



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA**  
**GRAD RIJEKA**  
**Zavod za informatičku djelatnost**

KLASA : 406-01/17-38/45  
URBROJ: 2170/01-11-00-17-3  
Rijeka, 19. prosinac 2017.godine

**POZIV ZA DOSTAVU PONUDA**  
**u postupku nabave usluge održavanja MS SQL**

Evidencijski broj nabave: 11-00-42/2017

Poziv se objavljuje na web stranicama naručitelja Grada Rijeke <http://www.rijeka.hr/JavnaNabava>

## **SADRŽAJ:**

### **SADRŽAJ:**

#### **I. PREDMET NABAVE**

- 1.1. Opis predmeta nabave:
- 1.2. Količina predmeta nabave:
- 1.3. Procijenjena vrijednost (bez PDV-a):

#### **II. UVJETI NABAVE**

- 2.1. Način izvršenja
- 2.2. Rok izvođenja radova/pružanja usluge/ispоруke robe
- 2.3. Rok trajanja ugovora
- 2.4. Mjesto izvođenja radova/ispоруke robe/pružanja usluge
- 2.5. Rok valjanosti ponude
- 2.6. Odredbe o cijeni ponude
- 2.7. Prijenos porezne obveze
- 2.8. Rok, način i uvjeti plaćanja
- 2.9. Kriterij za odabir ponude
- 2.10. Osnove za isključenje
- 2.11. Uvjeti sposobnosti
- 2.12. Ostali uvjeti

#### **III. BITNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA**

- 2.13. Jamstva
- 2.14. Načelo savjesnosti i poštenja
- 2.15. Popis gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa
- 2.16. Ostali bitni uvjeti za izvršenje ugovora ili prilog prijedloga ugovora

#### **IV. ODREDBE O PONUDI**

- 4.1. Sadržaj ponude - sastavni dijelovi ponude
- 4.2. Način izrade i dostave ponude
- 4.3. Jezik i pismo ponude
- 4.4. Rok za dostavu ponude
- 4.5. Adresa za dostavu ponude i potrebna oznaka na omotnici ponude
- 4.6. Služba i osoba zadužena za kontakt:
- 4.7. Odredbe o odabiru ponude ili poništenju postupka nabave
- 4.8. Posebne odredbe

#### **V. OBAVIJEST O REZULTATIMA NABAVE**

#### **VI. OSTALO**

#### **VII. PRILOZI POZIVU ZA DOSTAVU PONUDA**

- Prilog I. – obrazac Ponudbenog lista
- Prilog II. – obrazac Troškovnika
- Prilog III. – Izjava o integritetu

Naručitelj Grad Rijeka pokrenuo je postupak nabave usluge održavanja MS SQL, evidencijski broj nabave: 11-00-42/2017, a za koju sukladno članku 12. stavak 1. Zakona o javnoj nabavi (NN br. 120/16) nije obavezan provesti jedan od postupaka propisan Zakonom o javnoj nabavi, s obzirom na to da je procijenjenu vrijednost predmeta nabave manja od 200.000 kn/500.000,00 bez PDV-a . Ovim putem pozivamo na dostavu ponude sukladno slijedećim uvjetima i zahtjevima koji predstavljaju osnovne elemente za izradu ponude:

## I. PREDMET NABAVE

### 1.1. Opis predmeta nabave:

Predmet nabave je usluga održavanja MS SQL 2014 u clusteru.  
Ponuditelj je u obvezi ponuditi proaktivno upravljanje.

