**SPECIFIKACIJE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naročnik** | **Splošna bolnišnica dr. Franca Derganca Nova Gorica**  **Ulica padlih borcev 13A**  **5290 Šempeter pri Gorici** |
| **Oznaka javnega naročila** | **260-16/2024** |
| **Predmet javnega naročila** | **Vzdrževanje mreže** |

**Tehnična in strokovna usposobljenost:**

**Predmet javnega naročila:**

Predmet javnega naročila je vzdrževanje in prilagajanje vzdrževanega sistema informacijsko-komunikacijskih sistemov (v nadaljevanju: IKT) za optimalno in varno funkcioniranje ter pomoč pri odpravljanju napak, okvar ali motenj IKT in komunikacijah skladno z nadaljnjimi tehničnimi specifikacijami. Za premostitev najhujših težav z lastnim omrežjem lahko naročnik pri ponudniku začasno najame opremo za odpravo težav do izvedbe ustreznih postopkov v skladu z zakonodajo o javnem naročanju.

Naročnik je določen kot upravljavec kritične infrastrukture (določen iz strani vlade po Zakonu o kritični infrastrukturi) ter zakonsko opredeljen kot izvajalec bistvenih storitev po Zakonu o informacijski varnosti. To pomeni, da je naročnik bistvenega pomena za nemoteno delovanje države v vseh varnostnih razmerah in mora zagotavljati bistvene storitve za ohranitev ključnih družbenih in gospodarskih dejavnosti.

Ponudnik bo moral delati skladno z Zakonom o informacijski varnosti (ZInfV) z vsemi spremembami in dopolnitvami ter drugo zakonodajo in predpise (o kateri ga bo naročnik opomnil tekom izvajanja obveznosti po tem javnem naročilu), ki vpliva/bo vplivala na naročnika. Kot pogodbeni vzdrževalec naročnika bo torej tudi ponudnik sam moral ravnati kot, da je ponudnik sam izvajalec bistvenih storitev!

Ponudnik bo moral izvajati storitve:

* Na lokaciji naročnika (po potrebi);
* Preko oddaljenega dostopa;
* Preko telefona, elektronske pošte, ipd.

Za storitve (izven časa izvajanja oz. izven zahtevanega obsega oz. na opremi, ki ni zajeta v vzdrževanju) lahko naročnik uporablja dodatne ure (tudi zakupljene) po predhodni uskladitvi s ponudnikom.

Pred podpisom pogodbe naročnik in ponudnik skupaj pregledata vzdrževan informacijski sistem. Naročnik bo seznanil ponudnika s posebnostmi informacijskega sistema in načinom dela.

**Preventivno vzdrževanje strojne in programske opreme:**

Naročnik bo ponudniku omogočil oddaljeno povezavo do naročnikove IKT.

Ponudnik bo moral v celoti spremljati delovanje naročnikovega IKT s pomočjo namenske programske opreme, ki deluje na lokaciji naročnika. Naročnik bo dolžan zagotoviti ustrezno strežniško infrastrukturo in programsko opremo po specifikacijah usklajenih s ponudnikom (v nadaljevanju: nadzorni sistem).

Ponudnik ni odgovoren za napake nadzornega sistema – za to je odgovoren naročnikov partner, ki mu je vzpostavil nadzorni sistem. Ponudnik mora le v razumnih mejah poskušati in sodelovati pri odpravi morebitnih napak.

Med preventivnim vzdrževanjem se mora ponudnik v celoti držati navodil proizvajalca programske opreme. Ponudnik ne sme namestiti programske opreme brez predhodnega soglasja naročnika.

Ponudnik s svojimi posegi ne sme motiti poslovni proces naročnika. V kolikor bodo prekinitve poslovnega procesa neizogibne, mora o tem seznaniti naročnika in se z njim vnaprej dogovoriti za termin vzdrževanja in časovno obdobje prekinitve poslovnega procesa.

V primeru opravljanja vzdrževanja preko oddaljenega dostopa, mora ponudnik oddaljeni dostop uporabljati izključno za opravljanje vzdrževalnih in ostalih, z naročnikom dogovorjenih, storitev.

