***Dom za starije i nemoćne osobe Split***

***Ivana pl. Zajca 2,21000 Split***

***Tehničke specifikacije za predmet nabave : EJN 35/2025 Usluge održavanja informatičke opreme***

**1 TEHNIČKA SPECIFIKACIJA**

**1.1 Usluga održavanja**

Održavanje podrazumijeva otklanjanje kvarova na dojavu Naručitelja, u radno vrijeme Naručitelja, zamjenom

neispravnih dijelova ili otklanjanjem uzroka neispravnosti.

Operativnost opreme podrazumijeva stanje opreme spremne za korištenje u svojoj funkcionalnoj namjeni.

Izvršitelj će obaviti interventno održavanje na poziv Naručitelja uslijed kvara na opremi.

Stavljanje opreme u funkciju nakon kvara, a svi potrebni originalni dijelovi, rad i potrošni materijal uključeni

su u održavanje (osim tonera, tipkovnica, miševa, tinti, traka i papira).

Otklanjanje prijavljenih kvarova uključuje zamjenu neispravnih dijelova ispravnim.

Zamjena dijelova će se obaviti u skladu s uputama proizvođača opreme.

Neispravne dijelove opreme Izvršitelj će zamijeniti novim, funkcionalno jednakim ili boljim.

Zamjena dijelova obavit će se u skladu s postupcima dobivenim od strane proizvođača opreme i prema

uputama za održavanje opreme.

Isporučitelj je obvezan testirati opremu nakon otklanjanja kvara, predlagati Naručitelju poboljšanja

funkcionalnosti i predlagati zamjenu dotrajale opreme.

Izvršitelj će tijekom održavanja, po potrebi, isporučiti i ugraditi originalne rezervne dijelove i potrošni

materijal (osim tonera, tipkovnica, miševa, tinti, traka i papira) kao zamjenu za stvarno ili potencijalno

neispravne i istrošene dijelove, tako da strojevi nakon ugradnje budu u punom operativnom stanju.

Zamijenjeni neispravni i istrošeni dijelovi postaju vlasništvo Izvršitelja, osim medija na kojima su podaci

(diskovi), a koje serviser mora vratiti zajedno s popravljenom opremom.

**1.2 Način prijave i otklanjanje kvara**

Naručitelj ima pravo prijaviti kvar na predmetnoj opremi službi Izvršitelja svaki radni dan tijekom cijelog

ugovornog razdoblja.

Izvršitelj će za potrebe interventnog održavanja, dostaviti naručitelju kontaktni broj telefona, telefaksa te

e-mail adresu. Vrijeme kontakta su radni dani od ponedjeljka do petka od 7.00 do 15.00 sati.

Naručitelj će dostaviti Izvršitelju imena, e-mail i telefonske brojeve ovlaštenih osoba.

Izvršitelj se obavezuje da će na poziv ovlaštenog djelatnika Naručitelja pristupiti otklanjanju prijavljenog

kvara i isti otkloniti na lokaciji Naručitelja ili u vlastitom servisu.

Izvršitelj se obavezuje kontinuirano raditi na otklanjanju prijavljenog kvara, a u skladu s režimom održavanja sve dok kvar ne bude otklonjen, što znači dovođenje opreme u punu funkcionalnost koja je bila i prije nastanka kvara, a u skladu s propisanim vremenom popravka.

Ispunjenje obveze Izvršitelja, u smislu otklanjanja kvara, smatra se i privremena isporuka zamjenske opreme do njezinog povratka s popravka koja u cijelosti nadomješta funkciju opreme koja je u kvaru. Zamjenska oprema mora biti prihvatljiva Naručitelju, a prihvatljiva oprema je identična nekom modelu iz popisa opreme koja je u vlasništvu Naručitelja, a nije na popisu za održavanje.

Oprema koja je popravljena obvezno se vraća na lokaciju s koje je preuzeta.

Naručitelj ima pravo na pisanu ili usmenu reklamaciju u pogledu kvalitete izvršene usluge u roku od 30

(trideset) dana od izvršenja radova odnosno izdavanja računa, a Serviser je dužan u roku od 3 (tri) dana od primitka reklamacije riješiti reklamaciju o vlastitom trošku ili u protivnom snosi štetu nastalu na strani

Naručitelja.

**1.3 Vrijeme odziva/vrijeme dolaska na lokaciju/vrijeme popravka**

Vrijeme odziva definira se kao maksimalno vrijeme od trenutka prijavljivanja smetnje ili kvara Naručitelja do trenutka kad Izvoditelj potvrdi primitak prijave Naručitelju. Potvrdu prijave Izvoditelj će poslati elektroničkom porukom korisniku s detaljima o jedinstvenoj oznaci pod kojim vodi zaprimljenu prijavu, na koju se obje strane mogu kasnije pozivati, te vrsti i vremenu prijave.

