

Prilog 3 - Tehničke specifikacije usluga

Sadržaj

1 Terminologija	2
2 Opis usluga	3
2.1 Opći zahtjevi vezani uz govorne i mješovite usluge	3
2.2 Opći zahtjevi za mobilne govorne VPN priključke	4
2.3 Opći zahtjevi glede podatkovnih usluga	5
3 Opis Tarifa i opcija.....	5
4 Opis mobilnih telefona i modema	6
5 Uvjeti osiguranja razine raspoloživosti i podrške usluge	7
5.1 Vrijeme pružanja usluge	7
5.2 Korisnička podrška i osobe za kontakt	7
5.3 Prijava smetnje/kvara	8
5.4 Održavanje servisne infrastrukture.....	8

Prilog 3 - Tehničke specifikacije usluga

1 Terminologija

U sljedećoj tablici dane su definicije i objašnjenja pojmova koji se koriste u tehničkoj specifikaciji (Tablica 1):

ponuditelj	Pravna osoba (Operator) koja pruža ili je ovlaštena pružati javnu telefonsku uslugu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.
Pretplatnički brojevi	Nizovi znamenaka koji se upotrebljavaju za adresiranje u elektroničkim komunikacijskim mrežama.
Poziv	Veza uspostavljena putem javno dostupne elektroničke komunikacijske usluge koja omogućuje dvosmjernu govornu ili zvučnu komunikaciju.
SMS	Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka unutar GSM standarda mobilne telefonije. SMS poruka koja se šalje i prima sastoji se od najviše 160 alfanumeričkih znakova. Netekstualni oblik SMS-a također je podržan a služi za prijenos jednostavne grafike i melodija (u binarnom formatu).
MMS	Usluga slanja podatka sa mobilnog telefona. MMS omogućava slanje većeg broja alfanumeričkih znakova te grafiku (.gif i .jpg formati), video (.mpeg4 format) i audio zapise (.mp3, .wav i .mid formati).
Podatkovne usluge	Pristup internetu i prijenos podataka u pokretnim mrežama u tuzemstvu i inozemstvu, na način da osigura uslugu prijenosa podataka u pokretnim mrežama
Elektronička kartica (SIM kartica)	Prijenosni memorijski čip ili modul identiteta koja uspostavlja vezu u pokretnoj mreži. Sadrži informacije o pretplatničkom broju, adresar, SMS poruke, podatke o operatoru i dr.
VPN	Privatna mreža Korisnika podrazumijeva mogućnost komunikacije između mobilnih VPN priključaka, bilo punim ili skraćenim brojem.
Dopunske usluge	Usluge koje Odabrani ponuditelj pruža Korisniku/Ugovaratelju i korisnicima pretplatničkih brojeva da bi nesmetano i bez poteškoća mogli koristiti ugovorene usluge uporabom odgovarajućih uređaja i kartica na cijelom području Republike Hrvatske, a po potrebi i u inozemstvu, a odnose se primjerice, ali ne i isključivo, na primopredaju i obradu pojedinačnih zahtjeva za dodjelu, promjenu ili otkaz pretplatničkih brojeva, isporuku, zatim popravak, servisiranje i/ili zamjenu uređaja u jamstvenome roku, isporuku ili zamjenu novih, nestalih, oštećenih ili uništenih SIM-kartica i pripadnih zaporki, pomoć korisnicima u namještanju postavki za korištenje i/ili ograničavanje usluga, rješavanje poteškoća u radu korisnika, rješavanje pritužbi, uspostavu i prekid pretplatničkog odnosa, obračun i plaćanje korištenih usluga, izvješćivanje o izvršavanju i učinjenim troškovima pojedinog korisnika usluge, odnosno troškovima Korisnika (Ugovaratelja).
korisnik	Osoba koju Korisnik ovlasti da u potpunosti ili djelomice, upravlja uslugama i troškovima pretplatničkoga broja, a koji je predmet ugovora sklopljenog između Odabranoga ponuditelja i Korisnika na temelju Okvirnoga sporazuma.
mobilni telefon	Prijenosni telefonski uređaj prilagođen suvremenim tehnologijama elektroničkih komunikacija (mobilne telefonije) u pokretnim mrežama, koji se rabi prilikom korištenja govornih usluga u pokretnim mrežama, a može služiti i za korištenje podatkovnih usluga u pokretnim mrežama ili za korištenje mješovitih – govornih i podatkovnih usluga istovremeno.
modem	Prijenosni uređaj sa standardnim priključkom, prilagođen suvremenim širokopojasnim tehnologijama prijenosa podataka u pokretnim mrežama, koji se rabi prilikom korištenja podatkovnih usluga u pokretnim mrežama ili za korištenje mješovitih – govornih i podatkovnih istovremeno, najčešće, ali ne i isključivo, putem računala.
Uređaji	mobilni telefoni i/ili modemi
GSM, EDGE, GPRS	Tehnologija širokopojasnog prijenosa podataka putem 2G signala u pokretnim mrežama malih brzina.
UMTS, HSPA	Tehnologija širokopojasnog prijenosa podataka putem 3G signala u pokretnim mrežama srednjih brzina.