Preventivno vzdrževanje IKT mora vključevati vsaj:

* Dnevna perioda:
  + Spremljanje nadzornega sistema: vsaj 15 min
  + Redni pregled količine prometa na požarni pregradi preko centralnega nadzornega sistema: Vsaj 15 min
  + Redni pregled dosegljivosti vse mrežne opreme preko nadzornega sistema: vsaj 15 min
  + Redni pregled količine prometa na vsej nosilni mrežni opremi preko centralnega nadzornega sistema: vsaj 15 min
* Tedenska perioda:
  + Redni pregled poročil in dnevniških zapisov o morebitnih varnostnih incidentih / grožnjah na požarni pregradi: vsaj 1 ura
* Mesečna perioda:
  + Redni pregledi in optimizacija varnostnih politik na požarnem zidu: vsaj 5 ur
  + Pregled sistema za samodejno shranjevanje konfiguracij iz naprav: vsaj 1 ura
  + Pregled delovanja in optimizacija nadzornega sistema za Wi-Fi ter povezanih dostopnih točk: vsaj 2 uri
  + Pregled radijskih povezav in radijskih enot: vsaj 1 ura
  + Posodobitev požarnega zidu: vsaj 2 uri
* Polletna perioda:
  + Redne posodobitve vseh stikal (okvirno 70 ur)
  + Redne posodobitve dostopnih točk (okvirno 16 ur)
* Letna perioda
  + Fizični pregled stanja celotnega IKT (okvirno 16 ur)

**Vzdrževanje strojne in programske opreme:**

Naročnik razpolaga z naslednjo opremo, ki jo bo izbrani ponudnik vzdrževal:

|  |  |
| --- | --- |
| **Naprava** | **Količina** |
| Palo Alto 820 | 2 |
| Cisco WLC C9800LFK9 | 2 |
| Cisco AIR-CT2504-K9 | 3 |
| Cisco C9115AXI-E | 8 |
| Cisco AIR-AP1832I-E-K9 | 8 |
| Cisco WS-C3750X-24T-S | 4 |
| Cisco WS-C2960X-48TS-L | 3 |
| Cisco WS-C2960X-24TS-L | 11 |
| Cisco WS-C2960X-24PS-L | 1 |
| Cisco WS-C2960S-24TS-L | 16 |
| Cisco C9500-48Y4C | 4 |
| Cisco C9500-24Y4C | 2 |
| Cisco C9200L-48T-4G | 1 |
| Cisco C9200L-48PL-4X | 9 |
| Cisco C9200L-48P-4X | 14 |
| Cisco C9200L-24T-4X | 4 |
| Cisco C9200L-24P-4X | 2 |
| Cisco C1111-8P | 2 |
| Cisco C1000-8T-2G-L | 19 |
| Cisco C1000-8P-2G-L | 2 |
| Cisco C1000-24T-4X-L | 1 |
| **Skupaj** | 118 |

Ponudnik samostojno preventivno spremlja pravilno delovanje naročnikovega IKT. Ne-preventivno vzdrževanje pa se začne na osnovi naročnikove prijave motnje ali napake. Ponudnik mora po prijavi napake izvesti vse potrebne aktivnosti za čim-hitrejšo odpravo napake in naročnika sproti obveščati o aktivnostih in stanju sistema. Ponudnik mora storiti vse, kar je v njegovi moči, za odpravo napake v skladu z dogovorjeno stopnjo odzivnosti.

Način prijave napake je specificiran v poglavju: Prijava napake/težave

Naročnik se bo pred resnimi posegi v konfiguracijo opreme, ki je del vzdrževanja s tem javnim naročilom, predhodno posvetoval s ponudnikom in uskladil pričakovanja ter zmožnosti, da se minimizirajo možnost negativnega vpliva na delovanje in stabilnost naročnikovega IKT.

Diagnosticiranje naročnikovih napak pri delu z opremo oz. priklopa tretjih sistemov (sistemov drugih dobaviteljev) se ne bodo šteli kot redno vzdrževanje strojne in programske opreme. Naročnik pričakuje pomoč pri vzdrževanju takšne opreme s koriščenjem dodatnih oz. zakupljenih ur.

