. Sve troškove koji se pojave izvan deklariranih cijena ponuditelj snosi sam. U cijenu ponude bez poreza na dodanu vrijednost moraju biti uračunati svi troškovi i popusti. Ponuditelji su dužni ponuditi odnosno upisati jedinične cijene i ukupne cijene (zaokružene na dvije decimale) za svaku stavku Troškovnika te cijenu ponude bez PDV-a, PDV i cijenu ponude s PDV-om na način kako je to određeno u Ponudbenom listu.

2.8. Kriterij za odabir ponude: najniža cijena, uz obvezu ispunjenja svih uvjeta i zahtjeva traženih u ovom Pozivu.

Ako su dvije ili više valjanih ponuda jednako rangirane prema kriteriju za odabir ponude, Naručitelj će odabrati ponudu koja je zaprimljena ranije.

2.9. Dokumenti kojima ponuditelj dokazuje da ne postoje razlozi za isključenje i dokazi sposobnosti:

2.9.1. Potvrda porezne uprave o stanju duga ili jednakovrijedni dokument nadležnog tijela države sjedišta gospodarskog subjekta, koji ne smije biti stariji od 30 dana od dana početka postupka jednostavne nabave računajući od dana objave ovog Poziva na internetskim stranicama Naručitelja (**dan objave: 29. ožujka 2022. godine**).

Iz navedenog dokaza mora biti razvidno da je ponuditelj ispunio obvezu plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje odnosno da mu je temeljem posebnih propisa odobrena odgoda plaćanja navedenih obveza. U slučaju postojanja sumnje u istinitost podataka navedenih u dostavljenim dokumentima, Naručitelj može radi provjere istinitosti podataka od ponuditelja zatražiti dostavu izvornika ili ovjerenih preslika tih dokumenata u primjerenom roku i/ili obratiti se izdavatelju dokumenata i/ili nadležnim tijelima.

2.9.2. Izvadak iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta, a ako se oni ne izdaju u državi sjedišta, ponuditelj može dostaviti izjavu s ovjerom potpisa kod nadležnog tijela. Izvod ili izjava ne smiju biti stariji od tri (3) mjeseca računajući od dana početka postupka jednostavne nabave računajući od dana objave ovog Poziva na internetskim stranicama Naručitelja (**dan objave: 29. ožujka 2022. godine**) iz kojeg je razvidno da je ponuditelj registriran za izvršenje predmeta nabave.

2.9.3. Ponuditelj mora dostaviti važeće potvrde proizvođača poslužiteljske i programske opreme (eng. MAF) koje proizvođač izdaje u svrhu predmetnog nadmetanja, a kojima ponuditelj dokazuje da je nositelj niže navedenih partnerskih statusa i ostvarenih kompetencija:

- Microsoft Gold partner sa kompetencijama:
 - Gold Datacenter
 - Gold Messaging
- Fujitsu Authorised Service Partner sa kompetencijama:

- Select Expert Data Management
- Select Expert Data Protection
- Select Expert Mission Critical Computing
- Select Expert Servers
- NetApp Support Services Certified Partner sa kompetencijama:
 - Professional Services Partner
 - Support Services Partner
- VMware Partner Connect Partner sa kompetencijama:
 - Server Virtualization
- Red Hat Advanced Partner sa kompetencijama:
 - Data Center Infrastructure Specialization

Ukoliko ponuditelj nije nositelj nekih od navedenih kompetencija te se oslanja na sposobnost drugog subjekta, ponuditelj mora kao dokaz dostaviti važeće potvrde proizvođača poslužiteljske i programske opreme (eng. MAF) koje proizvođač izdaje u svrhu predmetnog nadmetanja za drugog gospodarskog subjekta na čiju se sposobnost oslanja, a koji je nositelj navedenih partnerskih statusa i ostvarenih kompetencija.

