

TEHNIČKI UVJETI: USLUGA ODRŽAVANJA WINDOWS SISTEMSKIH SERVISA

Usluge koje Ponuditelj mora ponuditi odnose se na uslugu održavanja Windows sistemskih servisa.

U svrhu pružanja IT podrške sukladno zahtjevima i očekivanjima Naručitelja, Ponuditelj mora osigurati jedinstvenu točku kontakta – **Centar za podršku i nadzor**.

Centar za podršku i nadzor je jedinstveno mjesto kontakta Naručitelju, nadzire sustav te bilježi svu komunikaciju u vidu ticketa, koji se spremaju na centralno mjesto i na raspolaganju je u onim trenucima kada je potrebna dodatna asistencija ili ekspertna razina tehničke podrške. Centar za podršku pruža prvu liniju podrške korisnicima 24 sata na dan, sedam dana u tjednu (24/7), a čine ga certificirani i stručno obučeni zaposlenici uz dovoljnu razinu stručnosti .

Uslugom nadzora ključnih komponenti informacijskog sustava ponuditelj mora osigurati:

- neprekidno prikupljanje podataka o događajima (events) prekidima (faults) i performansama (performance) cjelokupnog informacijskog sustava te pohranu u Microsoft SQL server Naručitelja
- analizu podataka, koreliranje i aktiviranje adekvatnih procesa rješavanja incidenata i problema
- bazu povijesnih podataka o performansama
- on-line pristup do trenutnih i povijesnih podataka o performansama sustava
- upravljanje događajima (events) u sustavu prema prioritetima i sustav automatskog obavještavanja centra za podršku
- detektiranje grešaka (faults) u sustavu i automatsko izvršavanje definiranih radnji i eskaliranje u centar za tehničku podršku Izvršitelja

Svi se sustavi trebaju nadzirati kontinuirano 24 sata, 7 dana u tjednu.

Ponuditelj mora o svakom ispadu obavijestiti Naručitelja, te obavijestiti službu Naručitelja, Ponuditelja ili treće strane nadležnu za otklanjanje kvara, a ovisno o vrsti nadzora koja je definirana za svaku komponentu Microsoft infrastrukture navedeno u **točki 8, Tablica 2. Popis servera/servisa**

Tablica 1.

Vrsta nadzora	Doba	Vrijeme za dojavu
A	24 sata dnevno, 7 dana u tjednu	30 min
B	24 sata dnevno, 7 dana u tjednu	60 min
C	24 sata dnevno, 7 dana u tjednu	90 min

Područja i procesi za koje je odgovoran Ponuditeljev Helpdesk:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Advisory Management
- zaprimanje poziva i prijava

- praćenje i upravljanje incidentima i ostalim prijavama
- informiranje Naručitelja o statusu zahtjeva te o napretku rješavanja
- inicijalna procjena prijavljenog problema, analiza i preusmjeravanje problema na radnu grupu koja je odgovorna za rješavanje - prema dogovorenim vremenima odziva
- praćenje i eskalacija svih procedura u odnosu na dogovorena vremena odziva
- upravljanje životnim ciklusom svakog zahtjeva te zatvaranje zahtjeva uz verifikaciju Naručitelja
- komunikacija svih aktivnosti i, eventualnih, promjena u odnosu na dogovorene razine usluge
- koordinacija second-line i third-party support grupa
- predlaganje rješenja za poboljšanje ugovorenih poslovnih procesa - identifikacija problema

Detaljan opis nadzora sustava je opisan u **7. točki**.

U slučajevima kada incident ili zahtjev nije moguće riješiti drugačije, Centar za podršku kontira dobavljača ili vanjsku podršku sve do uspješnog rješenja.

Centar za podršku mora bilježiti svu komunikaciju s Naručiteljem u obliku jedinstvenog digitalnog zapisa, (ticket).

Razlikuju se sljedeće vrste ticketa:

Incident	Otvara se u slučaju degradacije performansi ili potpune nedostupnosti predmetnih servisa. Incident može prijaviti isključivo Naručitelj.
Zahtjev za promjenom	Otvara se na zahtjev ovlaštenog predstavnika Naručitelja kada postoji potreba za izvršenjem standardne promjene.