Naročnik bo ponudniku:

* V okviru internih varnostnih predpisov poskrbel za neoviran dostop delavcev ponudnika do opreme in sistemov;
* V primeru načrtovanja nadgradenj strojne ali programske opreme, ki bo postala del vzdrževanega IKT, vključil izvajalca že v fazi načrtovanja;
* Omogočil dostop do spleta za lažji prenos posodobitev;
* Omogočil oddaljeni dostop za upravljanje vzdrževanega IKT;
* Skrbel za ustrezne delovne pogoje pri opravljanju vzdrževalnih del na lokaciji naročnika;
* Zagotovil vso literaturo, diagnostične programe in medije, ki jih je/bo prejel od proizvajalcev in kateri so potrebni za vzdrževanje in testiranje opreme in sistemov;
* Zagotovil ustrezno tehnično pomoč s strani tretjih dobaviteljev opreme za odpravo napak v čim krajšem času;
* Pravočasno obveščal ponudnika o motnjah delovanja IKT;
* Omogočil neoviran dostop vzdrževalcem do vzdrževane opreme;

Naročnik bo odgovoren za uporabo legalne licenčne programske opreme.

Za vzdrževanje opreme lahko ponudnik dodatno obračuna ure v kolikor:

* So te potrebne zaradi malomarnosti ali nepravilne uporabe opreme;
* Neresnične prijave;
* Je vzdrževalne in podobne dejavnosti na opremi izvajal naročnik sam ali preko tretjega ponudnika in o katerem ponudnik ni bil predhodno seznanjen;
* Je naročnik vključeval novo strojno in programsko opremo (vključujoč nepreverjenih programskih popravkov) s strani tretjih ponudnikov;
* Je prišlo do napake zaradi neustreznih pogojev delovanja opreme (predpisanih iz strani proizvajalca opreme) za pravilno delovanje opreme, npr. motnje v električnem omrežju, klimatske razmere, ipd.
* Je razlog višja sila oz. je prišlo do nepredvidljivih dogodkov;
* So ti potrebni za zagotavljanje pogojev za delo in delovanje opreme.

**Najem opreme:**

Vsa oprema, ki je predmet najema, je last ponudnika. Ponudnik znotraj tega JN za omejeno, prehodno obdobje, lahko z naročnikom definira pogoje in obdobje najema.

Za najeto opremo lahko ponudnik naročniku izda ustrezen dokument (reverz).

Za trajanje najema se šteje čas od izročitve do vračila opreme v celoti.

Oprema se smatra za vrnjeno, ko je nepoškodovana in delujoča vrnjena osebju ponudnika delujoča in nepoškodovana. Ob vračilu opreme izda izvajalec naročniku ustrezen dokument, ki je podlaga za prenehanje zaračunavanja najemnine.

V primeru uničene ali poškodovane opreme lahko ponudnik naročniku zaračuna komercialno vrednost opreme. Naročnik je dolžan poravnati račun za nastalo škodo po pogojih za poravnavo ostalih računov kot opredeljeno v pogodbi tega javnega naročila.

Naročnik se obvezuje, da:

* Bo z najeto opremo ravnal v duhu dobrega gospodarja;
* Ne bo nepooblaščeno dostopal do najete opreme;
* Bo po izteku najema vso opremo vrnil ponudniku;
* Najete opreme ne bo posojal tretjim osebam;
* Bo o morebitnih poškodbah ali okvari opreme takoj obvestil ponudnika.

**Dodatne storitve:**

V mesečnem pavšalu morajo biti vključenih/zakupljenih vsaj 5 ur tehnika na delavnih v rednem delavnem času, katere lahko naročnik porabi glede na lastne potrebe.

Naročnik lahko naroči tudi izvedbo OTDR meritev na lokaciji naročnika, ki se obračunajo po cenah razvidnih iz predračuna, ki je del tega JN.

Naročnik lahko naroči tudi izvedbo analize omrežij in prenosnih poti na lokaciji naročnika, ki se obračunajo po cenah razvidnih iz predračuna, ki je del tega JN.

**Prijava napake/težave:**

Naročnik bo napake ali motnje v delovanju IKT prijavljal ponudniku preko medijev, ki jih opredeli ponudnik. Ti morajo zajemati vsaj: e-poštni naslov, telefon.

