

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA**Tehnička IT podrška korisnicima i usluga stručnog savjetovanja****Opis predmeta nabave**

Predmet nabave je usluga IT podrške korisnicima i usluga stručnog savjetovanja. Predmet nabave nije podijeljen u grupe. Gospodarski subjekti dužni su nuditi cjelokupan predmet nabave.

1. Opis postojećeg stanja računalno-komunikacijske opreme**1.1. Lokacije na kojima je smještena oprema**

Klijentska oprema IT sustava Grada Varaždina sastoji se od pripadajuće računalno-komunikacijske opreme koja se nalazi na više lokacija i to:

1. Varaždin, Trg kralja Tomislava 1 (TKT1), lokacija na kojoj se nalaze klijentska i komunikacijska oprema upravnih odjela,
2. Lokacija Varaždin, Franjevački trg 5 (FT5), lokacija na kojoj se nalaze klijentska i komunikacijska oprema upravnih odjela,
3. Varaždin, Trg slobode 12 (TS12), lokacija na kojoj se nalaze klijentska i komunikacijska oprema upravnih odjela,
4. Varaždin, Ulica Petra Preradovića 10 (PP10), lokacija na kojoj se nalaze klijentska i komunikacijska oprema upravnih odjela.

1.2. IT klijentska okolina

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 10, MS Windows 11.

Korisnički dokumenti pohranjeni su na lokalnom disku ili poslužiteljima.

Standardni softver na računalima čini: MS Office 2021 ili 2024 uredski paket, ESET Nod32 antivirus, Java Runtime Envioment, Edge Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Adobe Reader, VLC Player, Irfan View i 7-zip.

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

Tehnička IT podrška korisnicima i usluga stručnog savjetovanja obuhvaća:

Usluga tehničke IT podrške korisnicima i usluga stručnog savjetovanja	
Sigurnosni sustav	Preventivno i interventno održavanje te administraciju sigurnosnih sustava koji čine centralnu IT infrastrukturu: -Sustav antivirusne zaštite NOD32 -Interni CertificationAuthority
Usluga održavanja poslužiteljskih ormara	Usluga održavanja poslužiteljskih ormara obuhvaća potrebne radnje vezane za uređenje poslužiteljskih ormara – instalaciju nove poslužiteljske opreme, deinstalaciju stare poslužiteljske opreme, uređenje naponskih i mrežnih kablova.
Konzultantske usluge	Konzultantske usluge podrazumijevaju pružanje usluge savjetovanja u smislu razvoja sustava, zamjene tehnoloških rješenja te uvođenja novih tehnologija i konzultantske usluge pri preventivnom i interventnom administriranju sustava Grada Varaždina stručnom osoblju Naručitelja. Odabrani ponuditelj je u obvezi u roku od 30 dana od dana potpisivanja ugovora izraditi plan zamjene zastarjele i dotrajale opreme.
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, proslijeđuje 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 proslijeđuje trećim firmama s kojima naručitelj ima ugovoreni odnos.
Klijentska podrška udaljenim pristupom	Klijentska podrška 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.
Klijentska podrška na lokaciji naručitelja	Klijentska podrška na lokaciji naručitelja podrazumijeva neposrednu podršku korisnicima na lokaciji naručitelja, a kada korisničku prijavu, instalaciju, deinstalaciju ili rekonfiguraciju nije moguće riješiti udaljenim pristupom.
Dostupnost usluge	Odabrani ponuditelj se obvezuje osigurati dostupnost usluge održavanja poslužiteljske opreme u režimu 24/7, odnosno svih 7 dana u tjednu od 0-24 sata. Maksimalno vrijeme odziva i dolaska na lokaciji za „Nivo greške 1“ ponuditelj određuje Izjavom o vremenu odziva i vremenu dolaska na lokaciju Naručitelja za „Nivo greške 1“, a za druge nivoe greške (od 2. do 3.) su određeni u PRILOGU IV. Odabrani ponuditelj se obvezuje osigurati dostupnost usluge klijentske podrške radnim danom u redovno radno vrijeme Naručitelja.

Izvještavanje	Radi praćenja izvršenja usluga, odabrani ponuditelj je obavezan omogućiti Naručitelju kreiranje pristupnih prava na softveru za evidentiranje prijave, kako bi Naručitelj u svakom trenutku imao uvid u izvršenje usluga. Potrebno je dozvoliti prava na softveru za evidentiranje prijave za pregled i generiranje izvještaja za sljedeće kategorije: -evidenciju zaprimljenih korisničkih zahtjeva -vrijeme otvaranja zahtjeva -vrijeme zatvaranja/rješavanja zahtjeva te -opisa izvršenih usluga. Odabrani ponuditelj obavezan je dostavljati Naručitelju mjesečni izvještaj o redovnom mjesečnom izvršenju usluga putem elektroničke pošte, do 10. dana u tekućem mjesecu za prethodni mjesec.
----------------------	---