

## **Prilog 4. Tehničke specifikacije**

### **1. OPĆENITE INFORMACIJE**

Predmet jednostavne nabave je upravljanje IT sustavom Naručitelja, podrška korisnicima i savjetovanje vezano za održivost IT sustava Naručitelja.

Izvršitelj će u okviru realizacije usluge omogućiti dostupnost monitoringa IT sustava do razine minimalno 99,5% tijekom perioda trajanja ugovora o pružanju usluga.

Izvršitelj će u okviru savjetovanja Naručitelja obavljati sljedeće zadatke:

1. Savjetovati pri definiciji i rješavanju problema s kojima se Naručitelj susreće kod upotrebe IT sustava.
2. Obavještavati Naručitelja o promjenama, poboljšanjima i/ili ispravljenim greškama u okviru IT sustava.
3. Predložiti eventualnu obuku zaposlenih i drugih suradnika Naručitelja.

### **2. OBUHVAT**

Usluga monitoringa IT sustava osigurat će se u neprekinutom periodu od 24 sata, 7 dana u tjednu tijekom trajanja ugovora.

Udaljeno održavanje IT sustava Naručitelja osigurati će Isporučitelj putem RDS-a u radnom vremenu.

### **3. PODRŠKA I ESKALACIJA**

Izvršitelj će odgovoriti na zahtjev Naručitelja sukladno odredbama ovih Tehničkih specifikacija. Vrijeme odaziva je vrijeme od zaprimanja Incidenta do odaziva Izvršitelja.

Svakom pozivu mora biti dodijeljen broj koji će biti poslan Naručitelju i/ili korisniku putem e-mail poruke kao i vrijeme zaprimanja incidenta radi praćenja.

### **4. OBVEZE IZVRŠITELJA**

Izvršitelj je dužan, na najbolji mogući način, davati pravilne, korektne i pravovremene informacije. Izvršitelj mora za izvršavanje ugovora namijeniti samo odgovarajuće obrazovane i certificirane suradnike.

Izvršitelj je dužan brinuti za točnost i ažurnost IT sustava kod Naručitelja, te predlagati i upozoravati na potrebne aktivnosti koje bi to osiguravale. Isto tako, Izvršitelj će se brinuti za sve potrebne mjere koje osiguravaju sigurnost podataka tijekom njegovih postupaka.

### **5. TAJNOST PODATAKA**

Izvršitelj mora osigurati tajnost povjerljivih podataka, koji su predmet međusobne suradnje, od trećih neovlaštenih osoba. Izvršitelj se obvezuje da će se prema podacima koje dobije na osnovu ugovora, ponašati diskretno.

Izvršitelj se obvezuje da će tijekom trajanja ugovora, kao i nakon njegova isteka trajno čuvati kao poslovnu tajnu sve podatke bez obzira na njihovu vrstu i prirodu, a koje se odnose na Naručitelja i/ili njegove poslovne partnere i korisnike njegovih usluga, a koje je saznao na bilo koji način pružajući usluge održavanja Naručitelju.

U povjerljive podatke na osnovu ugovora, spadaju podaci o poslovanju Naručitelja, koji nisu javno dostupni i do kojih je Izvršitelj došao prilikom izvršavanja ugovora. U podatke o poslovanju Naručitelja prije svega se ubrajaju financijski podaci, projekti koje izvodi, imena poslovnih partnera, stranaka, suradnika i dobavljača, poslovni procesi, poslovni planovi i dugoročne poslovne strategije itd.

Isto tako, u povjerljive podatke o Izvršitelju se ubrajaju oni podaci, koji nisu javno dostupni i do kojih je Naručitelj došao prilikom izvršavanja ugovora. U podatke o poslovanju Izvršitelja prije svega spadaju financijski podaci, projekti, upotrijebljena radna metodologija i alati itd.

