

## **Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga**

### **Sadržaj**

<b>1</b>	<b>Terminologija .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Opis usluga .....</b>	<b>4</b>
2.1	Opći zahtjevi vezani uz gorovne i mješovite usluge .....	4
2.1.1	Opći zahtjevi za GSM gorovne VPN priključke.....	5
2.2	Opći zahtjevi glede podatkovnih usluga .....	5
<b>3</b>	<b>Opis Paketa usluga.....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Opis GSM telefona i 4G modema .....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>Uvjeti osiguranja razine raspoloživosti i podrške usluge .....</b>	<b>15</b>
5.1	Vrijeme pružanja usluge .....	15
5.2	Korisnička podrška i osobe za kontakt .....	15
5.3	Centar za prijavu smetnje/kvara .....	16
5.4	Prijava smetnje/kvara .....	16
5.5	Održavanje servisne infrastrukture.....	16

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

### 1 Terminologija

U sljedećoj tablici dane su definicije i objašnjenja pojmove koji se koriste u tehničkoj specifikaciji.

Ponuditelj	Pravna osoba (Operator) koja pruža ili je ovlaštena pružati javnu telefonsku uslugu u pokretnoj električkoj komunikacijskoj mreži.
Preplatnički brojevi	Nizovi znamenaka koji se upotrebljavaju za adresiranje u električkim komunikacijskim mrežama.
Poziv	Veza uspostavljena putem javno dostupne električke komunikacijske usluge koja omogućuje dvostruku 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 takođe je sadržan, 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 (GSM / GPRS / EDGE / UMTS / HSPA / LTE)
Električka kartica (SIM kartica)	Prijenosni memorijski čip ili modul identiteta koja uspostavlja vezu u pokretnoj mreži. Sadrži informacije o preplatničkom broju, adresar, SMS poruke, podatke o operatoru i dr.
VPN	Privatna mreža korisnika podrazumijeva mogućnost komunikacije između GSM VPN priključka, bilo punim ili skraćenim brojem.
Dopunske usluge	Usluge koje odabranii ponuditelj pruža korisniku i preplatnicima 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 preplatničkih 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, pomoći korisnicima u namještanju postavki za korištenje i/ili ograničavanje usluga, rješavanje poteškoća u radu korisnika, rješavanje pritužbi, uspostavu i prekid preplatničkog odnosa, obračun i plaćanje korištenih usluga, izvješčivanje o izvršavanju i učinjenim troškovima preplatnika i korisnika.
Preplatnik	Osoba koju korisnik ovlašti da samostalno, u potpunosti ili djelomice, upravlja uslugama i troškovima preplatničkoga broja, a koji je predmet ugovora sklopljenog između odabranoga ponuditelja i korisnika na temelju Okvirnoga sporazuma. Preplatnik može biti imenovana ili neimenovana (anonimna) osoba. Preplatnik je ujedno i korisnik.
GSM telefon	Prijenosni telefonski uređaj prilagođen 2G, 3G, 4G i suvremenijim tehnologijama električkih 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.
4G modem	Prijenosni uređaj sa standardnim priključkom, prilagođen 2G, 3G, 4G i suvremenijim 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	GSM telefoni i/ili 4G modemi
GSM, EDGE, GPRS	Tehnologija širokopojasnog prijenosa podataka putem 2G signala u pokretnim mrežama malih brzina.

## **Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga**

UMTS, HSPA	Tehnologija širokopojasnog prijenosa podataka putem 3G signala u pokretnim mrežama srednjih brzina.
LTE	Tehnologija širokopojasnog prijenosa podataka u pokretnim mrežama koja se temelji na usklađenim poboljšanoj 3G tehnologiji a često 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 (GSM telefon) ili prijenosni modem za prijenos podataka (4G 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 pokretnе ili nepokretnе mreže u svijetu, kad se pretplatnik nalazi u inozemstvu uključen u tuđu pokretnu mrežu kao gost.
Odlazni roaming	Dopunska usluga ostvarivanja poziva i uspostavljanja govorne veze ili slanja i predaje SMS ili MMS poruke prema bilo kojoj pokretnoj ili nepokretnoj mreži u svijetu, kad se pretplatnik nalazi u inozemstvu uključen u tuđu pokretnu mrežu kao gost.
Podatkovni roaming	Dopunska usluga prijenosa (slanja i primanja) podataka, kad se pretplatnik nalazi u inozemstvu uključen u tuđu pokretnu mrežu kao gost.
Paket	Definirane količine govornih, mješovitih i podatkovnih usluga.

