**1. Предмет јавне набавке**

**За партију број 1**

 „Oдржавање, поправка рачунара и рачунарске опреме за потребе Центра за заштиту одојчади, деце и омладине“,

**За партију број 2**

 „Услуга техничке подршке и одржавања софтвера за вођење електронског деловодника, решења за централно архивирање података и слика, финансијско – рачуноводственог система и јединственог информационог система установа социјалне заштите (*JISUSZ*), за потребе Центра за заштиту одојчади, деце и омладине, Београд “,

**За партију број 3**

 „Одржавање функционалности постојећих сервиса за телефонске линије, у РЈ Телефонске линије- СОС дечији телефон, СОС телефон за жене са искуством насиља и родитељски телефон“

**2. Партије**

Јавна набавка је обликована у три партије.

***III Врста, карактеристике, квалитет, обезбеђивање гаранције квалитета, рок извршења или испоруке, додатне услуге и сл***

**I Опис послова за партију број 1**

 **1. Одржавање хардвера**

* 1. Одржавање хардвера серверских рачунара
	2. Одржавање комуникационе и активне мрежне опреме
	3. Одржавање хардвера 80 радних станица
	4. Одржавање пратеће периферне рачунарске опреме
	5. Активно планирање развоја хардверске платформе на нивоу читавог пословног домена Центра за заштиту одојчади, деце и омладине

**2. Одржавање софтвера**

* 1. Одржавање серверских оперативних система и припадајућих апликација неопходних за неометано функционисање рачунарске мреже
	2. Одржавање оперативних система и пратећег софтвера на радним станицама

**3. Техничка подршка корисницима рачунарске мреже**

**4. Хостинг и одржавање виртуелних сервера и обезбеђивање email хостинг платформе за 150 корисника за домен czodo.rs, PHP, MYSQL**

**5. Обезбеђење високог нивоа безбедности и сигурности рачунарске мреже од злонамерних упада и злоупотребе рачунарске мреже и ресурса на нивоу читавог пословног домена Центра за заштиту одојчади, деце и омладине**

**Попис опреме**

**Серверска опрема**

**1. Сервер1**

Улога: Доменски контролер

Оперативни систем: Windows 2003 Standard

Сервиси: AD, DNS, File Server, FTP Server

**2. Сервер2**

Улога: Сервисни сервер

Оперативни систем: Windows 2003 Standard

Сервиси: WSUS, .Net Service Updater, NOD32 Server

**3. Сервер3**

Улога: Апликативни сервер

Оперативни систем: Windows 2003 Standard

Сервиси: SQL database, Storage server, NOD32 Server

**Радне станице:**

**Тип1: Десктоп радна станица**

Оперативни систем: Windows XP, SP3

Количина: 80 ком.

Апликативни пакети: Office 2007/2010, Nod32

 **Тип2: Десктоп радна станица**

Оперативни систем: Windows 7

Количина: 35 ком.

Апликативни пакети: Office 2007/2010, Nod32,

 **Тип3: Лаптоп радна станица**

Оперативни систем: Windows 7

Количина: 8 ком.

Апликативни пакети: Office 2007/2010, Nod32,

**Опис послова**

**1. Одржавање хардвера**

**1.1 Одржавање хардвера серверских рачунара**

**Обавезе извршиоца посла:**

* Чишћење од прашине, усисавање серверског ормана, серверске собе и сервера једном месечно
* Домаћинско опхођење према серверском орману, серверској соби и серверима
* Отклањање хардверских кварова у складу са техничком спецификацијом опреме, набавком резервних делова о трошку наручиоца посла
* Комуникација са овлашћеним сервисима у случају сервиса у гарантном року
* Замена и сервис хардвера у вангарантном року у складу са техничком спецификацијом произвођача и испоручиоца опреме о трошку наручиоца посла
* Једном месечно припремање, спровођење и документовање резервног плана за хитно успостављање оперативног стања информационо-комуникационо-пословног система Центра за заштиту одојчади, деце и омладине у случају отказа неког хардверског елемента

**1.2 Одржавање комуникационе и активне мрежне опреме**

**Обавезе извршиоца посла:**

* Надгледање и контрола саобраћаја MIKROTIK рутерима на девет локација (24/7)
* Успостављање и одржавање рутера VPNL3 тунела на девет локација (24/7)
* Отклањање хардверских кварова у складу са техничком спецификацијом опреме (24/7)
* Комуникација са овлашћеним сервисима у случају сервиса у гарантном року (24/7)
* Замена и сервис хардвера у складу са техничком спецификацијом произвођача и испоручиоца опреме (24/7)
* Стално (24/7) надгледање FireWall и DMZ сервиса у циљу спречавања неовлашћеног приступа систему на девет локација (24/7)
* Ажурирање и одржавање VPN сервера и стално (24/7) надгледање логова у циљу спречавања неовлашћеног приступа систему
* Омогућавање приступа рачунарској мрежи и Интернету свим новим радним станицама и корисницима рачунарске мреже Центра за заштиту одојчади, деце и омладине
* Конфигурисање и одржавање L2 и L3 комуникационе опреме