Prilog 3 - Tehničke specifikacije usluga

LTE	Tehnologija širokopojasnog prijenosa podataka u pokretnim mrežama se naziva 4G tehnologija. Omogućuje brži prijenos veće količine podataka.
Roaming	Mogućnost da korisnik gostujući u mreži partnera ponuditelja u inozemstvu, nesmetano i bez prekida veze rabi prijenosni telefonski uređaj (mobilni telefon) ili prijenosni modem za prijenos podataka (modem), izvan područja koje pokriva njegov davatelj usluga, a kod kojega je izvorno prijavljen, čime mu je omogućeno pozivanje, prihvatanje poziva, slanje i primanje poruka i drugih podataka ili pristup drugim podatkovnim uslugama koje inače može koristiti samo na području svoga davatelja usluga.
Dolazni roaming	Dopunska usluga prihvata poziva i uspostavljanja govorne veze ili prihvata i preuzimanja SMS ili MMS poruke iz bilo koje pokretne ili nepokretne mreže u svijetu, kad se korisnik nalazi u inozemstvu uključen u tuđu pokretnu mrežu kao gost.
Odlazni roaming	Dopunska usluga ostvarivanja poziva i uspostavljanja govorne veze ili slanja i dostava SMS ili MMS poruke prema bilo kojoj pokretnoj ili nepokretnoj mreži u svijetu, kad se korisnik nalazi u inozemstvu uključen u tuđu pokretnu mrežu kao gost.
Podatkovni roaming	Dopunska usluga prijenosa (slanja i primanja) podataka, kad se korisnik nalazi u inozemstvu uključen u tuđu pokretnu mrežu kao gost.
Tarifa	Definirane količine govornih, mješovitih i podatkovnih usluga.

Tablica 1. Definicije i objašnjenja pojmova koji se koriste u tehničkoj specifikaciji

2 Opis usluga

Predmet nabave je pružanje javnih govornih, mješovitih i podatkovnih usluga te dopunske i pomoćne usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, u tuzemstvu i inozemstvu (roaming), zajedno s isporukom mobilni telefona, modema i isporuka elektroničkih kartica (SIM kartice) za korištenje tih usluga, a kako je to detaljno specificirano u Tehničkoj specifikaciji.

Predmet nabave uključuje pretplatničke brojeve koje Korisnik ima ugovorene sa (do)sadašnjim operatorom, a nastaviti će ih koristiti, te nove pretplatničke brojeve potrebne Korisniku tijekom trajanja okvirnog sporazuma.

Ponuditelj je obavezan osigurati pružanje govornih, podatkovnih i mješovitih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži na cijelome području Republike Hrvatske, 99,99% vremena. Ponuditelj je obavezan osigurati i omogućiti korištenje usluga dolaznog i odlaznog roaminga u inozemstvu, po cijelome svijetu, za govorne, mješovite i podatkovne usluge.

Pružanje usluga (telefonski pozivi, SMS poruke i podatkovni promet) u državi članici EU-a obuhvaćene su predviđenim tarifama i naplaćivat će se kao tuzemni promet.

Sve usluge i robu koje ponuditelj nudi trebaju biti definirane, uspostavljene odnosno isporučene u skladu s važećim propisima koji uređuju područje predmeta nabave u Republici Hrvatskoj i u skladu sa svim Direktivama i preporukama Europske komisije, Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) i Europskog instituta za standarde u telekomunikacijama (ETSI).