2.9.4. Ponuditelj mora dokazati da raspolaže sa stručnim osobljem s minimalno sljedećim kvalifikacijama:

- minimalno 2 (dva) certificirana NetApp Certified Data Administrator, ONTAP stručnjaka, za administraciju sustava za pohranu
- minimalno 2 (dva) certificirana Microsoft 365 Mobility and Security stručnjaka, za instalaciju Windows 10 sustava
- minimalno 2 (dva) certificirana Microsoft Messaging Administrator Associate stručnjaka, za podešavanje korisničkog kolaboracijskog sustava
- minimalno 2 (dva) certificirana Microsoft 365 Identity and Services stručnjaka, za podešavanje DNS, Active Directory i PowerShell
- minimalno 2 (dva) certificirana Enterprise Administrator Expert stručnjaka, za instalaciju, migraciju i upravljanje Windows 10 klijentskog sustava
- minimalno 2 (dva) certificirana Red Hat Certified Engineer 7 stručnjaka, za održavanje i administraciju Linux sustava
- minimalno 1 (jedan) certificirani ITIL v3 stručnjak, za podršku provedbe održavanja sukladno najboljoj praksi

Kao dokaz ponuditelj prilaže sve navedene certifikate na kojima obavezno mora biti navedeno ime i prezime osobe i datum izdavanja certifikata.

Ukoliko ponuditelj nema zaposlene neke od navedenih stručnjaka s traženim certifikatima te se oslanja na sposobnost drugog subjekta, ponuditelj mora kao dokaz dostaviti traženi certifikat od stručne osobe drugog gospodarskog subjekta na čiju se sposobnost oslanja, a koja ima traženi certifikat.

Oslanjanje na sposobnost drugih subjekata

Radi dokazivanja ispunjavanja kriterija tehničke i stručne sposobnosti iz točke 2.9.3. i točke 2.9.4. ovog Poziva, ponuditelj se može osloniti na sposobnost drugih subjekata, bez obzira na pravnu prirodu njihova međusobnog odnosa. Ponuditelj se u postupku jednostavne nabave

može osloniti na sposobnost drugih subjekata radi dokazivanja ispunjavanja traženih kriterija samo ako će ti subjekti pružati usluge za koje se ta sposobnost traži. Ako se ponuditelj oslanja na sposobnost drugih subjekata, mora dokazati Naručitelju da će imati na raspolaganju potrebne resurse nužne za izvršenje ugovora, primjerice prihvaćanjem obveze drugih gospodarskih subjekata da će te resurse staviti na raspolaganje ponuditelju.

Prihvaćanje obveze može biti u obliku:

- Izjave gospodarskog subjekta da će svoje resurse staviti na raspolaganje ponuditelju za izvršenje predmeta nabave ili
- Ugovora o poslovnoj suradnji za izvršenje predmeta nabave.

Izjava o stavljanju resursa na raspolaganje ili Ugovor o poslovnoj suradnji mora minimalno sadržavati:

- naziv i sjedište gospodarskog subjekta koji ustupa resurse
- naziv i sjedište ponuditelja kojemu ustupa resurse
- jasno i točno navedene resurse koje stavlja na raspolaganje u svrhu izvršenja ugovora
- potpis i pečat ovlaštene osobe gospodarskog subjekta koji stavlja resurse na raspolaganje, odnosno u slučaju Ugovora/sporazuma o poslovnoj suradnji potpis i pečat ugovornih strana.

Slijedom navedenog, ukoliko se ponuditelj oslanja na sposobnost drugih subjekata radi dokazivanja ispunjavanja kriterija iz točke 2.9.3. i točke 2.9.4. ovog Poziva, u ponudi je za svaku navedenu točku potrebno dostaviti sljedeće:

- Izjave drugih gospodarskih subjekata kojima isti daju na raspolaganje ponuditelju svoj resurs koji je tražen točkom 2.9.3. i/ili točkom 2.9.4. (ili Ugovore o poslovnoj suradnji)
- dokumente navedene pod točkama 2.9.1. i 2.9.2. ovog Poziva za gospodarske subjekte na čiju se sposobnost ponuditelj oslanja.