## **Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga**

### **2 Opis usluga**

Predmet nabave je pružanje javnih govornih, mješovitih, podatkovnih usluga te dopunske i pomoćne usluge u pokretnoj električkoj komunikacijskoj mreži, u tuzemstvu i inozemstvu (roaming), zajedno s isporukom GSM telefona, 4G modema i isporuka električkih kartica (SIM kartice) za korištenje tih usluga.

Predmet nabave uključuje GSM pretplatničke brojeve koje Korisnici imaju ugovorene s dosadašnjim operatorom, a nastaviti će ih koristiti, te nove pretplatničke brojeve koji će biti ugovoreni za vrijeme trajanja okvirnog sporazuma.

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

**Pružanje usluga (telefonski pozivi, SMS poruke i podatkovni promet) u državi članici EU-a obuhvaćene su predviđenim paketima i dodatnim paketima: minute, SMS poruke i podatkovni promet potrošeni u drugoj državi EU-a 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 gorone i mješovite usluge**

U nastavku je detaljan popis minimalnih tehničkih zahtjeva za Grupe 1 i 2. Ponuditelj je obvezan 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 GSM tehnologije
- Uporaba 2G tehnologija u govornim i mješovitim uslugama (GSM, EDGE, GPRS) uz pokrivenost 2G signalom – min 95% populacijske pokrivenosti u vanjskom okruženju i min 75% teritorijalne pokrivenosti u vanjskom okruženju
- Uporaba 3G tehnologija u govornim i mješovitim uslugama (UMTS, HSPA) uz pokrivenost 3G signalom – min 95% populacijske pokrivenosti u vanjskom okruženju i min 75% teritorijalne pokrivenosti u vanjskom okruženju
- Zvukovno i glasovno upozoravanja pozivatelja u slučaju zauzeća/nedostupnosti pozivanoga broja
- Prijenos SMS poruka u tuzemstvu i roamingu;
- Mogućnost zabrane slanja SMS poruka (u nacionalnim pokretnim mrežama i roamingu)
- Prijenos MMS poruka u tuzemstvu i roamingu.
- Mogućnost zabrane slanja MMS poruka (u nacionalnim pokretnim mrežama i roamingu)
- Prikaz broja pozivatelja na GSM telefonu pretplatnika (CLIP)
- Mogućnost zabrane prikaza (slanja) vlastitoga broja pozivanoj strani (CLIR)
- Mogućnost zabrane međunarodnih poziva (poziva iz ili prema inozemstvu)
- Mogućnost zabrane poziva u gostujućim mrežama (dolazni i odlazni roaming)
- Mogućnost preusmjeravanja poziva u slučaju zauzeća pozivanog broja, neodgovaranja na poziv ili nedostupnosti uređaja pozivanoga broja ili koje druge nemogućnosti uspostave poziva (Call Forwarding)

## **Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga**

- Poziv na čekanju (Call Waiting)
- Zadržavanje poziva (On Hold)
- Mogućnost aktivacije obavijesti operatera za pozive prema drugim mrežama
- Mogućnost ostavljanja i preslušavanje pristigle gorovne poruke ili pošte (tzv. automatska tajnica)
- Mogućnost limitiranje troškova po mobilnom priključku
- Upozoravanje pretplatnika da je upravo dvostruko prekoračio prosječnu potrošnju
- Upozorenje u dostignutu potrošnju na 80% i 95% i obavijest o iskorištenju usluge na 100% ugovorenog paketa
- 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
- Praćenje potrošnje unutar obračunskog razdoblja putem besplatne aplikacije instalirane na uređaj, za iOS i Android operacijski sustav