Način komunikacije i kontakt podaci

Ponuditelj mora osigurati sljedeće komunikacijske kanale za zaprimanje ticketa:

- telefon
- e-mail
- web forma

Ponuditelj mora osigurati radno vrijeme Centra za podršku u period od 0-24 sata, 365 dana u godini.

1. Upravljanje incidentima i problemima

Tokom uobičajenog rada moguće su poteškoće u radu predmetnog sustava koje uzrokuju ili mogu uzrokovati degradaciju performansi ili nedostupnost samog sustava.

U slučaju takvih događaja, Naručitelj će kontaktirati Ponuditeljev Centar za podršku i prijaviti poteškoću.

Ponuditeljev Centar za podršku mora zabilježiti prijavu u obliku incident ticketa i pristupiti njegovom rješavanju sukladno odzivnim vremenima navedenim za predmetni servis / uslugu. Prioritet rješavanja incidenta se određuje sukladno specifikaciji navedenoj u poglavlju *Usluge rješavanja incidenata*.

Svrha usluge je uspostava predmetnog servisa u operativno stanje u što je moguće kraćem roku koristeći sve dostupne mogućnosti, uključujući i zaobilazna rješenja (*workaround*).

U slučajevima kada incident uzrokuje nedostupnost poslovnih servisa, njegovom rješavanju je potrebno pristupiti s najvećom mogućom razinom žurnosti i koristiti sve raspoložive resurse.

Svrha upravljanje problemima je trajno uklanjanje izvornog uzroka incidenta i sprečavanje ponovnog pojavljivanja istih.

2. Upravljanje zahtjevima

Unutar vremena pružanja podrške, Naručitelj može imati dodatne zahtjeve za izvođenjem promjena prema Ponuditelju kategorizirane kao:

- Standardne promjene - promjene koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutno koristi. Takve promjene može zatražiti autorizirani predstavnik Naručitelja. Zahtjevi se podnose Ponuditeljevom Centru za podršku putem standardizirane forme.

Prioritet rješavanja standardnih zahtjeva za promjenom se određuje sukladno tablici odzivnih vremena navedenoj za predmetni servis / uslugu.

3. Usluge rješavanja incidenata

Usluga uključuje rješavanje incidenata sukladno potrebama Naručitelja, a po pisanom zahtjevu Naručitelja ili po odobrenju zahtjeva od strane Naručitelja.

Rješavanje incidenata tip 1: 24x7x2

Ponuditelj je dužan osigurati tehničku podršku u režimu 24x7 s vremenom odziva od maksimalno 2 sata i vraćanja osnovne funkcionalnosti u roku od maksimalno 2 sata.

Povrat pune funkcionalnosti u roku od maksimalno **24** sata od trenutka prijave incidenta. Incidenti se moraju prihvatiti pismeno (faxom, e-mailom) ili usmeno od strane autoriziranih osoba Naručitelja.

Rješavanje incidenata tip 2: 24x7x8

Ponuditelj je dužan osigurati tehničku podršku u režimu 24x7 s vremenom vraćanja osnovne funkcionalnosti u roku od maksimalno 8 sata.

Povrat pune funkcionalnosti u roku od maksimalno **36** sata od trenutka prijave incidenta. Incidenti se moraju prihvatiti pismeno (faxom, e-mailom) ili usmeno od strane autoriziranih osoba Naručitelja.

Rješavanje incidenata tip 3: 8x5x8

Ponuditelj je dužan osigurati tehničku podršku u režimu 8x5 (radnim danom od 08:00 do 16:00 sati) s vremenom vraćanja osnovne funkcionalnosti u roku od 8 radnih sati.

Povrat pune funkcionalnosti u roku od maksimalno **48** sata od trenutka prijave incidenta. Incidenti se moraju prihvatiti pismeno (faxom, e-mailom) ili usmeno od strane autoriziranih osoba Naručitelja.

Rješavanje incidenata tip 4: 8x5x16

Ponuditelj je dužan osigurati tehničku podršku u režimu 8x5 (radnim danom od 08:00 do 16:00 sati) s vremenom vraćanja osnovne funkcionalnosti u roku od 16 radnih sati.