**1.3 Одржавање хардвера радних станица**

**Обавезе извршиоца посла:**

* Чишћење од прашине, усисавање радних станица по потреби
* Отклањање хардверских кварова у складу са техничком спецификацијом опреме набавком резервних делова о трошку наручиоца
* Одржавање оперативног система, инсталација неопходних закрпа и освежавање оперативног система
* Одржавање антивирус софтвера
* Техничка подршка корисницима
* Контакт са овлашћеним продавцем/сервисом у случају квара у гарантном року
* Замена и сервис хардвера у вангарантном року у складу са техничком спецификацијом произвођача и испоручиоца опреме набавком резервних делова о трошку наручиоца посла
* Оспособљавање резервне радне станице у случају престанка рада неке од радних станица које су у употреби, а на основу припремљеног резервног плана за хитно успостављање оперативности радних позиција у оквиру рачунарске мреже

**1.4 Одржавање пратеће периферне рачунарске опреме**

**Обавезе извршиоца посла:**

* Чишћење од прашине, усисавање по потреби
* Отклањање хардверских кварова у складу са техничком спецификацијом опреме
* Комуникација са овлашћеним сервисима у случају сервиса у гарантном року
* Замена и сервис хардвера у вангарантном року у складу са техничком спецификацијом произвођача и испоручиоца опреме
* Обнављање периферне опреме у складу са потребама и трендовима у сфери информационо-комуникационих технологија

**1.5 Активно планирање развоја хардверске платформе на нивоу читавог пословног домена Центра за заштиту одојчади, деце и омладине**

**2. Одржавање софтвера**

**2.1 Одржавање серверских оперативних система и припадајућих апликација неопходних за неометано функционисање рачунарске мреже**

**Опште обавезе извршиоца за све сервере**

* Дневно (24/7) праћење рада сервера
* Дневно (24/7) праћење логова
* Дневно (24/7) праћење антивирус софтвера
* Дневно (24/7) праћење сигурносних логова и обезбеђивање неопходне заштите од неовлашћеног приступа серверским ресурсима
* Евидентирање и отклањање софтверских кварова
* Редовно праћење стања закрпа на серверима и припрема закрпа за радне станице
* Дневни BACKUP релевантних и специфичних серверских сервиса
* Преузимање и инсталирање последњих ревизија програма, које носе побољшања у функционисању појединих тачака апликација

**Специфичне дневне обавезе извршиоца по типу сервера**

**1. Сервер1**

Улога: Доменски контролер

Оперативни систем: Windows 2003 Standard

Сервиси: AD, DNS, File Server, FTP Server

Обавезе: Одржавање оперативног система, Администрација корисника, BACKUP оперативног система и базе података корисника, Ажурирање и сервисирање Активног Директоријума

**2. Сервер2**

Улога: Сервисни сервер

Оперативни систем: Windows 2003 Standard

Сервиси: WSUS, .Net ServiceUpdater, NOD32 Server

Обавезе: Дневно праћење ажурности WSUS сервера NOD32 Сервера и стања ажурности радних станица

**3. Сервер 3**

Улога: Апликативни сервер

Оперативни систем: Windows 2003 Standard

Сервиси: SQL database, Storage server,

Обавезе: Одржавање оперативног система, Праћење ажурности SQL database, BACKUP оперативног система и базе података корисника

**2.2 Одржавање оперативних система и пратећег софтвера на радним станицама**

**Обавезе извршиоца посла:**

* Редовно праћење стања закрпа за Windows оперативни систем
* Редовно праћење антивирус софтвера
* Техничка подршка корисницима радних станица
* Инсталација и конфигурација корисничких програма према потребама Центра за заштиту одојчади деце и омладине
* Конфигурисање оперативних система нових радних станица, за повезивање на домен рачунарске мреже Центра за заштиту одојчади, деце и омладине, и за додељивање потребних дозвола за приступ одговарајућим мрежним ресурсима и уређајима

**3. Техничка подршка корисницима рачунарске мреже**

**Обавезе извршиоца посла:**

* Пружање даљинске техничке подршке корисницима рачунарске мреже радним данима и суботом од 08:30 до 16:30 путем Call Центра (минимално 10 телефонских линија)
* Излазак на терен у року од 2 сата у случају да проблем не може бити решен даљинским путем
* Давање препорука и пружање асистенције приликом инсталације у мрежном окружењу
* Саветовање за ефикасно обављање редовних и ванредних послова службеницима Центра за заштиту одојчади, деце и омладине
1. **Обезбеђење високог нивоа безбедности и сигурности рачунарске мреже од злонамерних упада и злоупотребе рачунарске мреже и ресурса на нивоу читавог пословног домена Центра за заштиту одојчади, деце и омладине**

