



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

Odjel gradske uprave za javnu nabavu

KLASA : 406-09/18-04/30

URBROJ: 2170/01-18-00-18-3

**POZIV ZA DOSTAVU PONUDA
u postupku nabave**

Usluge održavanja MS SQL

Evidencijski broj nabave: 11-00-52/2018

Poziv se objavljuje na web stranicama naručitelja Grada Rijeke <https://www.rijeka.hr/gradska-uprava/javna-nabava/>

Rijeka, prosinac 2018. godine

SADRŽAJ

I. PREDMET NABAVE	3
1.1. Opis predmeta nabave	3
1.2. Opseg, količina i specifikacija predmeta nabave	5
1.3. Procijenjena vrijednost (bez PDV-a)	5
1.4. Korisnik/ci nabave:	5
II. UVJETI NABAVE:	5
2.1. Način izvršenja	5
2.2. Rok pružanja usluge	5
2.3. Rok trajanja ugovora	6
2.4. Mjesto pružanja usluge	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	6
2.10. Osnove za isključenje	6
2.11. Uvjeti sposobnosti	6
2.12. Ostali uvjeti	7
III. BITNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA	7
3.1. Jamstva	7
3.2. Ugovorna kazna	7
3.3. Načelo savjesnosti i poštenja	7
3.4. Popis gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa	7
3.5. 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	8
4.4. Rok za dostavu ponude	8
4.5. Adresa za dostavu ponude i potrebna oznaka na omotnici ponude	8
4.6. Služba i osoba zadužena za kontakt	8
4.7. Odredbe o odabiru ponude ili poništenju postupka nabave	9
4.8. Posebne odredbe	9
V. OBAVIJEST O REZULTATIMA NABAVE	9
VI. PRILOZI POZIVU ZA DOSTAVU PONUDA	9

Prilog I. Ponudbeni list

Prilog II. Izjava o integritetu

Prilog III. Izjava ponuditelja da će osigurati neprekidnu dostupnost tehničke podrške

Prilog IV. Izjava ponuditelja da raspolaže osobama koje posjeduju stručnu sposobnost, znanje i iskustvo

Prilog V. Troškovnik

Naručitelj Grad Rijeka pokrenuo je postupak nabave za **usluge održavanja MS SQL, evidencijski broj nabave 11-00-52/2018**, a za koju sukladno članku 12. stavak 1. točka 1a Zakona o javnoj nabavi („Narodne novine“ broj 120/16 – dalje u tekstu: ZJN 2016) nije obavezan provesti jedan od postupaka propisan Zakonom o javnoj nabavi, s obzirom na to da je procijenjena vrijednost nabave usluga manja od 200.000 kn kuna bez PDV-a. Stoga se nabava provodi sukladno odredbama Pravilnika o provedbi postupaka jednostavne nabave.

Ovim putem pozivamo sve zainteresirane subjekte 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 nekorisćenosti 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 proslijeđuje 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 sustav

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	Unutar 5 radnih dana od inicijalnog

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 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 pružatelja usluge.

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
- klasifikacija zahtjeva po ozbiljnosti (1, 2, 3, 4)
- prosječno vrijeme rješavanja zahtjeva po ozbiljnosti
- ukupni broj utrošenih sati po tipu zahtjeva

1.2. Opseg, količina i specifikacija predmeta nabave
Sukladno priloženom Troškovniku.

1.3. Procijenjena vrijednost (bez PDV-a)
45.000,00 kn

1.4. Korisnik/ci nabave:
Grad Rijeka, Zavod za informatičku djelatnost.

II. UVJETI NABAVE:

2.1. Način izvršenja
Ugovor o nabavi usluga.

2.2. Rok pružanja usluge
od 01.01.2019. do 31.12.2019., sukcesivno.

2.3. Rok trajanja ugovora
do 31. prosinca 2019. godine

2.4. Mjesto pružanja usluge
Grad Rijeka, Korzo 16, Rijeka

2.5. Rok valjanosti ponude
30 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.

Ukoliko ponuditelj nije u sustavu PDV-a, tada se na Ponudbenom listu na mjestu predviđenom za upis cijene ponude s PDV-om upisuje isti iznos koji je upisan na mjestu predviđenom za upis cijene bez PDV-a, a mjesto za upis iznosa PDV-a ostavlja se prazno.

Jedinična cijena je fiksna i **nepromjenjiva s bilo koje osnove** za cijelo vrijeme trajanja Ugovora koji se sklapa u ovom postupku nabave. Isključuje se klizna skala i sve promjene cijena. Vodeće je načelo da je za ponuđenu cijenu obvezna potpuna transparentnost i da nema skrivenih troškova u ponudi. Sve troškove koji se pojave izvan deklariranih cijena ponuditelj snosi sam.

2.7. Prijenos porezne obveze

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

2.8. Rok, način i uvjeti plaćanja

U roku 30 dana putem transakcijskog računa.

Račun se dostavlja na adresu naručitelja Grad Rijeka, Rijeka, Korzo 16.