Popis poslova:

#### **Opća provjera servera**

Ponuditelj ima sljedeće odgovornosti:

- provjera Windows Event loga za upozorenja i greške te otvaranje zahtjeva ukoliko postoje upozorenja ili greške
- pregled Device managera
- provjera statusa sistemskih servisa
- provjera resursa na poslužitelju, kao što su provjera slobodnog diskovnog prostora, te opterećenje radne memorije i procesora
- pregled antivirusa
- pokretanje održavanja sustava (defragmentacija diska)

#### **Održavanje SQL servera:**

Ponuditelj ima sljedeće odgovornosti:

- pregled logova za backup baza podataka i transakcijskih logova
- pregled statusa svih baza podataka
- provjera SQL logova za upozorenja i greške te otvaranje zahtjeva ukoliko postoje
- provjera svih važnih servisa na SQL serveru
- provjera izvršavanja SQL Server taskova (jobs)
- pregled SQL Server wait statistike
- provjera SQL Server mail notifikacija
- uspoređivanje CPU aktivnosti s baselinom
- usporedba SQL Server startne (dokumentirane) konfiguracije s trenutnom. Ažuriranje dokumentacije ukoliko ima promjena
- provjera konfiguracijskih promjena na serveru (sigurnosna promjena)
- provjera brzina pristupa podacima
- određivanje nekorištenosti indeksa te onemogućavanje istih, ukoliko je potrebno
- određivanje indeksa koji nedostaju i istraživanje procesa za ažuriranje ili dodavanje indeksa
- pregled sustava za mogućnost optimizacije (Buffer cache hit ratio, page life expectancy, I/O and network performance, long running queries, average CPU utilization, itd.)
- analiza rasta sustava kako bi dobili projekciju za upravljanje kapacitetom
- izvođenje optimizacije prema potrebi
- konfiguracija instanci i baza na zahtjev Naručitelja

Poslužitelji koje treba uključiti u ugovor:

**Gradski sql cluster sa svim instancama** (trenutna verzija SQL 2014)

Ponuditelj će redovito dnevno izvoditi proaktivni monitoring servisa, koji su predmet ovog ugovora, s ciljem uočavanja negativnih trendova i korekcije istih prije eskalacije u incident.

Odgovornosti Ponuditelja su:

- Service Desk 7/24 – dostupnost telefonske tehničke podrške u periodu 7/24 ukoliko je otvoren incident prioriteta 1 ili 2, odnosno u radno vrijeme ukoliko je incident prioriteta 3 ili 4.
- Incident Management – rješavanje incidenata sa ciljem uspostavljanja funkcionalnosti SQL sustava u najkraćem mogućem roku, ovisno o razini incidenta. Vrijeme odaziva je u roku od 24

sata ukoliko je otvoren incident prioriteta 1 ili 2, odnosno u radno vrijeme ukoliko je incident prioriteta 3 ili 4.

- Incident escalation/Escalation management – u slučaju da Ponuditelj nije u mogućnosti riješiti otvoreni incident, navedeni incident prosljeđuje se u regionalni Microsoft centar za tehničku pomoć. Vrijeme eskalacije je u roku od 24 sata.

- Problem Management - minimiziranje negativnog utjecaja incidenata na Naručiteljeve poslovne procese, njihova prevencija i minimiziranje mogućnosti ponovnog nastajanja rješavanjem poznatih problema unutar IT sustava.

Prioritet	Opis / Primjer	Inicijalno vrijeme odziva	Ažuriranje stanja	Eskalacija
1 (Critical)	POSLOVNI PROCES / SERVIS NE RADI ILI NIJE DOSTUPAN	< 60 minuta	Unutar svakih 60 minuta od inicijalnog vremena odziva	Unutar 4 sata od inicijalnog vremena odziva
2 (High)	ZNATNI UTJECAJ NA POSLOVNI PROCES / SERVIS. Ozbiljna degradacija vremena odziva. Gubi- tak dijela funkcionalnosti. Gubitak podataka i/ili informacija Ozbiljni poremećaj sigurnosnih postavki sustava	< 120 minuta	Unutar svakih 120 minuta od inicijalnog vremena odziva	Unutar 8 sati od inicijalnog vremena odziva
3 (Medium)	SREDNJI utjecaj na poslovni proces Problem za koji postoji zaobilazno rješenja ili problem koji nema znatnog utjecaja na poslovni proces.	Unutar 4 sata	Unutar svakih 48 sati od inicijalnog vremena odziva	Unutar 2 radna dana od inicijalnog vremena odziva
4 (Low)	ZANEMARIV utjecaj na poslovni proces.	Unutar 24 sata	Unutar svakih 72 sata od inicijalnog vremena odziva	Unutar 5 radnih dana od inicijalnog vremena odziva

### **Ponuditelj je dužan osigurati korištenje Operativnog centra**

Operativni centar predstavlja centraliziranu točku za komunikacije, vezanu za sve ugovorene usluge, između Naručitelja i Ponuditelja.