2.1 Opći zahtjevi vezani uz govorne i mješovite usluge

U nastavku je detaljan popis minimalnih tehničkih zahtjeva za Grupe 1 i 2. Ponuditelj je obavezan ispunjavati najmanje sljedeće zahtjeve bez naknade:

- Uspostava poziva prema pozivanim telefonskim brojevima u pokretnim i nepokretnim mrežama u tuzemstvu, inozemstvu, te prema satelitskim i sličnim mrežama koje ne koriste mobilne tehnologije
- Uporaba 2G, 3G i 4G tehnologija u govornim i mješovitim uslugama uz pokrivenost 2G, 3G i 4G signalom – minimalno 95% populacijske pokrivenosti u vanjskom

Prilog 3 - Tehničke specifikacije usluga

okruženju i minimalno 75% teritorijalne pokrivenosti u vanjskom okruženju, uz mogućnost prilagodbe tehnologije sukladno razvoju, pod uvjetom da kvaliteta isporučene usluge bude ista ili viša

- Prijenos SMS poruka u tuzemstvu i roamingu;
- Prijenos MMS poruka u tuzemstvu i roamingu.
- Mogućnost zabrane slanja MMS poruka (u nacionalnim pokretnim mrežama i roamingu)
- Prikaz broja pozivatelja na mobilni telefonu korisnika (CLIP)
- Mogućnost zabrane prikaza (slanja) vlastitoga broja pozivanoj strani (CLIR)
- Mogućnost zabrane međunarodnih poziva (poziva iz ili prema inozemstvu)
- Mogućnost zabrane poziva u nacionalnim pokretnim mrežama i roamingu
- Mogućnost zabrane poziva u gostujućim mrežama (dolazni i odlazni roaming)
- Mogućnost preusmjerenja poziva u slučaju zauzeća pozivanog broja, neodgovaranja na poziv ili nedostupnosti uređaja pozivanoga broja ili koje druge nemogućnosti uspostave poziva (Call Forwarding)
- Poziv na čekanju (Call Waiting)
- Zadržavanje poziva (On Hold)
- Mogućnost aktivacije obavijesti operatora za pozive prema drugim mrežama
- Mogućnost ostavljanja i preslušavanje pristigle govorne poruke ili pošte (tzv. automatska tajnica)
- Mogućnost limitiranja troškova po mobilnom priključku
- Upozoravanje korisnika da je upravo dvostruko prekoračio prosječnu potrošnju
- Upozorenje u dostignutu potrošnju na 80% i obavijest o iskorištenju usluge na 100% ugovorene tarife i to za Tarife 2 i 3
- ukoliko Odabrani ponuditelj u kriteriju kvalitete „Količinsko povezivanje obračunskih razdoblja za sve tarife“ ponudi prijenos neiskorištenih jedinica/minuta razgovora, SMS poruka i podatkovnog prometa na najvećoj brzini na naredna razdoblja, tada će korisnika početkom mjeseca SMS-om obavijestiti o količini dostupnih jedinica minuta razgovora, SMS poruka i podatkovnog prometa po najvećoj brzini za taj mjesec
- Provjera i kontrola troškova mobilnih priključaka putem SMS-a
- Mogućnost pristupa javnim sustavima kupnje i naplate karata (primjerice za parkiranje ili javni prijevoz) trećih osoba
- Mogućnost postavljanja ograničenja potrošnje obračunskih jedinica po pojedinom priključku

2.2 Opći zahtjevi za mobilne govorne VPN priključke

VPN je privatna mreža Korisnika i podrazumijeva mogućnost komunikacije između mobilnih VPN priključaka, bilo punim ili skraćenim brojem, a svi troškovi takvih razgovora i uspostave poziva trebaju biti uključeni u cijenu tarife.

