**PRIVITAK 3- TEHNIČKE SPECIFIKACIJE**

|  |  |
| --- | --- |
| **PREDMET NABAVE:** | Usluga održavanja IT infrastructure i korisničke podrške |
| **NARUČITELJ:** | Grad Poreč-Parenzo, Obala maršala Tita 5, Poreč |

**Predmet usluga uključenih u uslugu održavanja**

Prema predmetu nabave ponuditelj se obvezuje pružati usluge održavanja sustava prema specifikacijama navedenim u tablici ispod

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis i Kategorija** | **Ponuđena usluga** |
| **Mrežni Segment** |
| * Nadzor mrežnih uređaja
	+ 24/7 praćenje dostupnosti i performansi switch-eva, routera, access pointova, wireless kontrolera I vatrozida
 | **DA** |
| * Upozorenja o incidentima
	+ Automatsko slanje e-mail/SMS obavijesti o padu uređaja, linka ili degradaciji performansi.
 | **DA** |
| * Reaktivna podrška
	+ Remote/on-site intervencija kod mrežnih problema, uključujući zamjenu konfiguracija i vraćanje funkcionalnosti.
 | **DA** |
| * Optimizacija mrežnih performansi
	+ Analiza konfiguracija, uklanjanje smetnji u WiFi mreži, optimizacija propusnosti i stabilnosti.
	+ Dedicirani IT stručnjak za konzultacije o radu i poboljšanju sustava.
 | **DA** |
| * Ažuriranje operativnih sustava na mrežnim uređajima I varozidu
	+ Redovito planirano ažuriranje firmware-a uz testiranje kompatibilnosti.
 | **DA** |
| **Serverska Infrastruktura** |
| * + Nadzor Poslužiteljske infrastructure
		- Praćenje dostupnosti hostova i virtualnih servera, statusa resura.
			* Nadzor CPU opterećenja fizičkog I virtualnog poslužitelja.
			* Nadzor RAM opterećenja fizičkog I virtualnog poslužitelja.
			* Zauzeće diskovnog prostora fizičkog I virtualnog poslužitelja.
			* Nadzor I/O opterećenosti diskovnog prostora na vritualnoj I fizičkoj trajnoj pohrani.
			* Nadzor statusa ispravnosti trajne pohrane.
			* Praćenje dostupnosti fizičkog i virtualnog poslužitelja.
			* Nadzor ispravnosti napajanja na fizičkim poslužiteljima i trajnoj pohrani.
			* Nadzor sigurnosne kopije – pregled uspješnih i neuspješnih BackUp procesa
 | **DA** |
| * Nadzor VM Servisa
	+ Praćenje dostupnosti poslovnih statusa servisa na produkcijskim servima
 | **DA** |
| * Upozorenja o incidentima
	+ Automatsko slanje e-mail/SMS obavijesti o padu uređaja ili degradaciji performansi.
 | **DA** |
| * Upravljanje hypervisor-om
	+ Kreiranje I brisanje VM-ova, Kreiranje i brisanje Prostora na Hypervisor-u, Upravljanje Failover Postavkama, Kreiranje I brisanje mrežnih adaptera za VM-ove
 | **DA** |
| * Upravljanje VM-ovima
	+ Instalacija I reinstalacija operativnih sustava na VM-ovima, konfiguracija mrežnih postavki VM-ova, dodjeljivanje sistemiskih resursa.
	+ Dedicirani IT stručnjak za konzultacije o radu i poboljšanju sustava.
 | **DA** |
| * Upravljanje E-mail Serverima
	+ Kreiranje I brisanje shared mailbox-a, upravljanje pohranom e-mail sandučića, podešavanje pravila za e-mail sandučiće.
 | **DA** |
| * Upravljanje BackUp sustavom
	+ Povrat VM-ova, datoteka ili servisa u slučaju ispada ili gubitka podataka.
 | **DA** |
| **Podrška za radne stanice** |
| Nadzor opterećenja procesora* Nazdor zauzeća RAM memorije
* Nadzor zauzeća trajne pohrane
* Pregled ukupne imovine ( Asset Inventory)
* Pregled instaliranih aplikacija po radnoj stanici( Application Invenotry)
* Pregled logiranog korisnika na radnoj stanici
 | **DA** |
| * Zamjena neispravnih komponenti radne stanice
	+ Remote/on-site reinstalacija operativnog sustava na radnim stanicama, zamjena hardwerske komponente na radnoj stanici ( RAM memorije, SSD/HDD pohrane, CPU-a, Napajanja)
 | **DA** |
| * Podrška za printere I periferije
	+ Remote/on-site konfiguracija mrežnog pristupa printerima, rješavanje problema s povezivanjem. (Ne uključuje popravke hardvera printera.)
 | **DA** |
| * Sistemska Podrška za radne stanice
	+ Remote/on-site instalacija i konfiguracija poslovnih aplikacija na poslovnom računalu i poslovnom mobitelu korisnika : Office alati ( Word, Excel, PowerPoint, Outlook, PDF Reader-a) lokalne verzije I Office 365 verzije
	+ Remote/on-site intervencija kod problema pristupa mreži, VPN-u, internim resursima.
	+ Sigurnosna ažuriraja OS-ova (MS office alata, PDF reader-a, ZIP reader-a)
	+ Instalacija i obnova FINA certifikata, Bankovnih certifikata na korisničkim računalima
	+ Podešavanje sinkronziacije kalendara, konfiguraciju pravila u Outlook sandučiću I kreiranje PST Offline arhiva e-mail pošte prema naputku I potrebi korisnika.
 | **DA** |

**Datum, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025. NAZIV PONUDITELJA:**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **Potpis:**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**