Povrat pune funkcionalnosti u roku od maksimalno **72** sata od trenutka prijave incidenta. Incidenti se moraju prihvatiti pismeno (faxom, e-mailom) ili usmeno od strane autoriziranih osoba Naručitelja.

Sukladno dosadašnjem iskustvu maksimalna količina potrebnih ing/sati za rješavanje incidenata na godišnjoj razini iznosi:

Tip 1: 50 ing/sata godišnje

Tip 2: 50 ing/sata godišnje

Tip 3: 100 ing/sata godišnje

Tip 4: 50 ing/sata godišnje

Incidenti se zaračunavaju mjesečno za svaki prethodni mjesec, a sukladno količini stvarno utrošenih ing/sati, ovjerenih od strane Naručitelja.

Minimalna satnica za svako rješavanje incidenata je 0,5 sat.

4. Usluga rješavanja zahtjeva za promjenama

Usluge rješavanja zahtjeva za promjenama (Standardne promjene) izvode se isključivo na zahtjev Naručitelja, a uključuju:

- nadogradnju operacijskih sustava poslužitelja na licencirane inačice Naručitelja
- instalacija zakrpi operacijskih sustava i Microsoft aplikacija
- nadogradnju sustava na novu strojnu opremu Naručitelja licenciranim inačicama Naručitelja
- nadogradnju sustava na nova programska rješenja proizvođača Microsoft licenciranih od Naručitelja
- izrada dokumentacije projekta nadogradnje i dokumentacije postojećeg stanja
- instalacija sustava na postojeću ili novu opremu Naručitelja
- migracija sustava na postojeću ili novu opremu Naručitelja
- podešavanje i puštanje u rad sustava instaliranih na postojeću ili novu opremu Naručitelja
- izrada dokumentacije projekta instalacije sustava na postojeću ili novu opremu Naručitelja i dokumentacije izvedenog stanja

Predviđena ukupna količina resursa za nadogradnju sustava i sistemske podrške prema kompetencijama:

- Microsoft MCSE inženjer: 100 sati
- Project Manager/Senior konzultant: 100 sati

Navedene se usluge pružaju u režimu 24x7 sa odzivom od jednog radnog dana

Usluga se zaračunava mjesečno za prethodni mjesec, a sukladno stvarno utrošenom vremenu prema ovjerenim radnim nalogima

Minimalna satnica za svaki otvoreni nalog je 0,5 sat.

Izveštavanje se vrši mjesečno, a uključuje detaljan prikaz obavljenih radova

Narudžba svih dodatnih usluga se vrši isključivo pisanim putem. Ako se zbog potrebe treba napraviti usmenim putem i/ili nije drugačije moguće, u roku od 24 h se mora osigurati pisana narudžba.

5. Ugovorna kazna

Ugovorna kazna u slučaju odstupanja od definiranih vremena povrata kod rješavanja incidenata

U slučaju da Ponuditelj kod incidenata odstupa od vremena povrata osnovne funkcionalnosti odnosno pune funkcionalnosti definiranih u točki 3. Usluga rješavanja incidenata, obvezuje se platiti Naručitelju ugovornu kaznu u iznosu od 0,25% za svakih 60 minuta kašnjenja do maksimalno 5% ukupnog ugovorenog iznosa.

Ukupna ugovorna kazna ne može iznositi više od 5% ukupno ugovorene cijene.

Plaćanje gore definirane ugovorne kazne ne oslobađa Ponuditelja daljnjeg izvršavanja obveza koje su predmet ovog Ugovora.

6. Izveštavanje

Ponuditelj će u redovitim vremenskim intervalima izvještavati Naručitelja o svim poduzetim radnjama.

Kao redoviti vremenski interval smatra se jedan kalendarski mjesec, pri čemu će Naručitelj primati izvještaj najkasnije do 5. dana u mjesecu za prethodni mjesec tokom trajanja ugovorene podrške.