**Обавезе извршиоца посла:**

* Надзор и заштита рачунарског система
* Имплементирање заштите на више нивоа
* Заштита сервера и радних станица
* Активно праћење саобраћаја на мрежи, чиме се обезбеђује безбедна комуникација, а самим тим се постиже:
	+ Поверљивост комуникације (шифровање)
	+ Интегритет поруке (обезбеђење поруке од измена било ког типа)
	+ Провера аутентичности две тачке (провера идентитета уређаја, односно особе која прима пошту)
	+ Операциона безбедност (активна заштита од малициозних програма и хакерских напада– мрежне баријере и систем за откривање уљеза)
* Провера заштићености симулацијама напада из спољашње и унутрашње средине

**5. Хостинг и одржавање виртуелних сервера и обезбеђивање email хостинг платформе за за 150 корисника за домен czodo.rs, PHP, MYSQL**

* Обавезе: Обезбеђивање ресурса за хостинг виртуелних сервера, са недељним BACKUP процедурама. Праћење комуникационих логова, ажурирање емаил налога, праћење рада WЕBMail сервиса, BACKUP е-mail кореспонденције у складу са Правилником Центра за заштиту одојчади, деце и омладине, управљање Архивом емаил кореспонденције и враћање BACKUP копија у складу са захтевима корисника и у складу са Правилником Центра за заштиту одојчади, деце и омладине

Место пружања услуге предмета јавне набавке је у пословним просторијама Наручиоца, које се налазе на следећим адресама:

-ул. Звечанска бр. 7,

- ул. Звечанска бр.52,

- ул. Устаничка бр. 19,

- ул. Косте Главинића бр. 14,

- ул. Браће Јерковић бр. 119,

- ул. Радослава Грујића бр. 17,

- ул. Немањина бр. 40.

**II Опис послова за партију број 2**

Наручилац потражује услугу техничке подршке и одржавања софтвера за вођење електронског деловодника, решења за централно архивирање података и слика, финансијско – рачуноводственог система и јединственог информационог система (JISUSZ) установа социјалне заштите, за потребе Центра за заштиту одојчади, деце и омладине, Београд што подразумева следећу групацију услуга:

* Pružanje usluge korisničke podrške putem telefona «On call» i interneta «On site» radnim danima u radno vreme (ponedeljak – petak od 08 do 16 časova)
* Pružanje usluge korisničke podrške u prostorijama Naručioca u dogovorenom terminu ukoliko nije moguće pružiti podršku putem telefona ili interneta u radno vreme (ponedeljak – petak od 08 do 16 časova)
* Pružanje usluga korisničke podrške putem telefona i interneta van radnog vremena (samo za hitne intervencije)
* Ažuriranje softvera – update koje obuhvata unapređivanje njegove postojeće verzije i prilagođavanje novonastalim zakonskim i drugim promenama
* Usklađivanje softvera u skladu sa zahtevima Naručioca
* Izmene i ažuriranja u softveru u vezi sa izveštajima u okviru postojećih funkcionalnosti
* Tehničku i stručnu podršku u radu sa programskim paketom kao što su unapređenje i uvođenje novih funkcionalnosti u dati sistem:
* Unapređenje ključnih funkcionalnosti neophodnih za obavljanje redovnih dnevnih aktivnosti
* Ispravljanje grešaka nastalih tokom rada korisnika sistema, koja onemogućava rad

**Место извршења услуге, Београд, Звечанска бр. 7.**

**III Опис послова за партију број 3**

Одржавање функционалности постојећих сервиса за телефонске линије, у РЈ Телефонске линије- СОС дечији телефон, СОС телефон за жене са искуством насиља и родитељски телефон“

**Обавезе извршиоца посла:**

* Одржавање функционалности постојећих сервиса за телефонске линије- астериск централа, апликације за уношење података и израда статистичких извештаја
* Исправљање евенталних неправилности и уочених недостатака у функционисању сервиса
* Физички обилазак и контрола постојеће опреме, 2 пута годишње и провера функционалности исте.

Осигурање пуне доступности и расположивости података из најмање 5 претходних година, сходно потребама Наручиоца.

**Место пружања услуге предмета јавне набавке:**

РЈ Телефонске линије- СОС дечији телефон, СОС телефон за жене са искуством насиља и родитељски телефон, ул. Немањина бр. 40, Београд