Napomena:

Radi kompleksnosti sustava Naručitelja i potrebe dostupnosti istog velikom broju korisnika, Naručitelj za gore navedene stručnjake ne može preuzeti rizik nefunkcionalnosti sustava te ne može smatrati jednakovrijednim druge certifikate i potvrde proizvođača vezane uz različite platforme, tehnologije i operativne sustave.

3. SASTAVNI DIJELOVI PONUDE

Ponuda se izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, a treba sadržavati:

- Ponudbeni list (pravilno ispunjen i potpisan od strane ponuditelja) - PRILOG I
- Tehničku specifikaciju (potpisanu od strane ponuditelja) – PRILOG II
- Troškovnik (pravilno ispunjen) - PRILOG III
- Dokumente iz točke 2.9. ovog Poziva.

Ponuda se piše **neizbrisivom tintom** (pisano rukom ili ispisom putem štampača) te mora biti uvezana na način da se onemogućí naknadno vađenje ili umetanje listova. **Ponuda mora biti uvezana u cjelinu jamstvenikom, s pečatom na poledini.** Stranice ponude se označavaju brojem na način da je vidljiv redni broj stranice i ukupan broj stranica ponude (npr. 2/6). Ispravci u ponudi moraju biti izrađeni na način da su vidljivi. Ispravci moraju biti uz navod datuma ispravka potvrđeni potpisom ponuditelja.

Sve tražene dokumente koji se dostavljaju u ponudi ponuditelj može dostaviti u neovjerenj preslici, pri čemu se neovjerenom preslikom smatra i neovjereni ispis elektroničke isprave.

Pri izradi ponude ponuditelj se mora pridržavati zahtjeva i uvjeta iz ovog Poziva te ne smije mijenjati ni nadopunjavati tekst ovog Poziva.

4. NAČIN DOSTAVE PONUDE

Ponuda se dostavlja na Ponudbenom listu i Troškovniku koji se nalaze u prilogu ovog Poziva na dostavu ponude, a koje je potrebno u cijelosti ispuniti i potpisati od strane ovlaštene osobe ponuditelja.

4.1. Rok za dostavu ponude: krajnji rok za dostavu ponude je **5. travnja 2022. godine do 12:00 sati**, bez obzira na način dostave.

4.2. Način dostave ponude: ponuda se predaje neposredno na urudžbeni zapisnik Naručitelja ili preporučenom poštanskom pošiljkom na adresu Naručitelja, u zatvorenoj omotnici na kojoj mora biti naznačeno:

na prednjoj strani omotnice:

GRAD VARAŽDIN

Trg kralja Tomislava 1

42000 VARAŽDIN

PONUDA

za nabavu usluge IT podrške

Evidencijski broj iz Plana nabave za 2022. godinu: 135-22/JN

"NE OTVARAJ"

na poleđini:

Ponuditelj: obavezno navesti podatke

Adresa: obavezno navesti podatke

Ponuditelj samostalno određuje način dostave ponude i sam snosi rizik eventualnog gubitka odnosno nepravovremene dostave ponude.

Svaka pravodobno dostavljena ponuda upisuje se u upisnik o zaprimanju ponuda te dobiva redni broj prema redoslijedu zaprimanja.

Ako je dostavljena izmjena i/ili dopuna ponude, ista se upisuje u upisnik o zaprimanju ponuda te dobiva redni broj prema redoslijedu zaprimanja. Ponuda se u tom slučaju smatra zaprimljenom u trenutku zaprimanja posljednje izmjene i/ili dopune ponude. Kada gospodarski subjekt neposredno dostavlja ponudu, izmjenu i/ili dopunu ponude odnosno pisanu izjavu o odustajanju od dostavljene ponude, Naručitelj mu je obvezan o tome izdati potvrdu.