Vrijeme dolaska na lokaciju definira se kao maksimalno vrijeme od trenutka potvrde prijave Naručitelju

(vrijeme odziva) do trenutka dolaska Izvoditelja na lokaciju na kojoj je potrebna intervencija.

Vrijeme popravka - otklona kvara/smetnje se računa od trenutka potvrde prijave Izvoditelja (vrijeme odziva) do trenutka otklanjanja smetnje/kvara, odnosno vraćanja u ispravno stanje opreme. Vrijeme otklona kvara/smetnje prestaje u trenutku kada Izvoditelj preda ispravnu opremu Naručitelju i podnese izvještaj o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji. Ukoliko se kvar/smetnja ne može otkloniti u predviđenom roku, Naručitelj će biti pravodobno informiran o svom statusu. Naručitelj može u svako doba zatražiti podrobne podatke o statusu smetnje putem pozivanja ponuditeljevog centra za prijavu kvara.

• Maksimalno vrijeme odziva za kritične incidente je 8 sati od prijave

• Maksimalno vrijeme odziva za ostale incidente je 24 sata od prijave

• Maksimalno vrijeme dolaska na lokaciju je 3 radna dana od vremena odziva

• Maksimalno vrijeme popravka tj. dostizanje pune funkcionalnosti i vraćanje na lokaciju s koje je

oprema preuzeta je 10 radnih dana vremena odziva .

(subote, nedjelje i blagdani ne uračunavaju niti u odzivna vremena, niti u vremena za popravak)

U slučaju da otklanjanje kvara traje duže od 10 radnih dana, Izvršitelj je obavezan izvijestiti Naručitelja radi usklađivanja modela privremene isporuke prihvatljive zamjenske opreme

**1.4 Izvještavanje Naručitelja**

Sastavni dio usluge je i izvještavanje Naručitelja o poduzetim intervencijama/zahvatima na informatičkoj

opremi. Izvještavanje se sastoji od:

a) izvještavanja po intervenciji i

b) mjesečnog izvještavanja

Izvještavanje po intervenciji podrazumijeva izvještavanje o statusu rješavanja prijavljenih problema. Mjesečni izvještaj je pregled svih aktivnosti i intervencija na informatičkoj opremi poduzetih u proteklih mjesec dana.

Po potrebi, mjesečni izvještaj može sadržavati i specifične informacije prema zahtjevu Naručitelja.

**1.1.1**

**Informacijska sigurnost**

Isporučitelj se obvezuje primjenjivati propise koji reguliraju područje informacijske sigurnosti, kao i najbolju praksu iz područja informacijske sigurnosti.

Tijekom trajanja ugovora izvršitelj je odgovoran za osiguranje povjerljivosti, cjelovitosti i raspoloživosti

naručiteljevih podataka koji su mu provjereni, u svim fazama pohrane, obrade i prikupljanja isključivo na opremi i u dijelu procesa koji su pod isključivom kontrolom isporučitelja. Isporučitelj je dužan izvijestiti

naručitelja o bilo kojoj uočenoj sigurnosnoj slabosti ili sumnji na sigurnosnu slabost u sustavima naručitelja ili uslugama koji su predmet nabave.

Isporučitelj se obvezuje omogućiti naručitelju ili trećoj strani koju on za to ovlasti, provođenje audita

informacijske sigurnosti, isključivo na opremi i u dijelu procesa koji je pod kontrolom Isporučitelja. Cilj audita je osigurati da naručitelj ima sve informacije o mjerama zaštite koje se primjenjuju nad informacijskom imovinom koja je predmet nabave.

**1.1.2**

**Poslovna tajna**

Isporučitelj je u izvršenju ugovora dužan pridržavati se propisa i zahtjeva naručitelja, zahtijevanih u razumnoj mjeri, o zaštiti dokumentacije i tajnih podataka koji se nalaze u poslovnim prostoru naručitelja.

Isporučitelj se obvezuje da će sve podatke i informacije iz djelatnosti naručitelja koje sazna ili mu budu

priopćene tijekom ispunjenja ugovora, trajno čuvati kao poslovnu tajnu, bez obzira na način priopćenja ili

saznanja takvih podataka i informacija. Obveza trajnog čuvanja poslovnih tajni odnosi se i na zaposlenike

isporučitelja kao i na vanjske suradnike-stručnjake koje angažira isporučitelj. U tom smislu, isporučitelj

se obvezuje poduzeti sve potrebne korake prema takvim trećim osobama te odgovara za eventualno

kršenje obveze čuvanja poslovne tajne po općim pravilima odgovornosti za štetu.