Kao razotkrivanje povjerljivih podataka trećim osobama, računa se svaka reprodukcija podataka, u usmenom ili pisanom obliku, u cijelosti ili djelomično, ili njihova distribucija trećim osobama, u cijelosti ili djelomično, kao i svaki drugi oblik prijenosa podataka, koji su predmet ugovora.

Izvršitelj može otkriti povjerljive podatke samo neposredno uključenim suradnicima, uključenim u izvršavanje ugovora.

Korisnički podaci koristit će se, ili na neki drugi način obrađivati, samo radi pružanja usluga ugovora o podršci i upravljanju IT sustavom Naručitelju, uključujući svrhe kompatibilne s pružanjem predmetnih usluga. Izvršitelj neće koristiti korisničke podatke, obrađivati ih na neki drugi način niti iz njih izvoditi informacije u bilo kakve oglašavačke ili slične komercijalne svrhe. U međusobnom odnosu ugovornih strana, Naručitelj zadržava pravo, pravni temelj i pravni interes u svezi korisničkih podataka.

Izvršitelj ne prisvaja nikakva prava na korisničke podatke osim prava koja Naručitelj ustupi Izvršitelju radi pružanja usluga Naručitelju.

Osobni podaci koje Izvršitelju pruža Naručitelj ili koji se pružaju u njegovo ime korištenjem ugovora također predstavljaju korisničke podatke. U mjeri u kojoj je Izvršitelj obrađivač ili podobrađivač osobnih podataka primjenjuje sepravni propisi koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

## 6. VRIJEME ODAZIVA

INCIDENT	PRIORITET	Vrijeme odaziva	INCIDENT
Usluga nije dostupna (svi korisnici i funkcije nedostupne)	1	Unutar 1 sata	2 sata
Značajno pogoršanje usluge (veliki broj pogođenih korisnika ili kritičnih poslovnih funkcija)	2	Unutar 4 sata	8 sati
Ograničena degradacija usluge (ograničen broj pogođenih korisnika ili funkcija, poslovni proces se može odvijati)	3	Unutar 12 sati	18 sati
Mala degradacija usluga (poslovni proces se može odvijati, problem kod jednog korisnika)	4	Unutar 24 sata	36 sati

## 7. RAZINE PODRŠKE

RAZINA PODRŠKE	OPIS
1. razina podrške	Svi incidenti započinju u 1. razini podrške gdje se kreira zapis o incidentu, incident je identificiran i jasno opisan i započeto je osnovno rješavanje problema
2. razina podrške	Svi incidenti koji nisu rješivi u 1. razini podrške eskalirani su na 2. razinu podrške gdje je podrška za složenije incidente osigurana pomoću iskusnijih administratora

3. razina podrške	Incidenti koji nisu rješivi na 2. razini podrške eskalirani su na 3. razinu gdje podršku pružaju najviše kvalificirani i iskusni inženjeri koji imaju sposobnost suradnje s inženjerima za podršku trećih strana (prodavateljima) kako bi riješili i najkompleksnije probleme
-------------------	---

## 8. IZVJEŠTAJI

**U nastavku je popis svih usluga sa opisom aktivnosti i učestalošću usluga.**

### MJESEČNI IZVJEŠTAJ

Izveštaj obavljenih radova, radova u tijeku i planiranih aktivnosti	Mjesečno
---	----------

### OSNOVNI MONITORING I IZVJEŠĆIVANJE

Monitoring slobodnog prostora na tvrdim diskovima	Kontinuirano
Ponovno pokretanje poslužitelja	Kontinuirano
Monitoring opterećenja procesora	Kontinuirano
Monitoring opterećenja radne memorije	Kontinuirano
Izveščivanje - dojava Naručitelju o anomalijama na sustavu	Po događaju