Ponuda dostavljena nakon isteka roka za dostavu ponuda ne upisuje se u upisnik o zaprimanju ponuda, ali se evidentira kod Naručitelja kao zakašnjela ponuda te se neotvorena vraća pošiljatelju bez odgode.

Otvaranje ponuda provode članovi Stručnog povjerenstva za provedbu postupka jednostavne nabave i nije javno.

Ponude zaprimljene na temelju objave ovog Poziva na internetskim stranicama Naručitelja <https://varazdin.hr/jednostavna-nabava-postupci-u-tijeku/> imaju jednaki status u postupku otvaranja, pregleda i ocjene ponuda kao i ponude zaprimljene na temelju istovremenog upućivanja ovog Poziva putem elektroničke pošte na adrese gospodarskih subjekata.

Naručitelj će o postupku otvaranja, pregleda i ocjene ponuda sastaviti zapisnik koji čini sastavni dio obavijesti o odabiru i dostavlja se svim ponuditeljima objavom na internetskim stranicama Naručitelja: <https://varazdin.hr/jednostavna-nabava-rezultati>
Naručitelj neće prihvatiti ponudu koja ne ispunjava uvjete i zahtjeve vezane uz predmet nabave iz ovog Poziva.

4.3. Mjesto dostave ponuda: Grad Varaždin, Trg kralja Tomislava 1, 42000 Varaždin.

5. BITNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA O NABAVI

Odabrani ponuditelj je u obvezi izvršiti predmet nabave sukladno roku, kvaliteti, uvjetima i pojedinačnim cijenama navedenima u ponudi ponuditelja, ponudbenom troškovniku i uvjetima ovog Poziva na dostavu ponude.

Bitni uvjeti ugovora su:

- oblik ugovora: pisani, potpisan i ovjeren pečatom odgovornih osoba ugovornih strana
- ugovorne strane: Naručitelj (Grad Varaždin) i odabrani ponuditelj (Izvršitelj)
- predmet nabave: **nabava usluge IT podrške**
- sastavni dio ugovora: odabrana ponuda ponuditelja sukladno Pozivu na dostavu ponuda (ponudbeni list i ponudbeni troškovnik)
- mjesto izvršenja predmeta nabave: sukladno Pozivu na dostavu ponuda
- cijena predmeta nabave: sukladno procijenjenoj vrijednosti nabave Naručitelja, ponudbenom troškovniku i cijeni odabrane ponude
- rok način i uvjeti plaćanja sukladno ovom Pozivu.

6. JAMSTVA

6.1. Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora:

U roku od 8 (osam) dana od dana obostranog potpisa ugovora, odabrani ponuditelj je obavezan dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza.

Odabrani će ponuditelj po potpisu ugovora dostaviti jamstvo u obliku bankarske garancije „bez prigovora“, plative „na prvi poziv“ i „bezuvjeto“ u iznosu od 10% od ukupne vrijednosti ugovora bez PDV-a. Rok valjanosti bankarske garancije mora biti minimalno 30 dana dulji od datuma završetka važenja ugovora. Nedostavljanje jamstva za uredno ispunjenje ugovora nakon proteka 10 (deset) dana od dana potpisa ugovora od obiju ugovornih strana predstavlja razlog za trenutni raskid ugovora.

Naručitelj je ovlašten iz jamstva naplatiti sve štete nastale neurednim izvršenjem ugovornih obveza.

Neovisno o traženom obliku jamstva koji je Naručitelj odredio, odabrani ponuditelj može umjesto bankarske garancije dati novčani polog u traženom iznosu.

Polog se u odgovarajućem iznosu uplaćuje u korist računa: Proračun Grada Varaždina, IBAN: HR3423400091847200008, model HR68, poziv na broj: **7706-OIB** Odabranog ponuditelja. Svrha uplate: jamstvo za uredno ispunjenje ugovora – **Nabava usluge IT podrške (ev. br. nabave: 135-22/JN)**.

