

Prilog 1 Okvirnom sporazumu 1/2022 Opis usluga

Tehnička podrška	<ul style="list-style-type: none">• registracija i održavanje potrebnih korisničkih računa, aktivacija licenci, softvera i usluga• savjetovanje i podrška u pripremi i kod eventualnih problema pri instalaciji, nadogradnji i konfiguraciji softvera i usluga, a vezano za tumačenje pravila licenciranja• rješavanje problema s performansama i dostupnošću, s povezivanjem korisnika, softvera i usluga,• zahtjevi za tehničkom podrškom i tehnička podrška daju se u vremenu od 08:00-18:00, od ponedjeljka do petka, s odazivom do 4h• zahtjevi za tehničkom podrškom i podrška se daju putem telefona, mailom ili putem mrežne stranice ponuditelja
Eskalacije	<ul style="list-style-type: none">• tehničku podršku proizvođača kod pojava nedokumentiranih problema s licenciranim softverom i uslugama, za koje samo proizvođač ima potrebne stručne resurse i alate• odabran ponuditelj će eskalirati zahtjev za rješavanje navedenih problema proizvođaču te će pratiti ispunjenje zahtjeva i obavještavati korisnike o svim važnim promjenama
Poslovna podrška	<ul style="list-style-type: none">• zastupanje svih korisnika u poslovnim i tehničkim aspektima suradnje i odnosa s proizvođačem za licencirani softver i usluge te ulaganje svih razumnih napora za zaštitu interesa korisnika
Usklađivanje s pravilima licenciranja	<ul style="list-style-type: none">• obavještavanje o promjenama licenčnih odredbi pregled instaliranih proizvoda informacijskog sustava korisnika i izvještavanje o stanju licenciranosti softvera i usluga, najmanje jednom godišnje, u suradnji i odobrenje korisnika• prijedlog za usklađivanje potrebnih i nabavljenih licenci u skladu s pravilima licenciranja proizvođača, uz dogovor i suradnju s korisnikom
Radionica o pravilima licenciranja	<ul style="list-style-type: none">• jedna radionica tijekom trajanja okvirnog sporazuma o aktualnim uvjetima i programima licenciranja (minimalno trajanje radionice je 6 sati)• radionica te pisani materijali i prezentacije za radionicu moraju biti na hrvatskom jeziku• lokacija održavanja radionice je sjedište Naručitelja ili druga prikladna lokacija odobrena od Naručitelja ili radionica on-line,• odabran ponuditelj je dužan organizirati radionicu u terminu koji odredi naručitelj uz prethodnu najavu minimalno 15 dana prije planiranog održavanja radionice

Sva komunikacija odabranog ponuditelja s naručiteljem i korisnicima tijekom ugovaranja i izvršavanja okvirnog sporazuma mora biti isključivo na hrvatskom jeziku.