Područja i procesi za koje je odgovoran Operativni centar te su uključeni u ovu ponudu su:

- 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 Naručiitelja
- 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

### **Ponuditelj je dužan osigurati izvještavanje Naručiitelja**

Ponuditelj je dužan izvještavati Naručiitelja na način da IT administratori i menadžment Naručiitelja mogu donositi odluke i mjeriti performanse bazirane na dogovorenim modelima usluge i rezultatima rada pružatelja usluge.

### **On line izvještavanje**

Ponuditelj je dužan osigurati pristup trenutno otvorenim zahtjevima te praćenje rješavanja istih. On line pristupom omogućena je interakcija između Naručiitelja i Operativnog centra Ponuditelja i predstavlja centraliziranu točku komunikacije vezane za prijavu i rješavanje zahtjeva

### **Mjesečno izvještavanje**

Ponuditelj je dužan dostavljati mjesečne izvještaje u elektronskom obliku putem e-maila (pdf format) koji uključuju sljedeće parametre:

- broj trenutno otvorenih zahtjeva
- broj zatvorenih zahtjeva u proteklom razdoblju
- klasifikacija zahtjeva po tipu
- klasifikacija zahtjeva po ozbiljnosti (1, 2, 3, 4)
- prosječno vrijeme rješavanja zahtjeva po ozbiljnosti
- ukupni broj utrošenih sati po tipu zahtjeva

**1.2. Količina predmeta nabave:** Prema Troškovniku iz Priloga 2. ovog Poziva

**1.3. Procijenjena vrijednost (bez PDV-a):** 36.000,00 kn

## **II. UVJETI NABAVE:**

**2.1. Način izvršenja:** ugovor

**2.2. Rok izvođenja radova/pružanja usluge/ispоруke robe:** od 01.01.2018. do 31.12.2018. sukcesivno

**2.3. Rok trajanja ugovora:** do 31.12.2018.g.

**2.4. Mjesto izvođenja radova/pružanja usluge/ispоруke robe:** Grad Rijeka, Korzo 16, Rijeka

**2.5. Rok valjanosti ponude:** 60 dana od dana otvaranja ponude;

**2.6. Odredbe o cijeni ponude:** u cijenu ponude bez PDV-a uračunavaju se svi troškovi i popusti ponuditelja; cijena ponude mora biti iskazana na način da se iskazuje cijena ponude bez PDV-a, posebno se iskazuje iznos PDV-a i ukupna cijena ponude s PDV-om. Cijena ponude iskazuje se u kunama.

**2.7. Prijenos porezne obveze:**

Prijenos porezne obveze propisan je. Zakonom o PDV-u.

**2.8. Rok način i uvjeti plaćanja:** naručiitelj će sva plaćanja izvršiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja valjanog računa koji sadrži sve zakonom propisane elemente ( obvezni elementi računa za obveznike PDV-a propisani su Zakonom o porezu na dodanu vrijednost). Račun se dostavlja na adresu naručiitelja Grad Rijeka, Rijeka, Korzo 16.

**2.9. Kriterij za odabir ponude:** najniža cijena

## 2.10. Osnove za isključenje:

Ponuditelj je u obvezi ponudi priložiti:

- Presliku potvrde porezne uprave, kojom se dokazuje da su plaćene sve dospjele porezne obveze i obveze za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, osim ako je gospodarskom subjektu sukladno posebnim propisima odobrena odgoda plaćanja navedenih obveza, koja ne smije biti starija od 30 (trideset) dana od dana slanja poziva za dostavu ponude.