U slučaju uplate novčanog pologa kao jamstva za uredno ispunjenje ugovora, odabrani ponuditelj dužan je dostaviti dokaz o uplati (npr. preslika potvrde banke o izvršenom plaćanju). Ostale odredbe koje se odnose na bankarsku garanciju na odgovarajući se način primjenjuju i na novčani polog.

7. OSTALE ODREDBE

7.1. Osoba zadužena za kontakt s ponuditeljima:

Dunja Šalamon

dunja.salamon@varazdin.hr

7.2. Obavijest o rezultatima provedenog postupka nabave:

Naručitelj neće prihvatiti ponudu koja ne ispunjava uvjete i zahtjeve vezane uz predmet nabave iz ovog Poziva 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.

Na temelju rezultata pregleda i ocjene ponuda od strane članova Stručnog povjerenstva za nabavu, Naručitelj će donijeti obavijest o odabiru ili poništenju u roku od 10 dana od isteka roka za dostavu ponuda. Za donošenje obavijesti o odabiru dovoljna je jedna prihvatljiva ponuda.

Pisanu obavijest o rezultatima nabave (obavijest o odabiru najpovoljnije ponude ili odbijanju svih ponuda i poništenju postupka nabave) Naručitelj dostavlja svim ponuditeljima objavom na internetskim stranicama Naručitelja: <https://varazdin.hr/jednostavna-nabava-rezultati>

Protiv obavijesti o odabiru ili obavijesti o poništenju nije moguće izjaviti žalbu.

7.3. Posebne odredbe:

Na ovaj postupak ne primjenjuju se odredbe Zakona o javnoj nabavi.

Naručitelj zadržava pravo poništiti ovaj postupak nabave u bilo kojem trenutku, odnosno ne odabrati niti jednu ponudu, a sve bez ikakvih obveza ili naknada bilo koje vrste prema ponuditeljima.



Prilozi Pozivu na dostavu ponude:

1. Ponudbeni list (PRILOG I),
2. Tehnička specifikacija (PRILOG II),
3. Troškovnik (PRILOG III).

Ponudbeni list

NAZIV, SJEDIŠTE I OIB NARUČITELJA:	GRAD VARAŽDIN Trg kralja Tomislava 1, 42000 Varaždin OIB: 13269011531
Predmet nabave: usluga IT podrške	
Evidencijski broj nabave: 135-22/JN	
NAZIV PONUDITELJA:	
Adresa (poslovno sjedište) ponuditelja:	
OIB ponuditelja:	
Broj računa (IBAN):	
Ponuditelj je u sustavu PDV-a (zaokružiti):	DA NE
Adresa za dostavu pošte:	
Adresa e-pošte:	
Kontakt osoba ponuditelja:	
Broj telefona:	
Broj telefaksa:	
Cijena ponude u kunama bez PDV-a:	
Iznos PDV-a:	
Cijena ponude u kunama s PDV-om:	
Rok valjanosti ponude:	30 dana od isteka roka za dostavu ponuda

U _____, dana _____ 2022. godine

MP

(ime i prezime ovlaštene osobe ponuditelja)

(potpis ovlaštene osobe ponuditelja)

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA ZA NABAVU USLUGE IT PODRŠKE

1. Opis postojeće klijentske opreme

Postojeća klijentska oprema Grada Varaždina sastoji se od stolnih i prijenosnih računala te ostale vezane pripadajuće opreme poput printera, skenera i sl.

Stolna računala su različitih proizvođača i modela. Broj stolnih računala iznosi do 120.

Prijenosna računala su različitih proizvođača i modela. Broj prijenosnih računala iznosi do 20.

Korišteni operativni sustavi su: MS Windows 7, MS Windows 10.