Za govorne VPN priključke Naručitelj zahtjeva od Odabranog ponuditelja ispunjenje sljedećih uvjeta:

- Prijenos svih postojećih VPN brojeva (pretplatničkih brojeva) između različitih mobilnih mreža bez dodatne naknade za Naručitelja u skladu s Pravilnikom o prenosivosti broja propisanim od strane Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u mrežu Odabranog ponuditelja
- Grupiranje i uključivanje svih mobilnih priključaka u VPN mrežu za tuzemne pozive Korisnika
- Osiguranje neprekinutog pružanja usluga – u slučaju prijena brojeva što uključuje i zamjenu SIM VPN kartica priključaka traži se kontinuirani rad (eventualni prekid veze od maksimalno 3 sata)
- Odabrani ponuditelj obavezan je uspostaviti VPN Korisnika za sve ili za dio pretplatničkih brojeva Korisnika u roku od 5 (pet) radnih dana od dana sklapanja ugovora s Korisnikom

Prilog 3 - Tehničke specifikacije usluga

- Zadržavanje postojeće interne numeracije (ukoliko je to moguće) i mogućnost mijenjanja iste prema zahtjevu Korisnika unutar VPN mreže Korisnika u bilo koje vrijeme trajanja pojedinačnog ugovora.

Odabrani ponuditelj mora moći omogućiti na traženje Korisnika povezivanja mobilne VPN mreže sa poslovnom komutacijskom mrežom Naručitelja putem mobilno-fiksnog VPN pristupa (ukoliko se radi o istom operatoru) ili spajanjem kućne telefonske centrale Korisnika s centralom pokretne mreže poprečnom podatkovnom vezom brzine najmanje 2 Mbps.

2.3 Opći zahtjevi glede podatkovnih usluga

U nastavku je detaljan popis minimalnih tehničkih zahtjeva za Grupe 1 i 2 koje je ponuditelj obavezan ispunjavati bez naknade:

- Omogućiti pristup internetu i prijenos podataka u pokretnim mrežama u tuzemstvu i inozemstvu, na način da osigura uslugu prijenosa podataka u pokretnim mrežama, bez mogućnosti govorne usluge na istom SIM-u.
- minimalno 95% populacijske pokrivenosti u vanjskom okruženju i minimalno 75% teritorijalne pokrivenosti u vanjskom okruženju, uz mogućnost prilagodbe tehnologije sukladno razvoju, pod uvjetom da kvaliteta isporučene usluge bude ista ili viša
- Mogućnost zabrane podatkovnih usluga po pojedinom priključku (u nacionalnim pokretnim mrežama i roamingu)
- Upozorenje u dostignutu potrošnju na 80% i obavijest o iskorištenju usluge na 100% ugovorene tarife
- Za sve mobilne priključke nakon potrošene količine podataka uključene u mjesečnu naknadu nastavak usluge uz smanjenje brzine na 64 Kbps i pristup podatkovnoj mreži bez dodatne naplate troškova

3 Opis Tarifa i opcija

Ponuditelj u troškovnicima iskazuje cijenu za tarife usluga koje su modelirane na temelju procjene Naručitelja a temeljem prethodne realizacije okvirnih sporazuma. Naručitelj je opis i sadržaj tarifa naveo u Troškovniku.

Obračunska jedinica u svim tarifama i za potrošnju izvan tarife za sve govorne pozive je 1 sekunda (s) za govorni promet, za SMS i MMS jedna poruka.

Za podatkovnu uslugu u nacionalnom i prometu unutar EEA, obračunska jedinica je 1 kilobajt (kB).

Za podatkovnu uslugu u međunarodnom prometu izvan EEA, obračunska jedinica je 10 kilobajta (kB) po spajanju, a nakon prekida podatkovnog prijenosa podataka (prekid sesije), količina iskorištenog podatkovnog prometa zaokružuje se na 10 kilobajta (kB).

Usluge se aktiviraju na mjesečnoj razini i vrijede do isteka mjesečnog obračunskog razdoblja ili narednog obračunskog razdoblja, ukoliko ponuditelj nudi količinsko povezivanje obračunskih razdoblja.

Eventualne naknade za korištenje mreže i naknade za uspostavu svakog poziva, u svim tarifama i za potrošnju izvan ugovorene tarife moraju biti uključene u iskazane cijene.

Brzine podatkovnog prijenosa moraju biti najveće s obzirom na tehničku mogućnost na lokaciji Korisnika.

Nakon iskorištenosti podatkovnog prometa iz tarife automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet brzine 64 Kbps bez naplate, kod svih ugovorenih tarifa.