## 2.11. Uvjeti sposobnosti:

Ponuditelj je u obvezi dostaviti sljedeće dokumente:

- Presliku izvoda iz poslovnog, sudskog (trgovačkog), strukovnog, obrtnog ili drugog odgovarajućeg registra, kojim dokazuje upis u odgovarajući registar, ne starijeg od 3 (tri) mjeseca računajući od dana slanja poziva za dostavu ponude,
  - Izjavu ponuditelja da će osigurati neprekidnu dostupnost tehničke podrške 24 (dvadesetčetiri) sata na dan, 7 (sedam) dana u tjednu, tijekom trajanja ugovora o nabavi (24/7/365).
  - Izjavu ponuditelja da raspolaže osobama koje posjeduju obrazovne i stručne kvalifikacije, a posebice osoba odgovornih za pružanje usluga, s popisom osoba (ime, prezime, stručna sprema) i to najmanje:
    - 1 (jedna) osoba sa certifikatom ITIL Expert in IT Service Management,
    - 2 (dvije) osobe sa certifikatom ITIL Foundation Certificate in IT- Service Management,
    - 2 (dvije) osobe sa certifikatom Microsoft Certified Solutions Associate: SQL Server 2012/2014,
    - 1 (jedna) osoba sa certifikatom Microsoft Certified Solutions Expert: Data Platform,

s priloženim preslikama važećih certifikata, za sve osobe iz popisa.

**2.11. Ostali uvjeti:** nema

## 3. BITNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA

### 3.1. Jamstva :

- ugovorna kazna sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima.

### 3.2. Načelo savjesnosti i poštenja

Odabrani ponuditelj jamči i obvezuje se da nije počinio niti da je itko prema njegovom znanju počinio niti jednu od sljedećih radnji, te da neće počinuti, niti će ikoja osoba koja djeluje uz njegovo znanje ili suglasnost počinuti ikoju od tih radnji, a to su:

(a) nuđenje, davanje, primanje ili traženje bilo kakve neprimjerene koristi kojom bi utjecao na djelovanje zaposlenika Naručitelja u vezi s predmetnim postupkom nabave odnosno provedbom ugovora zaključenog na temelju istog,

(b) svako djelo kojim se neprimjereno utječe ili se nastoji utjecati na postupak nabave ili provedbu zaključenog ugovora na štetu Naručitelja, uključujući i tajni dogovor ponuditelja.

U tom smislu, ako je neki član Uprave odabranog ponuditelja, voditelj projekta ili dužnosnik upoznat s nekim činjenicama, smatra se da je s time upoznat i odabrani ponuditelj.

### 3.3. Popis gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa ili navod da takvi subjekti ne postoje:

U smislu odredbe članka 76. stavka 1. te članka 77. Zakona o javnoj nabavi Grad Rijeka kao javni naručitelj u sukobu je interesa sa sljedećim gospodarskim subjektom:

POLIKLINIKA IVANIŠ zdravstvena ustanova za internu medicinu i oralnu kirurgiju, Zametska 100,

### **3.4. Ostali bitni uvjeti za izvršenje ugovora**

Nema

## **4. ODREDBE O PONUDI**

### **4.1. Sadržaj ponude - sastavni dijelovi ponude su:**

ponudbeni list prema obrascu iz Priloga I. ovog poziva, troškovnik prema obrascu iz Priloga III. ovog poziva, dokaz da ne postoje osnove za isključenje prema t. 2.10. ovog poziva i dokaze kojima dokazuje da ispunjava uvjete sposobnosti prema t.2.11. ovog poziva.

### **4.2. Način izrade i dostave ponude**

Ponuditelj se pri izradi ponude mora pridržavati zahtjeva i uvjeta iz ovog poziva za dostavu ponude. Stranice ponude označavaju se brojem na način da je vidljiv redni broj stranice i ukupan broj stranica ponude.

Kada je ponuda izrađena od više dijelova, stranice se označavaju na način da svaki slijedeći dio započinje rednim brojem koji se nastavlja na redni broj stranice kojim završava prethodni dio.