Naručitelj je od 01. prosinca 2018. godine obavezan 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 (Prilog III.) , tijekom trajanja ugovora o nabavi (24/7/365).
- Izjavu ponuditelja da raspolaže osobama koje posjeduju strukovnu sposobnost, stručno znanje i iskustvo potrebno za izvršenje usluge (Prilog IV.), s popisom osoba (ime, prezime, stručna sprema) i to najmanje:
 - jedna osoba sa certifikatom ITIL Expert in IT Service Management,
 - dvije osobe sa certifikatom ITIL Foundation Certificate in IT Service Management,
 - dvije osobe sa certifikatom Microsoft Certified Solutions Associate: SQL Server 2012/2014 i
 - jedna osoba sa certifikatom Microsoft Certified Solutions Expert: Data Platform.

s priloženim preslikama važećih certifikata za sve osobe iz Izjave.

2.12. Ostali uvjeti

Nema.

III. BITNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA

3.1. Jamstva

Nema.

3.2. Ugovorna kazna

U slučaju kašnjenja i/ili u slučaju neurednog ispunjenja Ugovora Naručitelj može naplatiti ugovornu kaznu u iznosu od 2‰ (slovima: dva promila) po danu zakašnjenja, a najviše u iznosu od 10% (slovima: deset posto) ukupne vrijednosti ugovorene usluge bez PDV-a.

3.3. 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.

3.4. Popis gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa

Sukladno članku 80. stavak 2. točka 3. ZJN-a 2016 Naručitelj objavljuje:

Grad Rijeka kao javni naručitelj objavljuje da 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/>

Nema gospodarskih subjekata s kojima su osobe iz članka 76. stavak 2. točke 2., 3 i 4. ZJN 2016 (članovi stručnog povjerenstva za javnu nabavu i druge osobe koje su uključene u provedbu ili koje mogu utjecati na odlučivanje naručitelja u ovom postupku javne nabave) u sukobu interesa

3.5. Ostali bitni uvjeti za izvršenje ugovora

Nema.

IV. ODREDBE O PONUDI

4.1. Sadržaj ponude - sastavni dijelovi ponude

Ponuda mora sadržavati pravilno ispunjeni ponudbeni list, dokaz da ne postoje osnove za isključenje prema točki 2.10. ovog poziva i dokaze kojima dokazuje da ispunjava uvjete sposobnosti prema točki 2.11. ovog poziva, pravilno ispunjeni troškovnik, izjavu o integritetu, izjavu ponuditelja da će osigurati neprekidnu dostupnost tehničke podrške i izjavu ponuditelja da raspolaže osobama koje posjeduju stručnu sposobnost, znanje i iskustvo, a koji čine priloge ovom pozivu.

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 katalozi), 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

18.12. 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 dostavlja u zatvorenoj omotnici označenoj na sljedeći način:

adresirana na: GRAD RIJEKA, Odjel gradske uprave za javnu nabavu, Trpimirova 2 - pisarnica, 51000 Rijeka

s naznakom: "NE OTVARAJ – PONUDA ZA NABAVU USLUGE ODRŽAVANJA MS SQL, Ev. br.11-00-52/2018 "

na poledini: NAZIV I ADRESA PONUDITELJA

4.6. Služba i osoba zadužena za kontakt

GRAD RIJEKA, Zavod za informatičku djelatnost

Nenad Skitarelić

Ravnatelj Direkcije za računalno-komunikacijsku infrastrukturu

Tel: 051/209-635, e-mail: nenad.skitarelic@rijeka.hr

GRAD RIJEKA, Odjel gradske uprave za javnu nabavu
mr.sc. Maja Jelovica
Viša savjetnica za pripremu i provedbu postupaka javne nabave
tel. 051/209-467, e-mail: maja.jelovica@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.

Zainteresirani gospodarski subjekti dužni su, u svrhu dostave potpune ponude, kontinuirano pratiti mrežnu stranicu Grada Rijeke: <https://www.rijeka.hr/gradska-uprava/javna-nabava/nabava-zakonskog-praga-profil-grada-rijeka/>. Na navedenoj mrežnoj stranici Odjel objavljuje Poziv za dostavu ponuda sa svim popratnim dokumentima i sve njegove izmjene i dopune. Naručitelj neće odgovarati za nepotpune ponude koje su posljedica propusta ponuditelja u praćenju navedene mrežne stranice.

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 drugim opravdanim slučajevima (npr. profesionalni propust) prema odluci Naručitelja.

Naručitelj će izvršiti pregled, ocjenu i rangiranje dostavljenih ponuda najkasnije u roku od **30 dana** od isteka roka za dostavu ponuda 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 2019.**

VI. PRILOZI POZIVU ZA DOSTAVU PONUDA

Prilog I. Ponudbeni list

Prilog II. Izjava o integritetu

Prilog III. Izjava ponuditelja da će osigurati neprekidnu dostupnost tehničke podrške

Prilog IV. Izjava ponuditelja da raspolaže osobama koje posjeduju stručnu sposobnost, znanje i iskustvo

Prilog V. Troškovnik

M.P.



Pročelnica

Odjela gradske uprave za javnu nabavu

Nada Gunjača