Tijekom čitavog razdoblja korištenja tarifa u Grupi 1 i u Grupi 2 predmeta nabave: govornih, mješovitih i podatkovnih usluga (Troškovnik Tablica 1.1) te podatkovnih usluga (Troškovnik Tablica 1.2), Korisnik može za pretplatnički broj ugovoriti dodatnu opciju pod nazivom „Obnavljajuća opcija od 1 GB **1 GB**“. Tom opcijom se po isteku podatkovnog prometa po maksimalnoj brzini iz tarife te slanjem zahtjeva za aktivaciju SMS-om od strane korisnika pretplatničkog broja, dodjeljuje 1 GB podatkovnog prometa po maksimalno dostupnoj brzini.

Prilog 3 - Tehničke specifikacije usluga

Ova opcija se aktivira na mjesečnoj razini i vrijedi do isteka mjesečnog obračunskog razdoblja. U slučaju potrebe, opcija se ponovno na isti način aktivira unutar istog mjesečnog obračunskog razdoblja. Svaka aktivacija opcije unutar mjesečnog razdoblja zasebno se naplaćuje po cijeni iz odgovarajućeg Troškovnika. U slučaju da nije ugovorena opcija ili korisnik pretplatničkog broja ne aktivira opciju, nakon iskorištenosti podatkovnog prometa iz tarife, uključuje se neograničeni podatkovni promet brzine 64 Kbps.

Ponuditelj mora omogućiti promjenu tarifa za sve postojeće i novougovorene pretplatničke brojeve tijekom ugovornog razdoblja

Nakon iskorištenosti svih minuta i SMS poruka za tuzemni promet iz tarife za Grupe 1 i 2 predmeta nabave, ponuditelj će obračunavati jedinične cijene minute razgovora i SMS poruke prema drugim mrežama izvan ugovorene tarife u tuzemstvu iz troškovnika.

Dodatna SIM kartica je funkcionalnost korištenja više elektroničkih (SIM) kartica vezanih uz jedan pretplatnički broj i uz jednu tarifu; minute i SMS poruke, te podatkovni promet iz određene tarife mogu se dijeliti na više mobilnih telefona ili modema putem dodijeljenih elektroničkih (SIM) kartica.

4 Opis mobilnih telefona i modema

Ponuditelj je obvezan ponuditi mobilne telefone i modeme koji se nalaze u ponudi ponuditelja u slobodnoj prodaji na tržištu u Republici Hrvatskoj. Ponuđeni uređaji trebaju udovoljavati bitnim zahtjevima navedenim u članku 5. i članku 6. Pravilnika o radijskoj opremi („Narodne novine“, broj 49/16) i bitnim zahtjevima elektromagnetske kompatibilnosti navedenim u članku 6. i članku 7. Pravilnika o elektromagnetskoj kompatibilnosti („Narodne novine“, broj 28/16, 88/19).

Ponuđeni mobilni telefoni i modemi moraju biti novi i u tvorničkome pakiranju sa svom dokumentacijom na hrvatskome jeziku.

Ponuđeni mobilni telefoni i modemi ili njihovi sastavni dijelovi ne smiju biti obnovljeni (reparirani). Ponuditelj ne smije ponuditi uređaje koji predstavljaju prototip.

Mobilni telefoni i modemi se plaćaju jednokratno, u cjelokupnom iznosu te nisu vezani uz pretplatničke tarife niti uz ugovaranje ugovorne obaveze.

Mobilne uređaje (mobilni telefoni, modemi) Korisnik će naručivati sukladno svojim potrebama tijekom trajanja ugovora o javnoj nabavi temeljem sklopljenog Okvirnog sporazuma bez prethodno specificiranih mjesečnih količina. Korisnik će naručivati modele s Popisa uređaja ponuditelja prema tehničkim specifikacijama ponuđenih uređaja i cijenama iz ponude, sukladno tehničkim specifikacijama navedenim u Dokumentaciji o nabavi, a u skladu s okvirnim količinama navedenim u troškovnicima koje mogu biti veće i manje od iskazanih. Za svaki tip uređaja propisane su minimalne tehničke specifikacije koje su sastavni dio Dokumentacije o nabavi.

Odabrani ponuditelj obvezan je Korisniku isporučiti odabrane modele uređaja s početnim postavkama. Ako Korisnik nema ili ne dostavi poseban zahtjev u pogledu početnih postavki i uključenih mogućnosti, ili je dostavljeni zahtjev nepotpun, Odabrani ponuditelj je obvezan Korisniku isporučiti mobilne telefone početno postavljene za korištenje isključivo govornih usluga i bez uspostavljenih posebnih mogućnosti govornih, mješovitih ili podatkovnih usluga koje se dodatno naplaćuju.