Korisnički dokumenti pohranjeni na lokalnom disku ili poslužiteljima.

Standardni softver na računalima čini: MS Office uredski paket, Microsoft Silverlight, ESET Nod32 antivirus, Java Runtime Envioment, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Adobe Flash Player, Adobe Reader, VLC Player, Irfan View i 7-zip.

Korisnici koriste i specijalno izradene aplikacije poput aplikacije riznice, elektroničke pisarnice i druge.

2. Predmet usluge

Usluga IT podrške obuhvaća:

1. Službu za podršku korisnicima - „helpdesk“
2. Podršku korisnicima udaljenim pristupom
3. Podršku korisnicima na lokacijama naručitelja

2.1. Služba za podršku korisnicima - „helpdesk“

Služba za podršku korisnicima „helpdesk“ podrazumijeva centralni telefonski broj i elektroničku adresu za prijavu kvarova, zahtjeva i tehničke upite (poziva) te organizirano osoblje koje prijave zaprima, evidentira, provodi dijagnostiku poziva, prosljeđuje prijave trećim stranama i brine se o pravovremenom rješavanju prijavljenog poziva.

Sve prijave moraju se evidentirati u softveru za evidentiranje prijava, a koji omogućuje izradu izvještaja o zaprimljenim pozivima i njihovom statusu.

Naručitelj će odabranog ponuditelja ovlastiti da u ime naručitelja zaprimljene korisničke pozive prosljeđuje trećim firmama sa kojima naručitelj ima ugovoreni odnos.

2.2. Podrška korisnicima udaljenim pristupom

Podrška korisnicima udaljenim pristupom podrazumijeva dijagnostiku i rješavanje korisničkih prijava, instalaciju nove klijentske opreme, deinstalaciju postojeće klijentske opreme, rekonfiguraciju klijentske opreme, a putem VPN veze i Remote Assistance alata ugrađenog u MS Windows operativni sustav.

2.3. Podrška korisnicima na lokaciji naručitelja

Podrška korisnicima na lokaciji naručitelja podrazumijeva neposrednu podršku korisnicima na lokaciji naručitelja, a kada korisničku prijavu, instalaciju, deinstalaciju ili rekonfiguraciju nije moguće riješiti udaljenim pristupom.

3. Dostupnost usluge

Potrebno je ponuditi dostupnost usluge održavanja u režimu „8x5“, odnosno radnim danom u redovno radno vrijeme.

4. Izvještavanje

U cilju praćenja izvršenja usluga ponuditelj je obavezan izraditi mjesečni izvještaj kako bi ovlašteni predstavnici Grada Varaždina imali uvid u izvršenje usluga.

Mjesečni izvještaj mora sadržavati evidenciju zaprimljenih korisničkih zahtjeva, vrijeme otvaranja zahtjeva i vrijeme zatvaranja/rješavanja zahtjeva te ostalih izvršenih usluga.

Mjesečni izvještaj dostavlja se do 10-tog u mjesecu za prethodni mjesec.

U _____, dana _____ 2022. godine

(ime, prezime i potpis odgovorne osobe ponuditelja)

NARUČITELJ:

GRAD VARAŽDIN

Trg kralja Tomislava 1, Varaždin

OIB: 13269011531

Evidencijski broj nabave: 135-22/JN

PRILOG III

TROŠKOVNIK					
za nabavu usluge IT podrške					
REDNI BROJ	VRSTA USLUGE	JEDINICA MJERE	KOLIČINA	JEDINIČNA CIJENA (u kunama bez PDV-a)	IZNOS (u kunama bez PDV-a)
A	B	C	D	E	F=D*E
I.	Usluga IT podrške (prema Tehničkoj specifikaciji - PRILOG II)	mjesec	12		
				Ukupni iznos bez PDV-a:	
				Iznos PDV-a:	
				Cijena ponude s PDV-om:	

U _____, dana _____ 2022. g.