



**REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA
GRAD RIJEKA**

Odjel gradske uprave za javnu nabavu
KLASA : 406-09/18-04/6
URBROJ: 2170/01-18-00-18-3
Rijeka, 23. studeni 2018 g.

POZIV ZA DOSTAVU PONUDA

u postupku nabave usluge održavanja servisa u Internet Edge-u
Evidencijski broj nabave: 11-00-49/2018

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

SADRŽAJ

I. PREDMET NABAVE	2
1.1. Opis predmeta nabave	2
1.2. Količina predmeta nabave	6
1.3. Procijenjena vrijednost (bez PDV-a)	6
1.4. Korisnik/ci nabave:	6
II. UVJETI NABAVE:	6
2.1. Način izvršenja	6
2.2. Rok pružanja usluge	6
2.3. Rok trajanja ugovora	6
2.4. Mjesto izvođenja radova/pružanja usluge/ispоруke robe	6
2.5. Rok valjanosti ponude	6
2.6. Odredbe o cijeni ponude	6
2.7. Prijenos porezne obveze	6
2.8. Rok, način i uvjeti plaćanja	6
2.9. Kriterij za odabir ponude	7
2.10. Osnove za isključenje	7
2.11. Uvjeti sposobnosti	7
2.12. Ostali uvjeti	7
III. BITNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA	7
3.1. Jamstva	7
3.2. Načelo savjesnosti i poštenja	8
3.3. Popis gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa	8
3.4. Ostali bitni uvjeti za izvršenje ugovora	8
IV. ODREDBE O PONUDI	8
4.1. Sadržaj ponude - sastavni dijelovi ponude	8
4.2. Način izrade i dostave ponude	8
4.3. Jezik i pismo ponude	9
4.4. Rok za dostavu ponude	9
4.5. Adresa za dostavu ponude i potrebna oznaka na omotnici ponude	9
4.6. Služba i osoba zadužena za kontakt	9
4.7. Odredbe o odabiru ponude ili poništenju postupka nabave	9
4.8. Posebne odredbe	9
V. OBAVIJEST O REZULTATIMA NABAVE	9
VI. OSTALO	10
VII. PRILOZI POZIVU ZA DOSTAVU PONUDA	10

Prilog I. – obrazac Ponudbenog lista

Prilog II. – Izjava o integritetu

Prilog III. – obrazac Troškovnika

Naručitelj Grad Rijeka pokrenuo je postupak nabave usluge održavanja servisa u Internet Edge-u, evidencijski broj nabave: 11-00-49/2018, 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 da je procijenjena vrijednost predmeta nabave manja od 200.000,00 kn / 500.000,00 kn bez PDV-a.

Ovim putem pozivamo na dostavu ponude sukladno sljedećim uvjetima i zahtjevima koji predstavljaju osnovne elemente za izradu ponude:

I. PREDMET NABAVE

1.1. Opis predmeta nabave

Predmet nabave je usluga održavanja servisa u Internet Edge-u Grada Rijeke. Ponuditelj je u obvezi ponuditi proaktivno upravljanje sljedećim servisima:

Internet Gateway

Nadgledanje funkcionalnosti vitalnih procesa o kojima ovisi mrežna oprema što uključuje sljedeće:

- Nadgledanje rada i performansi memorije i CPU-a mrežne opreme
- Nadgledanje rada logova rada i sigurnosnih logova
- Nadgledanje pristupa Internetu
- Nadgledanje dostupnosti sustava
- Prikupljanje ključnih podataka o performansama
- Izvještavanje, koje uključuju izvještaje o dostupnosti servisa, funkcionalnosti, izrada izvještaja koji se mogu koristiti za planiranje kapaciteta
- DMZ LAN management
- WAN management (samo za promet preko Fortigate-a uključenog u ponudu)
- Management pristupa Internetu (samo za promet preko Fortigate-a uključenog u ponudu)

Nadogradnja softvera

Odgovornost Ponuditelja uključuje i testiranje kritičnih i manje kritičnih, ali od Ponuditelja i od proizvođača opreme preporučenih nadogradnji u testnom okruženju. Ponuditelj će inicirati nadogradnju softvera i nadgledati istu.

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja i upravljanja sljedećim funkcijskim cjelinama:

- Networks Configuration
- Web Publishing
- Server Publishing
- Access Rules
- VPN
- Reports
- Administration Delegation
- Traffic Report Management

Reverse proxy (KEMP VLM-200)

Nadgledanje funkcionalnosti vitalnih procesa o kojima ovisi ispravno funkcioniranje reverse proxy-ja što uključuje sljedeće:

- Nadgledanje rada i performansi memorije i CPU-a virtualne mašine
- Nadgledanje rada logova rada i sigurnosnih logova
- Nadgledanje pristupa objavljenih servisa
- Nadgledanje dostupnosti sustava
- Prikupljanje ključnih podataka o performansama

- Izvještavanje, koje uključuju izvještaje o dostupnosti servisa, funkcionalnosti, izrada izvještaja koji se mogu koristiti za planiranje kapaciteta
- Nadogradnja softvera

Odgovornost Ponuditelja uključuje i testiranje kritičnih i manje kritičnih, ali od Ponuditelja i od proizvođača opreme preporučenih nadogradnji u testnom okruženju. Ponuditelj će inicirati nadogradnju softvera i nadgledati istu.