### **2.1.1 Opći zahtjevi za GSM gorovne VPN priključke**

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

Za GSM gorovne VPN priključke Naručitelj zahtjeva od izabranog ponuditelja ispunjenje sljedećih uvjeta:

- Prijenos svih postojećih GSM 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 prijenosa brojeva što uključuje i zamjenu SIM VPN kartica priključaka traži se kontinuirani rad (eventualni prekid veze od maksimalno 3 sata)
- Odabrani ponuditelj obvezan 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
- Zadržavanje postojeće interne numeracije (ukoliko je to moguće) i mogućnost mijenjanja prema zahtjevu Korisnika unutar VPN mreže Korisnika u bilo koje vrijeme trajanja pojedinačnog ugovora

Usuglašavanje tehničkih detalja i vremena prebacivanja priključaka – u suradnji s korisnicima

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

### **2.2 Opći zahtjevi glede podatkovnih usluga**

U nastavku je detaljan popis minimalnih tehničkih zahtjeva za Grupe 1, 2 i 3 za kvalitetno pružanje podatkovnih usluga, ponuditelj je obvezan ispunjavati najmanje sljedeće zahtjeve bez naknade:

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

- Omogućiti pristup internetu i prijenos podataka u pokretnim mrežama u tuzemstvu i inozemstvu, na način da osigura uslugu prijenosa podataka u pokretnim mrežama (GSM/ GPRS / EDGE / UMTS / HSPA / LTE), bez mogućnosti govorne usluge na istom SIM-u (samo za Grupu 3)
- Uporaba 2G tehnologija u govornim, podatkovnim i mješovitim uslugama (GSM, EDGE, GPRS) uz pokrivenost 2G signalom – min 95% populacijske pokrivenosti u vanjskom okruženju i min 75% teritorijalne pokrivenosti u vanjskom okruženju
- Uporaba 3G tehnologija u govornim, podatkovnim i mješovitim uslugama (UMTS, HSPA) uz pokrivenost 3G signalom – min 95% populacijske pokrivenosti u vanjskom okruženju i min 75% teritorijalne pokrivenosti u vanjskom okruženju
- Uporaba 4G tehnologija u podatkovnim uslugama (LTE) uz pokrivenost 4G (LTE) signalom – min 50% teritorijalne pokrivenosti u vanjskom okruženju
- Mogućnost zabrane podatkovnih usluga po pojedinom priključku (u nacionalnim pokretnim mrežama i roamingu)
- Upozorenje u dostignutu potrošnju na 80% i 95% i obavijest o iskorištenju usluge na 100% ugovorenog paketa
- Za sve mobilne priključke (podatkovne) nakon potrošene količine podataka uključene u mjesecnu naknadu nastavak usluge uz smanjenje brzine na 64 kb/s i pristup podatkovnoj mreži bez dodatne naplate troškova

### 3 Opis Paketa usluga

Ponuditelj u troškovnicima iskazuje cijenu za pakete usluga koji su modelirani na temelju iskaza potreba Korisnika. Naručitelj je radi lakšeg snalaženja naveo ime paketa (npr. Mini, Osnovni...), a detaljni opis traženih usluga nalazi se u tablicama 1. i 2. ove Tehničke specifikacije. U paketima predviđenima za Grupe 1 i 2 ovisno o vrsti Korisnika određena je količina usluga za govorni, mješoviti i podatkovni promet i to na način da se stavke/paket od 1.1 do 1.5 ugovaraju bez GSM telefona dok se stavke/paket od 1.6 do 1.10 ugovaraju s GSM telefonom, gdje je nazivu paketa dodana oznaka "+". Svaka stavka/paket u stupcu „Tip uređaja u paketu“ povezan je s GSM telefonima (tablica 2.).

Radi lakšeg praćenja i boljeg iskorištenja paketa kreirana je mjera „jedinica“ koja predstavlja agregiranu količinu govornih usluga i SMS poruka prema drugim mrežama u tuzemstvu.

