**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:**

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