Ako je dio ponude izvorno numeriran (primjerice katalogi), ponuditelj ne mora taj dio ponude ponovo numerirati.

Ponuda mora biti uvezena u cjelinu na način da onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova.

Ponuda treba biti uvezena jamstvenikom u nerastavljivu cjelinu.

Ponuda se predaje u izvorniku. Ponuda se piše neizbrisivom tintom.

Ispravci u ponudi u papirnatom obliku moraju biti izrađeni na način da su vidljivi. Ispravci moraju biti uz navod datuma ispravka biti potvrđeni potpisom ovlaštene osobe ponuditelja.

### **4.3. Jezik i pismo ponude:**

Ponuda se izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

### **4.4. Rok za dostavu ponude : 28.12.2017. godine do 12,00 sati.**

Ne provodi se javno otvaranje ponuda.

### **4.6. Adresa za dostavu ponude i potrebna oznaka na omotnici ponude**

Ponuda se može dostaviti neposredno u pisarnicu Naručitelja na adresu:

Rijeka, Titov trg 3 i putem pošte na istu adresu Naručitelja.

Ponuda se dostavlja u zatvorenoj omotnici s naznakom:

- naziva i sjedišta naručitelja: Grad Rijeka, Rijeka, Korzo 16,
- nazivom i adresom ponuditelja,
- evidencijskim brojem nabave: 11-00-42/2017  
nazivom predmeta nabave: Nabava usluge održavanja MS SQL
- s naznakom: „ne otvaraj“

#### **4.7. Služba i osoba zadužena za kontakt**

Osoba zadužena za kontakt je Nenad Skitarelić, fax br. 209-635, e-mail: nenad.skitarelic@rijeka.hr

#### **4.8. Odredbe o odabiru ponude ili poništenju postupka nabave**

Za odabir ponude je dovoljna jedna (1) pristigla ponuda, koja udovoljava svim traženim zahtjevima i uvjetima naručitelja.

#### **4.9. Posebne odredbe**

Na ovaj postupak ne primjenjuje se Zakon o javnoj nabavi.

Naručitelj zadržava pravo poništiti ovaj postupak nabave u bilo kojem trenutku, odnosno ne odabrati niti jednu ponudu, a sve bez ikakvih obveza ili naknada bilo koje vrste prema ponuditeljima.

### **5. OBAVIJEST O REZULTATIMA NABAVE**

Naručitelj neće prihvatiti ponudu koja ne ispunjava uvjete i zahtjeve vezane uz predmet nabave iz ovoga Poziva za dostavu ponuda i zadržava pravo odbiti sve ponude i poništiti ovaj postupak ukoliko niti jedna dostavljena ponuda ne odgovara svrsi nabave ili ako prelazi osigurana sredstva, odnosno u drugim opravdanim slučajevima (npr. profesionalni propust) prema odluci Naručitelja.

Naručitelj će izvršiti pregled, ocjenu i rangiranje dostavljenih ponuda u razumnom roku te pisanu obavijest o rezultatima nabave (o odabiru najpovoljnije ponude ili odbijanju svih ponuda i poništenju postupka nabave) dostaviti svim ponuditeljima po usvajanju Proračuna za 2018.g.

### **6. OSTALO:**

Za sva pojašnjenja vezano za predmet nabave iz ovoga Poziva možete se obratiti :