### NAPREDNI MONITORING I IZVJEŠĆIVANJE

Monitoring svih servisi poslužitelja	Kontinuirano
Provjera dnevnika događaja (event log) svakog poslužitelja i prepoznavanje potencijalnih problema	Po događaju
Monitoring Active directory replikacije	Kontinuirano
Monitoring WINS replikacije	Kontinuirano
Provjera stanja diskova	Kontinuirano
Planirano vrijeme nedostupnosti radi održavanja opreme	Po potrebi, sukladno dogovoru
Određivanje logičke strukture direktorija, implementacija, dokumentacija	Kontinuirano
Postavljanje i održavanje organizacijskih grupa korisnika / opreme	Kontinuirano
Čišćenje i održavanje strukture direktorija, održavanje istog učinkovitim i aktivnim	Kontinuirano

### UPRAVLJANJE MICROSOFT ZAKRPAMA

Ažuriranje servisnih paketa, zakrpi i kritičnih popravaka sukladno politici tvrtke	Kontinuirano, sukladno dogovorenim terminima
Instaliranje podržanih softverskih nadogradnji	Po potrebi

### UPRAVLJANJE OSTALIM ZAKRPAMA

Ažuriranje Adobe, Java i ostalih definiranih zakrpi	Po potrebi
---	------------

## UPRAVLJANJE ANTIVIRUSOM

Osiguravanje funkcionalnosti antivirus/antispymware aplikacija	Kontinuirano
Monitoring i osiguranje ažurnosti antivirus/antispymware aplikacija	Kontinuirano

## E-MAIL SIGURNOST

Osiguravanje usmjeravanja e-mail poruka preko antispam alata	Kontinuirano
Monitoring i osiguranje ažurnosti antispam alata	Kontinuirano
Kontinuitet rada e-mail sustava (u slučaju ispada primarnog mail sustava)	Kontinuirano

## E-MAIL ADMINISTRACIJA

Upravljanje Exchange / Office365 korisnicima/spremnicima	Po potrebi
--	------------

## IZVJEŠTAJ IT IMOVINE

Dokumentiranje promjena na softveru i hardveru	Kvartalno
--	-----------

## BACKUP i RESTORE – LOKALNO

BACKUP - Provjera statusa izrade sigurnosnih kopija	Dnevno
RESTORE - Test sigurnosne kopije s vraćanjem podataka	Mjesečno
RESTORE - Edukacija i ispravljanje korisničkih pogrešaka (obrisanih ili oštećenih datoteka i sl.)	Po događaju

## SQL MONITORING ILI UPRAVLJANJE

Upravljanje SQL poslužiteljem	Po potrebi
-------------------------------	------------

## SWITCH/ROUTER MONITORING

Provjera router dnevnika (logova)	Po potrebi
Praćenje performansi/planiranje kapaciteta	Kontinuirano
Praćenje preklopnika, dostupnosti interneta i briga o operativnosti (dostupno samo za SNMP upravljive uređaje)	Kontinuirano
Održavanje povezivosti s internetom	Po potrebi

## FIREWALL MONITORING

Provjera firewall dnevnika (logova)	Po potrebi
-------------------------------------	------------

## MONITORING APLIKACIJA (NEDOZVOLJENE APLIKACIJE)

Postavljanje i monitoring prava korištenja i pristupa aplikacijama	Po potrebi
--	------------

## MONITORING PRILAGOĐENIH SERVISA

Praćenje rada korisnički kreiranih skripti i zavisnih servisa	Po potrebi
---	------------

NEOGRANIČENA PODRŠKA U TIJEKU RADNOG VREMENA IZVRŠITELJA (MINIMALNO DNEVNO RADNO VRIJEME U TRAJANJU OD 8 SATI S POČETKOM RADA NAJKASNIJE U 9.00 SATI)

Raspoloživost korisničke podrške	Kontinuirano
Komunikacija sa podrškom trećih strana	Po potrebi

NEOGRANIČENA 9x5 PODRŠKA – NA LOKACIJI

Terenske intervencije na stolnim računalima, mrežnim pisačima, mrežnim uređajima	Po potrebi
--	------------