Ob prijavi bo naročnik ponudnik ponudil vsaj naslednje informacije:

* Naziv naročnika
* Ime in priimek kontaktne osebe
* Kontaktne podatke kontaktne osebe
* Opis težave z vsemi informacijami, ki bi lahko pomagale pri odpravi težave
* Ocena prioritete reševanja težave

Ponudnik mora preko kontaktnih podatkov kontaktne osebe naročnika naročniku potrditi prijavo.

Izvajalec sproti obvešča odgovorno osebo naročnika o napredku opravljenega dela, svojem prihodu na lokacijo naročnika, o opravljenem delu in o odhodu.

Naročnik določi odgovorno osebo, ki je pooblaščena za komunikacijo in prijavo napak/težav ponudniku.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioriteta zahtevka** | **Odzivni čas** | **Čas za odpravo vzroka napake oz. motnje** |
| Kritična | 1 ura | 8 ur (v okviru delovnega časa) |
| Resna | 6 ur (v rednem delovnem času) | 3 delovne dni |
| Nizka | 3 delovni dnevi | 14 delovne dni |

Začetno prioriteto zahtevka določi naročnik, prioriteto lahko sporazumno uskladita naročnik in ponudnik.

Opis/opredelitev napak in njihov vpliv:

**Kritična** - Pomeni celovit izpad sistema in paraliziranost izvajanja poslovnega procesa naročnika.

**Resna** – Pomeni onemogočeno ali oteženo uporabo opreme za nekatere sklope, kar povzroča težave pri izvajanju poslovnega procesa naročnika in znižuje produktivnost naročnika.

**Nizka** – Ostalo. Pomeni, da je uporaba programske opreme mogoča, vendar otežena. Uporabniki lahko poslovni proces kljub temu izvajajo.

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema prijave napake, do trenutka, ko izvajalec začne z odpravljanjem napake (o čemer mora naročnik od izvajalca prejeti povratno informacijo, bodisi kot sporočilo o sprejetju obravnave zahtevka v obdelavo preko e-pošte oz. ustno, lahko preko telefona).

Izvajalec bo vršil kontinuirano akcijo do odprave napake in pri tem vključeval ustrezne nivoje tehnične pomoči ter naročniku poročal o stanju odprave napake. Po odpravi napake morajo vsi sistemi delovati tako, kot so delovali pred nastankom napake. Začasno delovanje sistema pomeni, da sistem deluje, vendar v zmanjšani funkcionalnosti.

Ponudnik prevzame odgovornost za odpravo napake samo v primerih, kadar se napaka v delovanju pojavi v enem od produktov oz. modulov ponudnika. V primerih, kadar se napaka pojavi pri integraciji s produktom drugega proizvajalca oz. naročnikovega partnerja, se bodo odgovorni pri naročniku uskladili s tem drugim partnerjem, ponudnik pa bo po svojih najboljših močeh sodeloval pri odkrivanju in odpravi vzroka napake.

Za storitve, ki niso posledica napak v produktih oz. modulih ponudnika, je ponudnik upravičen do zaračunavanja porabljenega časa.

**Delovni čas:**

Redni delovni čas pomeni vsaj delovni čas od ponedeljka do petka vsaj od 8.00 do 16.00, razen ob dela prostih dnevih.

Za delo izven rednega delovnega časa se storitev obračuna po ceni kot ura izven rednega delovnega časa po ceniku, ki je del tega javnega naročila.

**Plačilo storitev in račun:**

Naročnik mesečni pavšal in vse dodatno opravljene storitve po tem javnem naročilu mora naročniku obračunati mesečno. Prodajalec račun dostavi najkasneje do 8 (osmega) dne v mesecu za storitve izvedene pretekli mesec. . Računu mora priložiti mesečno poročilo o opravljenih storitvah.

Potni stroški (kilometrina, čas potovanja, cestnina ipd.) niso vključeni v mesečno vzdrževalnino. Potni stroški se obračunajo skladno s ceno opredeljeno na predračunu, ki je del tega javnega naročila in niso všteti v osnovno mesečno ceno.

