**P****rilog IV . - Programski zadatak**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Predmet nabave je održavanje softvera proizvođača Linux i cPanel:  **Održavanja softvera Linux je (paušal):**  - implementacija redovnih i sigurnosnih nadogradnji sistemskog softvera i servisa po preporuci proizvođača,  - prati promjene na sustavu predlaže promjene u cilju poboljšanja rada softvera i servisa,  - održavanje sistemskog softvera i servisa s istom ili boljom funkcionalnošću u radu , u vremenu (24/7/365) za najviše dvanaest (12) servera, (broj servera se tokom perioda održavanja može povećati ili smanjiti za 20% bez promjene cijene održavanja),  - predmet održavanja je sljedeći sistemski softver: RHEL, CentOS, Ubuntu.  - implementacija redovnih nadogradnji u roku od 3 (tri) radna dana po obavijesti Ponuditelja o izdavanja istih a sigurnosnih nadogradnja u roku od 1 (jedan) radni dan po izdavanju istih. Implementaciji redovnih i sigurnosnih nadogradnji prethodi pisana suglasnost Naručitelja,  - redovno održavanje ne smije utjecati na korištenje sustava od strane Naručitelja, osim u slučaju kada to drukčije nije moguće, a uz pisano odobrenje ovlaštene od Naručitelja  - mjesečni izvještaj o izvršenim poslovima prethodnog mjeseca.  Odgovornost Ponuditelja je optimalan rad operativnog sustava, optimalan rad web poslužitelja, optimalan rad baze podataka i drugih komponenata operativnog sustava koji su temelj za Korisnikov početak korištenja sustava te održavanje navedenih komponenti tijekom trajanja ugovora.  **Održavanja softvera cPanel je (paušal):**  - administriranje domena u cPanelu (dodavanje/brisanje/izmjena na zahtjev Naručitelja), - obnova sigurnosnih certifikata,  - ažuriranje cPanela, - instalacija/ažuriranje ekstenzija i modula, - *tuning* postavki servisa poslužitelja prema potrebi Naručitelja  Potrebno je osigurati neprekidnu dostupnost tehničke podrške 24 (dvadesetčetiri) sata na dan, 7 (sedam) dana u tjednu, tijekom trajanja ugovora (24/7/365).  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.  **Izvještavanje:**  Service Level Reporting – mjesečno izvještavanje o obavljenim pregledima, nastalim incidentima i svim radnjama obavljenim na IT sustavu.  **Ponuditelj je dužan osigurati korištenje Operativnog centra**  Operativni centar predstavlja centraliziranu točku za komunikacije, vezanu za sve ugovorene usluge, između Naručitelja i Ponuditelja usluge.  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 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  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.  Document Management – Ponuditelj će redovito u ovisnosti o promjenama dopunjavati tehničku dokumentaciju Korisnika i dostavljati ju Korisniku kao i sve ključne promjene koje utječu na promjenu u informacijskom sustavu.  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 sataukoliko 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 Linux 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.  U slučaju negativnih trendova uočenih pri proaktivnom monitoringu, Ponuditelj odmah obavještava Naručitelja i u dogovoru s Naručiteljem predlaže rješenje problema.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 degra-dacija vremena odziva.Gubitak dijela funkci-onalnosti.  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 |   **Zadaci koji nisu u opsegu održavanja:**  - održavanje *web* aplikacija i *web* stranica postavljenih od strane Korisnika (WordPress, Joomla itd.), - *backup* Korisničkih podataka (*web* stranice s pripadajućim sadržajem, *mailovi* itd.), - brisanje Korisničkih podataka (*web* stranice, mailovi itd.) sa svrhom oslobađanja zauzeća prostora na disku, - optimizacija *web* aplikacija postavljenih od strane Korisnika (WordPress, Joomla, *custom* CMS-ovi),  - bilo kakav Korisnički softver (third party pluginovi, korisničke teme...) koji nije predan Korisniku na korištenje u trenutku njegovog početka korištenja (cPanel) usluge, - bilo kakvi radovi koji su omogućeni cPanel korisničkim sučeljem što uključuje npr. kreiranje i administriranje: vlastitih mailboxa, vlastitih baza podataka, vlastitih ssh ključeva, addon domena, DNS aliasa i redirectova, pregled metrike vlastite aplikacije te backup podataka. - bilo kakvi korisnički podaci generirani Korisnikovim korištenjem usluge koji su dostupni Korisniku za vlastito administriranje. To uključuje: održavanje korisničkih logova aplikacije, održavanje korisničkih mailboxa, održavanje cachea aplikacija, održavanje sadržaja baze podataka, održavanje web stranice, održavanje prava pristupa na web stranice i ostalih korisničkih podataka, - bilo kakvo unaprjeđenje, modifikacije i održavanje korisničke aplikacije i bilo kojeg njenog dijela koji je rezultat Korisnikovog korištenja sustava (modifikacije web stranice, modifikacije sadržaja baze podataka i slično). |