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja i upravljanja sljedećim funkcijskim cjelinama:

- Networks Configuration
- Service Publishing
- Access Rules
- Administration Delegation
- Traffic Report Management

EDGE-SW

Nadgledanje funkcionalnosti vitalnih procesa o kojima ovisi mrežna oprema što uključuje sljedeće:

- Nadgledanje rada i performansi memorije i CPU-a mrežne opreme
- Nadgledanje rada logova rada i sigurnosnih logova
- Nadgledanje dostupnosti sustava
- Prikupljanje ključnih podataka o performansama
- Izvještavanje, koje uključuju izvještaje o dostupnosti servisa, funkcionalnosti, izrada izvještaja koji se mogu koristiti za planiranje kapaciteta
- DMZ LAN management
- Nadogradnja softvera

Odgovornost Ponuditelja uključuje i testiranje kritičnih i manje kritičnih, ali od Ponuditelja i od proizvođača opreme preporučenih nadogradnji u testnom okruženju. Ponuditelj će inicirati nadogradnju IOS-a i nadgledati istu.

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja i upravljanja sljedećim funkcijskim cjelinama:

- Networks Configuration
- Access Rules

Symantec Messaging Gateway

Održavanje i nadzor virtualnog SMG appliance-a što uključuje sljedeće:

- Nadgledanje rada i performansi,
- Nadgledanje dostupnosti,
- Logiranje mail prometa,
- Nadogradnja OS-a,
- Izmjene i dopune konfiguracije na zahtjev Naručitelja

FortiAnalyzer

Nadgledanje funkcionalnosti vitalnih procesa o kojima ovisi rad uređaja što uključuje sljedeće:

- Nadgledanje rada i performansi memorije i CPU-a uređaja
- Nadgledanje rada i kapaciteta HDD-a
- Nadgledanje rada logova rada i sigurnosnih logova
- Nadgledanje dostupnosti sustava
- Prikupljanje ključnih podataka o performansama
- Izvještavanje, koje uključuju izvještaje o dostupnosti servisa, funkcionalnosti, izrada izvještaja koji se mogu koristiti za planiranje kapaciteta
- Nadogradnja softvera

Odgovornost Ponuditelja uključuje i testiranje kritičnih i manje kritičnih, ali od Ponuditelja i od proizvođača opreme preporučenih nadogradnji u testnom okruženju. Ponuditelj će inicirati nadogradnju softvera i nadgledati istu.

Ponuditelj ima odgovornost nadgledanja i upravljanja sljedećim funkcijskim cjelinama:

- Networks Configuration
- Access Rules
- Reports
- Administration Delegation

VMware operativni sustav u DMZ –u

Ponuditelj ima sljedeće odgovornosti:

- pregled Event loga
- pregled zauzeća diskova
- pregled zauzeća procesora
- pregled zauzetosti RAM-a
- pregled statusa servisa
- izvođenje optimizacije prema potrebi

Odgovornosti Ponuditelja su:

- Service Level Reporting – mjesečno izvještavanje o obavljenim pregledima, nastalim incidentima i svim radnjama obavljenim na ESX sustavu.
- 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 IT 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 VMware centar za tehničku pomoć.

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 UTJE- CAJ NA PO- SLOVNI PROCES / SERVIS. Ozbiljna degradacija vremena odziva. Gubi- tak dijela funkcionalnosti. Gubitak podataka i/ili informacija Ozbiljni poremećaj	< 120 minuta	Unutar svakih 120 minuta od inicijalnog vremena odziva	Unutar 8 sati od inicijalnog vremena odziva

	sigurnosnih postavki sustava			
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 (first-line Customer liaison)
- 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

Ponuditelj je dužan osigurati izvještavanje Naručitelja

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

On line izvještavanje

Ponuditelj je dužan osigurati pristup trenutno otvorenim zahtjevima te praćenje rješavanja istih. On line pristupom omogućena je interakcija između Naručitelja 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 III. ovog Poziva

1.3. Procijenjena vrijednost (bez PDV-a)

90.000,00 kn

1.4. Korisnik/ci nabave:

Grad Rijeka, Zavod za informatičku djelatnost

II. UVJETI NABAVE:

2.1. Način izvršenja

Ugovor o javnoj nabavi usluga.

2.2. Rok pružanja usluge

Od 01.01.2019. do 31.12.2019. godine sukcesivno.

2.3. Rok trajanja ugovora

Jedna kalendarska godina, u razdoblju od 1. siječnja 2019. godine do 31. prosinca 2019. godine.