Nenadu Skitareliću, fax br. 209-635, e-mail: nenad.skitarelic@rijeka.hr

### **7. PRILOZI POZIVU ZA DOSTAVU PONUDA**

Prilog I. – obrazac Ponudbenog lista

Prilog II. – obrazac Troškovnika

Prilog III. – Izjava o integritetu

**Pročelnik  
Zavoda za informatičku djelatnost**

---

Željko Jurić



## Prilog I.

## I. PONUDBENI LIST

1.	<b>PODACI O NARUČITELJU</b>	
	Naziv naručitelja	GRAD RIJEKA
	Sjedište naručitelja	Rijeka, Korzo 16
	Predmet nabave	Nabava usluge održavanja MS SQL
	Evidencijski broj nabave:	11-00-42/2017
2.	<b>PODACI O PONUDITELJU</b>	
	Naziv ponuditelja	
	Sjedište ponuditelja	
	Adresa ponuditelja	
	OIB	
	Poslovni (žiro) račun	
	Broj računa (iban)	
	Naziv poslovne banke	
	Navod o tome je li ponuditelj u sustavu poreza na dodanu vrijednost	DA            NE (zaokružiti)
	Navod o tome da li ponuditelj koristi prijenos porezne obveze – (opcionalno)	
	Adresa za dostavu pošte	
	Adresa e-pošte	
	Kontakt osoba ponuditelja	
	Broj telefona	
	Broj telefaksa	
3.	<b>PONUĐA</b>	
	Broj ponude	
	Datum ponude	
5.	<b>CIJENA PONUDE</b>	
	Cijena ponude, kn bez PDV-a	
	Stopa i iznos PDV-a	
	Cijena ponude, kn s PDV-om* - brojkama	
6.	Rok valjanosti ponude 60 dana od dana otvaranja ponuda)	

Obavezno ispuniti sve stavke

8. Uz ponudu dostavljamo popis svih sastavnih dijelova i priloga ponude (Sadržaj ponude) slijedećim redoslijedom:

---

---

---

---

---

**Ponuditelj:**

---

(tiskano upisati ime i prezime ovlaštene osobe ponuditelja)

M.P.                      Potpis:

---

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 2017. godine

**Napomena:**

\* Ako ponuditelj nije u sustavu poreza na dodanu vrijednost ili je predmet nabave oslobođen poreza na dodanu vrijednost, u Ponudbenom listu i Troškovniku, na mjesto predviđeno za upis cijene ponude s porezom na dodanu vrijednost, upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjestu predviđenom za upis cijene ponude bez poreza na dodanu vrijednost, a mjesto predviđeno za upis iznosa poreza na dodanu vrijednost ostavlja se prazno ili se stavlja crtica (-).

## Prilog II.

### Obrazac troškovnika

<b>ODRŽAVANJE SERVISA</b>	Cijena za mjesec dana (paušal) u kn, bez PDV-a	Ukupno za 2018. godinu (s1x12) u kn, bez PDV-a
	s1	s2
Održavanje servisa MS SQL u clusteru		
Ukupno s PDV-om:		

Ponuditelj je obavezan ispuniti sve stavke Troškovnika. Nije dozvoljeno niti prihvatljivo mijenjanje, precrtavanje ili korigiranje stavki Troškovnika.

Prilikom ispunjavanja troškovnika ponuditelj ukupnu cijenu stavke izračunava kao:  
umnožak količine stavke i cijene stavke,

**Ponuditelj:**

---

(tiskano upisati ime i prezime ovlaštene osobe ponuditelja)

---

Potpis i pečat ponuditelja:

### Prilog III . - Izjava o integritetu

Naziv ponuditelja:

---

Sjedište/prebivalište ponuditelja:

---

OIB ponuditelja: \_\_\_\_\_

#### IZJAVA O INTEGRITETU

Kao ponuditelj u postupku nabave usluge održavanja MS SQL naručitelja: Grada Rijeke, ovom Izjavom jamčimo korektnost u postupku, kao i izostanak bilo kakve zabranjene prakse u vezi s postupkom nadmetanja (radnja koja je korupcija ili prijevara, nuđenje, davanje ili obećavanje neprilične prednosti koja može utjecati na djelovanje nekog zaposlenika ili zaposlenike koji su na bilo koji način uključeni u postupak nabave te izražavamo suglasnost s provedbom revizije cijeloga postupka od strane neovisnih stručnjaka i prihvaćanje odgovornosti i određenih sankcija (ugovorna kazna, bezuvjetni otkaz ugovora i sl.) ukoliko se krše ugovorne obveze.

\_\_\_\_\_  
(tiskano upisati ime i prezime, potpis ovlaštene osobe ponuditelja, pečat)

M.P.

U \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_ 2017. godine