**1 jedinica = 1 minuta = 1 SMS**

Obračunska jedinica u svim paketima, dodatnim paketima i **nakon iskorištenosti svih jedinica iz paketa i/ili dodatnog paketa za tuzemni promet te** za potrošnju izvan paketa i **dodatnih paketa** za sve govorne pozive je 1 sekunda (s) za govorni promet, za SMS jedna poruka a za podatkovnu uslugu u **tuzemnom** **nacionalnom** i međunarodnom prometu je 10 kilobajta **kilobajt** (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 mjesечноj razini i vrijede do isteka mjesечnog obračunskog razdoblja ili narednog obračunskog razdoblja, ukoliko ponuditelj nudi količinsko povezivanje obračunskih razdoblja.

**Naknade za korištenje mreže i naknade za uspostavu svakog poziva, u svim paketima, dodatnim paketima i za potrošnju izvan ugovorenih paketa moraju biti uključene u iskazane cijene.**

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

~~Naknada za korištenje mreže u svim paketima, dodatnim paketima i za potrošnju izvan paketa te uspostava svakog poziva u svim paketima, dodatnim paketima mora biti uključena u cijenu paketa (ne obračunava se dodatno).~~

Brzine podatkovnog prijenosa moraju biti najveće s obzirom na tehničku mogućnost na lokaciji Korisnika, osim za pakete Mini, Mini+ gdje se traži najmanje 64 kbps.

Nakon iskorištenosti podatkovnog prometa iz paketa i/ili dodatnog automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet brzine 64 kbps bez naplate kod svih paketa i dodatnih paketa **sve do uključenja novog dodatnog paketa ili prelaska u novo obračunsko razdoblje.**

Ponuditelj mora omogućiti promjenu paketa za sve postojeće i novougovorene pretplatničke brojeve.

**Za pakete koje je Naručitelj predvidio s nabavom GSM telefona ponuditelj mora bez naknade omogućiti prijelaz iz manjeg paketa u veći neograničeno tijekom trajanja ugovora, a prijelaz iz većeg u neposredno manji minimalno jednom tijekom trajanja ugovora za svaki pretplatnički broj najranije 12 mjeseci nakon sklapanja pojedinačnog pretplatničkog ugovora, bez izmjene trajanja ugovorne obaveze.**

~~Za pakete koje je Naručitelj predvidio s nabavom GSM telefona ponuditelj mora bez naknade omogućiti prijelaz iz manjeg paketa u veći neograničeno tijekom trajanja ugovora, a prijelaz iz većeg paketa u manji minimalno jednom tijekom trajanja ugovora za svaki pretplatnički broj.~~

Za pakete koji ne uključuju nabavu GSM telefona ponuditelj mora bez naknade omogućiti prijelaz iz manjeg paketa u veći i obrnuto neograničeno tijekom trajanja ugovora.

U tablici 1. nalazi se opis pojedinačnih paketa koje je Naručitelj predvidio bez nabave GSM telefona.

R. br.		Naziv stavke/ paket	Opis stavke (paketa)
		1	2
1	1.1	Mini	<ul style="list-style-type: none"><li>- neograničeni pozivi u mreži operatora</li><li>- 15 jedinica (tuzemni promet prema drugim mrežama)</li><li>- neograničeni podatkovni promet 64 kbps</li></ul>
	1.2	Osnovni	<ul style="list-style-type: none"><li>- neograničeni pozivi u mreži operatora</li><li>- 80 jedinica (tuzemni promet prema drugim mrežama)</li><li>- 500 MB <b>(nakon iskorištenosti podatkovnog prometa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet 64 kbps)</b></li></ul>
	1.3	Mali	<ul style="list-style-type: none"><li>- neograničeni pozivi u mreži operatora</li><li>- 180 jedinica (tuzemni promet prema drugim mrežama)</li><li>- neograničene SMS poruke u mreži operatera</li><li>- 1,5 GB <b>(nakon iskorištenosti podatkovnog prometa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet 64 kbps)</b></li></ul>
	1.4	Srednji	<ul style="list-style-type: none"><li>- neograničeni pozivi u mreži operatora</li><li>- 350 jedinica (tuzemni promet prema drugim mrežama)</li><li>- neograničene SMS poruke (prema svim mrežama u tuzemstvu)</li><li>- 3 GB <b>(nakon iskorištenosti podatkovnog prometa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet 64 kbps)</b></li></ul>
	1.5	Veliki	<ul style="list-style-type: none"><li>- neograničeni pozivi u mreži operatora</li><li>- neograničeni pozivi prema ostalim mrežama <b>u tuzemstvu</b></li><li>- neograničene SMS poruke (prema svim mrežama u tuzemstvu)</li><li>- 15 GB <b>(nakon iskorištenosti podatkovnog prometa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet 64 kbps)</b></li></ul>