On-line izvještavanje

Glavna svrha on line izvještaja jest pristup trenutno otvorenim ticketima te praćenje rješavanja istih. On line pristupom omogućena je interakcija između Naručitelja i Ponuditelja i predstavlja centraliziranu točku komunikacije vezane za prijavu i rješavanje problema (ticketa)

Mjesečno izvještavanje

Mjesečni izvještaji se predaju u pisanom obliku te uključuju sljedeće parametre:

- broj trenutno otvorenih ticketa

- broj zatvorenih ticketa u proteklom razdoblju
- klasifikacija ticketa po tipu (Incidents, Change requests, Problems, Advisory tickets)
- klasifikacija ticketa po ozbiljnosti (tip 1,2,3,4)
- ukupni broj utrošenih sati po tipu ticketa
- ukupni broj utrošenih sati za usluge nadogradnje sustava i systemske podrške

Mjesečni izvještaji su uvjet za plaćanje računa.

7. Detaljan opis nadzora sustava

Windows 2012 R2 OS i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Monitoring Event, Fault and Performance indicators (memory, disks, processor units)
- Monitoring Event, Application and Security logs

Active Directory DC/DNS 2012 R2 i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Replication
- Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)
- Domain controller Locator
- Trusts
- Net Logon service
- File Replication service (FRS)
- Intersite Messaging service
- Windows Time service
- Key Distribution Center (KDC)

Windows File Server 2012 R2 i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Alerter
- Distibuted File System
- Distributed Link Tracking Client
- Distributed Link Tracking Server
- Network Location Awareness
- Remote Procedure Calls
- Removable Storage
- Server
- Workstation

System Center Operations Manager 2016 i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Agent state, configuration and performance
- Management server state, configuration and performance
- Network devices state and performance

- Operational and Datawarehouse state and performance

System Center Configuration Manager 2016 i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Distribution Points
- Management Points
- Performance
- Site Replications
- Site servers
- Software update points
- EndPoint Protection

System Center Virtual Machine Manager 2016 i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Alerts
- Health state

SQL 2012 i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- provjera MSSQL, SQLAgent, MSDTC, OLAP servisa
- kontrola i upravljanje database datotekama i diskovnim prostorom
- provjera SQL Server job podsustava (izvještavanje o nepravilnostima)
- periodična provjera performansi sustava (locking, blocking, deadlocks, long-running queries, high-resource queries)

Exchange 2016 sustav i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Address List management
- Recipient Update Service management
- Recipient Policy management
- Offline Address List management
- System Policy management
- Storage Group management
- Mailbox Store management
- Mailbox Recovery

PKI infrastructure 2016 i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Certificate Authorities (All, Online)
- Certificate Services Instances, Hierarchies

Hyper-V host server 2012 R2 i noviji

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Server Role state
- Virtual machine state
- Virtual network state

Office 365 E1 servis

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja sljedećih funkcijskih cjelina:

- Azure AD Connect servis – poslužitelj za sinkronizaciju korisničkih računa sa Microsoft Office 365 servisom
- Microsoft Teams
- Microsoft OneDrive

Uz navedene funkcijske cjeline za pojedinačne sustave ponuditelj mora ponuditi uslugu nadzora ostalih kritičnih elemenata sustava koji mogu uzrokovati potpuni zastoj u radu sustava.

8. Popis servera/servisa koji su predmet održavanja

Tablica 2.

Rbr	Server/servis	Okvirna količina	Vrsta nadzora
1	Windows 2012 R2 OS i noviji	35	B
2	Active Directory DC/DNS 2012 R2 i noviji	4	A
3	Windows File Server 2012 R2 i noviji	2	A
4	System Center Operations Manager 2016 i noviji	1	C
5	System Center Configuration Manager 2016 i noviji	1	C
6	System Center Virtual Machine Manager 2016 i noviji	1	B
7	SQL 2012 i noviji	5	B

8	Exchange 2016 sustav i noviji	3	A
9	PKI infrastructure 2016 i noviji	2	C
10	Hyper-V host server 2012 R2 i noviji	20	B
11	Azure AD Connect	1	C

IZJAVA

Kojom prihvaćamo ponuđene tehničke uvjete.

U _____, _____.2022.

Ponuditelj

(žig i potpis ovlaštene osobe)