Jamstvo na ugovorene uređaje mora biti u minimalnom trajanju proizvođačkog jamstva na ispravnost uređaja i sukladno minimalnom jamstvu definiranom ovim Tehničkim specifikacijama i odredbama Dokumentacije o nabavi.

Pod kvarom se ne smatra nestručno rukovanje (rastavljanje, osim za potrebe umetanja ili zamjene baterije, SIM-kartice ili druge elektroničke kartice, i slično) ili oštećenje prilikom uporabe (pad, vatra, voda, kemikalija i drugi vanjski utjecaj). Odabrani ponuditelj smije početi ponovo primati narudžbe i isporučivati model uređaja kod kojeg se pojavio kvar na više od 10 % već isporučenih primjeraka, tek nakon što od proizvođača pribavi i Naručitelju dostavi pisanu Izjavu proizvođača da je uzrok kvarova na tom modelu uređaja pronađen i otklonjen, a uređaj provjeren na način koji jamči da se istovjetan kvar u novoproduzvenim serijama uređaja više

Prilog 3 - Tehničke specifikacije usluga

neće pojavljivati. Na pisani zahtjev Naručitelja Odabrani ponuditelj obvezan je Naručitelju dostaviti informacije o serijama uređaja kod kojih je bio otkriven navedeni kvar.

Osnovni opis traženih mobilnih telefona i modema za Grupu 1 i Grupu 2 vidljiv je u sljedećoj tablici (Tablica 2):

Tip VPN (TIP VPN-A, TIP VPN-B)	Osnovni mobilni telefon s klasičnom (fizičkom) tipkovnicom pogodan uglavnom za govornu komunikaciju
Tip 1 (TIP 1-A, TIP 1-B, TIP 1-C)	Osnovni pametni mobilni telefon
Tip 2 (TIP 2-A, TIP 2-B, TIP 2-C)	Standardni pametni mobilni telefon
Tip D1 (TIP D1-A)	USB uređaj-stick (uređaj namijenjen za korištenje podatkovnog prometa)
Tip D2 (TIP D2-B)	modem namijenjen za korištenje kao pristupna točka – access point uz mogućnost rada na bateriju kao samostalni uređaj
Tip D3 (TIP D3-C)	modem namijenjen za korištenje kao pristupna točka - access point

Tablica 2. Osnovni opis mobilnih telefona i modema

Detaljni tehnički opisi traženih mobilnih telefona i modema nalaze se u Prilogu 3 i 4 Dokumentacije o nabavi pod nazivom: Tehničke specifikacije uređaja.

U Grupi 1 i Grupi 2 predmeta nabave, za model Tip VPN potrebno je ponuditi 2 modela uređaja, za tipove Tip 1 i Tip 2 potrebno je ponuditi tri modela uređaja za svaki od tri tipa mobilnih telefona, te jedan model uređaja za svaki od tri tipa modema.

Minimalno dva od tri ponuđena modela mobilnih telefona unutar tipa 1 i tipa 2 uređaja moraju imati DUAL SIM funkcionalnost. Treći model uređaja unutar navedenih tipova uređaja ne mora imati navedenu funkcionalnost.

Minimalno dva od tri ponuđena modela mobilnih telefona unutar tipa 1 i tipa 2 uređaja moraju imati predinstalirani Google Mobile Services Paket (GMS). Treći model uređaja unutar navedenih tipova uređaja ne mora imati navedeni predinstalirani paket.

5 Uvjeti osiguranja razine raspoloživosti i podrške usluge

5.1 Vrijeme pružanja usluge

Ponuditelj jamči vrijeme pružanja usluge 24 sata na dan, 7 dana u tjednu tijekom čitave kalendarske godine za vrijeme trajanja pojedinačnog ugovora sklopljenog temeljem okvirnog sporazuma.