Tablica 1. opis pojedinačnih paketa bez nabave GSM telefona

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

U tablici 2. nalazi se opis pojedinačnih paketa koje je Naručitelj predvidio s nabavom GSM telefona.

R. br.	Naziv stavke/ paket	Opis stavke (paketa)	Tip uređaja u paketu
	1	2	3
2	2.1 1.6	Mini+  - neograničeni pozivi u mreži operatora - 15 jedinica (tuzemni promet prema drugim mrežama) - neograničeni podatkovni promet 64 kbps	TIP VPN (Mi)
	2.2 1.7	Osnovni+  - neograničeni pozivi u mreži operatora - 80 jedinica (tuzemni promet prema drugim mrežama) - 500 MB (nakon iskorištenosti podatkovnog prometa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet 64 kbps)	TIP VPN (O) TIP 1 (O)
	2.3 1.8	Mali+  - neograničeni pozivi u mreži operatora - 180 jedinica (tuzemni promet prema drugim mrežama) - neograničene SMS poruke u mreži operatera - 1,5 GB (nakon iskorištenosti podatkovnog prometa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet 64 kbps)	TIP 1 (M) TIP 2 (M)
	2.4 1.9	Srednji+  - neograničeni pozivi u mreži operatora - 350 jedinica (tuzemni promet prema drugim mrežama) - neograničene SMS poruke (prema svim mrežama u tuzemstvu) - 3 GB (nakon iskorištenosti podatkovnog prometa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet 64 kbps)	TIP 1 (S) TIP 2 (S) TIP 3.1 (S)
	2.5 1.10	Veliki+  - neograničeni pozivi u mreži operatora - neograničeni pozivi prema ostalim mrežama u tuzemstvu - neograničene SMS poruke (prema svim mrežama u tuzemstvu) - 15 GB (nakon iskorištenosti podatkovnog prometa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet 64 kbps)	TIP 2 (V) TIP 3.1 (V) TIP3.2 (V)

Tablica 2. opis pojedinačnih paketa s GSM telefonima

Tijekom čitavog razdoblja korištenja paketa (Grupa 1., 2. i 3.), u svakom trenutku Korisnik može aktivirati jedan ili više od ponuđenih **dodatnih paketa usluga** iz tablice 3. (dodatni podatkovni promet, dodatni paket jedinica, međunarodni paket, roaming paket i sl.). Usluge se aktiviraju na mjesечноj razini i vrijede do isteka mjesecnog obračunskog razdoblja ili narednog obračunskog razdoblja, ukoliko ponuditelj ponudi količinsko povezivanje obračunskih razdoblja. U tom slučaju neće se vršiti obračun prema jediničnim cijenama nego će se naplatiti cijena aktiviranog dodatnog paketa usluga.

**Nakon iskorištenosti svih jedinica iz paketa i/ili dodatnog paketa za tuzemni promet za Grupe 1. i 2., neovisno o tome kada se pojavi potreba, ponuditelj će obračunavati jedinične cijene minute razgovora i SMS prema drugim mrežama izvan ugovorenog paketa u tuzemstvu iz troškovnika.**

**Usluge koje ponuditelj nudi na tržištu a vezane su uz predmet nabave, kao npr. minute, SMS izvan troškovnika, mogu se koristiti do 10% iznosa procijenjene vrijednosti grupe nabave, sukladno točki 6. Dokumentacije o nabavi.**

**Nakon iskorištenosti svih jedinica iz paketa i/ili dodatnog paketa za Grupe 1., 2. i 3. (za govorni i mješoviti promet, osim za podatkovni promet, gdje se brzina smanjuje na promet**

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

brzine 64 kbps i ne može niti posebno naplaćivati), neovisno o tome kada se pojavi potreba, ponuditelj će obračunavati jedinične cijene prema svom službenom cjeniku usluga prijavljenom HAKOM-u, objavljenom na svojim službenim, javnim i raspoloživim web stranicama i to koristeći najniže jedinične cijene predmetnih usluga navedenih u službenom cjeniku za potrošnju van paketa, a koje nudi velikim/ključnim poslovnim korisnicima na dan javnog otvaranja ponuda.