2.4. Mjesto izvođenja radova/pružanja usluge/ispоруke robe

Grad Rijeka, Zavod za informatičku djelatnost, 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

Naručitelj 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 člankom 79. Zakona o porezu na dodanu vrijednost). Račun se dostavlja na adresu naručitelja Grad Rijeka, Rijeka, Korzo 16.

Naručitelj je od 01. prosinca 2018. godine obvezan zaprimati i obrađivati te izvršiti plaćanje elektroničkih računa i pratećih isprava izdanih sukladno europskoj normi sukladno članku 6.

stavak 1. i članku 7. Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi („Narodne novine“ broj 94/18).

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 ponudi priložiti:

- Presliku izvoda iz poslovnog, sudskog (trgovačkog), strukovnog, obrtnog ili drugog odgovarajućeg registra, kojim dokazuje upis u odgovarajući registar, ne stariji 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 javnoj nabavi (24/7/365),
- Izjavu ponuditelja da raspolaže osobama koje posjeduju strukovnu sposobnost stručno znanje i iskustvo potrebno za izvršenje usluge, s popisom osoba (ime, prezime, stručna sprema) i to:
 1. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom ITIL Intermediate Certificate in IT Service Transition
 2. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom ITIL Foundation Certificate in IT Service Management
 3. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom Microsoft Certified Solutions Master: Charter - Directory Services
 4. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom Veritas Certified Specialist: Veritas Enterprise Vault 12.x Administrator
 5. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom Cisco Certified Network Professional Routing and Switching
 6. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom Cisco Certified Network Professional Security
 7. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom VMware Certified Professional 6.5 Data Center Virtualization
 8. Minimalno dvije (2) osobe s certifikatom NSE 4 Network Security Professional
 9. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom KEMP Certified Engineer
 10. Minimalno jedna (1) osoba s certifikatom KEMP Certified Professional

2.12. Ostali uvjeti

Nema ostalih uvjeta.

III. BITNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA

3.1. Jamstva

- kao jamstvo za uredno izvršenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza, izabrani ponuditelj je u obvezi prije potpisivanja ugovora o javnoj nabavi dostaviti bjanko

zadužnicu u iznosu od 10.000,00 kn, potvrđenu kod javnog bilježnika, popunjenu sukladno Pravilniku o obliku i sadržaju bjanko zadužnice (NN br. 115/12 i 82/17), sa važenjem do isteka roka na koji se ugovor o javnoj nabavi sklapa.

- 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

Grad Rijeka kao javni naručitelj je u sukobu interesa, u smislu odredbe članka 76. stavka 1. te članka 77. ZJN-a 2016 sa sljedećim gospodarskim subjektom:

- POLIKLINIKA IVANIŠ zdravstvena ustanova za internu medicinu i oralnu kirurgiju, Zametska 100, 51000 Rijeka, OIB:97226001784, o čemu je objavljen podatak na web stranici Grada <https://www.rijeka.hr/gradska-uprava/javna-nabava/>.

3.4. Ostali bitni uvjeti za izvršenje ugovora

Nema.

IV. ODREDBE O PONUDI

4.1. Sadržaj ponude - sastavni dijelovi ponude

Ponudbeni list prema obrascu iz Priloga I. ovog poziva, Izjava o integritetu prema prilogu III. 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 sljedeći 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 uvezana u cjelinu na način da onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova.

Ponuda treba biti uvezana 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 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

03.12.2018. godine do 10,00 sati.

Ne provodi se javno otvaranje ponuda.

4.5. Adresa za dostavu ponude i potrebna oznaka na omotnici ponude

Ponuda se može dostaviti neposredno u pisarnicu Naručitelja na adresu:

Rijeka, Trpimirova 2 – pisarnica ili putem pošte na istu adresu Naručitelja.

Ponuda se dostavlja u zatvorenoj omotnici s naznakom:

- Naziv i sjedište naručitelja: Grad Rijeka, Rijeka, Korzo 16
- Naziv i adresa ponuditelja:
- Evidencijski broj nabave: 11-00-49/2018
- Naziv predmeta nabave: Održavanje servisa u Internet Edge-u
- s naznakom: „ne otvaraj“

4.6. Služba i osoba zadužena za kontakt

Nenad Skitarelić, fax. 209-635, e-mail: nenad.skitarelic@rijeka.hr

4.7. 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.

4.8. 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.

V. 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 drugom opravdanim slučajevima (npr. profesionalni propust) prema odluci Naručitelja.

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

VI. OSTALO

Za sva pojašnjenja vezano za predmet nabave iz ovoga Poziva možete se obratiti :
Nenadu Skitareliću, fax. 209-635, e-mail: nenad.skitarelic@rijeka.hr

VII. PRILOZI POZIVU ZA DOSTAVU PONUDA

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

Pročelnica
Odjela gradske uprave za javnu nabavu:



Nada Gunjača

Nada Gunjača