Za obsežnejša naročila storitev, ki niso posledica odpravljanja napak in ki bi naenkrat zahtevala višjo razpoložljivost kadrov na strani ponudnika, se bodo izvedli ločeno od te pogodbe in skladno z zakonodajo o javnem naročanju.

Naročnik bo obveznosti poravnal v zakonitem roku. V nasprotnem primeru ima ponudnik pravico zaračunavanja z zakonom določene zamudne obresti.

V kolikor naročnik ne poravna obveznosti do ponudnika, ima ponudnik pravico zadržati izvajanje storitev oz. odpravo napake, ne glede na njen vzrok, do poravnave obveznosti naročnika. Ponudnik v takšnem primeru ne odgovarja za morebitno škodo, nastalo pri naročniku.

**Spremembe zahtev vzdrževanja:**

P

Ponudnik in naročnik lahko z aneksom sporazumno spremenita obseg vzdrževane opreme, v kolikor te spremembe ne bodo predstavljale bistvene spremembe vrednosti celotnega javnega naročila.

Ponudnik in naročnik lahko tudi sporazumno znižata tehnične zahteve vzdrževanja v kolikor bi se naročniku spremenile interne potrebe.

**Postavke vzdrževanja:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Naziv** | **Enota** | **Količina EM** | **Vrednost/EM (brez DDV)** | **Vrednost (brez DDV)** |
| Mesečni pavšal za vzdrževanje | mesec | 84 |  |  |
| Ura pomožnega delavca (delavnik, redni delavni čas) | Ura | 480 |  |  |
| Ura pomožnega delavca (delavnik, izven rednega delavnega časa) | Ura | 480 |  |  |
| Ura pomožnega delavca (sobote, nedelje, prazniki) | Ura | 480 |  |  |
| Ura tehnika (delavnik, redni delavni čas) | Ura | 480 |  |  |
| Ura tehnika (delavnik, izven rednega delavnega časa) | Ura | 480 |  |  |
| Ura tehnika (sobote, nedelje, prazniki) | Ura | 480 |  |  |
| Ura inženirja (delavnik, redni delavni čas) | Ura | 480 |  |  |
| Ura inženirja (delavnik, izven rednega delavnega časa) | Ura | 480 |  |  |
| Ura inženirja (sobote, nedelje, prazniki) | Ura | 480 |  |  |
| Ura svetovalca (delavnik, redni delavni čas) | Ura | 480 |  |  |
| Ura svetovalca (delavnik, izven rednega delavnega časa) | Ura | 480 |  |  |
| Ura svetovalca (sobote, nedelje, prazniki) | Ura | 480 |  |  |
| Prihod na lokacijo in priprava za izvedbo meritev | Kos | 15 |  |  |
| Ura izvajanja OTDR meritev | Ura | 300 |  |  |
| Priprava poročila OTDR meritev | Ura | 50 |  |  |
| Prihod na lokacijo in priprava za izvedbo analize omrežij in prenosnih poti | Kos | 20 |  |  |
| Ura izvajanja analize omrežja in prenosnih poti | Ura | 400 |  |  |
| Priprava poročila analize omrežja in prenosnih poti | Ura | 50 |  |  |
| Dostava in odvzem najete opreme na lokacijo | Kos | 10 |  |  |
| Potni stroški | Kos | 120 |  |  |
| Najem rabljene opreme[[1]](#footnote-1) | Komplet | 1 (Ponudnik vnese 5% zneska vsote vrednosti vseh preostalih postavk v predračunu) |  |  |

Spodaj podpisani pooblaščeni predstavnik ponudnika izjavljam, da ponujeno blago/vse storitve v celoti ustreza/jo zgoraj navedenim opisom.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V/na      , dne | | |
|  |  |  |
| **Zastopnik/prokurist (ime in priimek)** | **Podpis** | **Žig** |
|  |  |  |

1. Rezervacija stroškov znotraj vrednosti javnega naročila. O dejanski vrednosti postavke se naročnik in ponudnik predhodno sporazumno uskladita, ocena stroška znaša 5% vsote vrednosti vseh ostalih postavk po tem predračunu. [↑](#footnote-ref-1)