

## 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.

Ponuditelj se mora obvezati da u slučaju bilo kakvog incidenta, vrijeme odaziva na lokaciju Naručitelja neće biti veće od 30 minuta, čime garantira prisutnost osoblja ponuditelja u vremenskom roku od 30 minuta od prijave incidenta, na bilo kojoj od lokacija Naručitelja.

## **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)