5.2 Korisnička podrška i osobe za kontakt

Ponuditelj je odgovoran za ispravno funkcioniranje opreme i usluga u vlastitoj mreži, jednako kao i za ispravan rad prijenosnih sustava koji su u njegovoj nadležnosti, u cilju osiguranja što veće kakvoće pružanja usluge ponuditelj mora Korisniku omogućiti korisničku podršku na hrvatskom jeziku. Korisničku podršku ponuditelj mora osigurati kroz Centar za prijavu smetnje/kvara (opisano u točki 5.4), kroz osobni pristup Korisniku ili pristup Korisniku kroz prodajne kanale ponuditelja.

Za osobni pristup djelatniku ponuditelja za Korisnike koji imaju više od 300 zaposlenih ponuditelj je obvezan osigurati najmanje jednu (1) osobu za vezu, a po potrebi i više osoba za kontakt radi pružanja poslovne i tehničke potpore Korisnicima.

Osobe/a za vezu mora/ju biti zadužena/e i odgovorna/e za rješavanje ugovornih, poslovnih, računovodstvenih, tehničkih, operativnih pitanja, najmanje od 08:00h do 16:00h svaki radni dan u godini.

Prilog 3 - Tehničke specifikacije usluga

Odabrani ponuditelj obvezan je Korisnicima navesti prilikom sklapanja ugovora imena i prezimena osoba za kontakt, naznaku za što je koja od njih zadužena i odgovorna s njihovim izravnim telefonskim brojevima i službenim osobnim adresama elektroničke pošte.

Za pristup ponuditelju Korisnicima koji imaju manje od 300 zaposlenih, ponuditelj može osigurati kontakt kroz prodajne kanale putem elektroničke pošte i brojem fiksnog ili mobilnog telefona koji mora biti naveden prilikom sklapanja ugovora.

Korisnik je obvezan osigurati za kontakt s ponuditeljem najmanje jednog djelatnika, ovisno o veličini tijela.

Osobe za kontakt Korisnika rješavaju ugovorna, poslovna, računovodstvena, tehnička i operativna pitanja s ponuditeljem.

Korisnik je obvezan ponuditelju dostaviti imena i prezimena osoba za kontakt, naznaku za što je koja od njih zadužena i odgovorna, zajedno s njihovim izravnim telefonskim brojevima i službenim osobnim adresama elektroničke pošte.

5.3 Prijava smetnje/kvara

U svrhu prijave smetnje/kvara sustava, Korisnik prijavljuje slučaj ponuditelju telefonskim pozivom (npr. 0800 ili slično, dostatnog kapaciteta, besplatno u tuzemstvu) ili faksom ili putem elektroničke pošte.

Potvrdu o zaprimljenom slučaju ponuditelj s detaljima o broju smetnja/kvara, vrsti i vremenu prijave šalje Korisniku ranije definiranim oblikom komunikacije (telefonski, elektronički ili na drugi dokaziv način).

Prijava smetnje ponuditelju mora sadržavati sljedeće podatke o:

- smetnji/kvaru,
- prioritetu,
- pretplatničkom broju,
- vremenu nastanka,
- kontakt podacima osobe koja radi na otklanjanju smetnje/kvara kod Korisnika,
- ostalim korisnim informacijama.

Ponuditelj će za prijavu smetnje/kvara, koristiti kontakt osobe Korisnika iz pojedinačnog ugovora ukoliko nije drugačije dogovoreno.

Nakon otklanjanja smetnje/kvara ponuditelj mora obavijestiti Korisnika o uspješnom otklonu smetnje/kvara koju Korisnik mora potvrditi.

5.4 Održavanje servisne infrastrukture

Ponuditelj mora vlastito održavanje servisne infrastrukture unaprijed najaviti Korisniku, pri čemu treba voditi računa o mogućem utjecaju na rad Korisnika. Rok za upućivanje obavijesti mora se provoditi u skladu s Tablicom 3.

Opis	Rok za upućivanje obavijesti	Vrijeme održavanja
Redovno	72 sati	Izvan radnog vremena
Preventivno	48 sati	Izvan radnog vremena
Interventno (hitno)	4 sata	Po potrebi/dogovoru

Tablica 3. Vremenski rokovi održavanja sustava

Obavijest o predloženom vremenu održavanja uputit će se Korisniku unaprijed elektronskom poštom i/ili telefonski. Tijekom vremena održavanja, ovisno o aktivnostima održavanja, usluga može biti djelomično ili potpuno nedostupna. U interventnim (hitnim) slučajevima, vrijeme održavanja može se produžiti uz pismenu obavijest Korisniku.