Za sve usluge **koje nisu navedene u troškovniku**, a ponuditelj ih nudi na tržištu i na zahtjev korisnika aktivira, kao npr. opcije i paketi usluga, ponuditelj će obračunavati jedinične cijene prema svom službenom cjeniku usluga prijavljenog HAKOM-u, objavljenom na svojim službenim, javnim i raspoloživim web stranicama i to koristeći najniže jedinične cijene predmetnih usluga navedenih u službenom cjeniku koje se obračunavaju ako nisu ugovorene, a koje nudi velikim/ključnim poslovnim korisnicima na dan javnog otvaranja ponuda.

Ponuditelj je dužan u ponudi dostaviti zaseban Cjenik za sve gore navedene usluge koji sadrži:

- opis svih usluga koje pruža na tržištu;
- jedinične cijene svih usluga ili naknada s i bez PDV-a koje se naplaćuju za pojedinačnu uslugu;
- način obračuna svih usluga odnosno jedinice obračuna po svim vrstama prometa,
- oznaku stranice službenog cjenika prijavljenog HAKOM-u na kojoj se vidi jedinična cijena na koju se referira.

Kako bi bile raspoznatljive jedinične cijene koje je ponuditelj naveo u Cjeniku koji dostavlja uz ponudu, **ponuditelj je dužan u ponudi dostaviti i službeni cjenik** u kojem će drugom bojom ili nekom oznakom označiti vidljivim cijene na koje se referira u Cjeniku.

Tijekom razdoblja trajanja okvirnog sporazuma moguća je promjena jediničnih cijena iz Cjenika koji je ponuditelj dostavio uz ponudu na više ili niže i to ukoliko dođe do promjene službenog cjenika usluga ponuditelja koji mora biti prijavljen HAKOM-u i koji mora biti objavljen na službenim, javnim i raspoloživim web stranicama ponuditelja.

O takvoj promjeni cijena usluga ponuditelj je dužan obavijestiti naručitelja 5 radnih dana prije početka primjene novih jediničnih cijena.

**Dodatna SIM kartica** je funkcionalnost korištenja više elektroničkih (SIM) kartica vezanih uz jedan pretplatnički broj i uz jedan paket; jedinice namijenjene minutama i/ili SMS porukama, te podatkovni promet iz određenog paketa i jedinice namijenjene minutama i/ili SMS porukama, te podatkovni promet iz dodatnih paketa mogu se dijeliti na više GSM telefona ili 4G modema putem dodijeljenih elektroničkih (SIM) kartica.

<b>Dodatni paketi (usluge)</b>
Dodatni paket podatkovnog prometa <b>500 MB</b>
Dodatni paket podatkovnog prometa <b>1500 MB</b>
Dodatni paket podatkovnog prometa <b>4 GB</b>
Dodatni paket podatkovnog prometa <b>10 GB</b>
60 jedinica prema drugim tuzemnim mrežama
150 jedinica prema drugim tuzemnim mrežama
<b>Međunarodni pozivi prema zemljama EU/EEA (Zona 1)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske prema državama EU/EEA (Zona 1) - <b>30 minuta</b>
<b>Međunarodni pozivi prema zemljama EU/EEA (Zona 1)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske prema državama EU/EEA (Zona 1) - <b>150 minuta</b>

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

<b>Međunarodni poziv prema zemljama EU/EEA (Zona 1)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske prema državama EU/EEA (Zona 1) - <b>500 minuta</b>
<b>Međunarodni SMS prema zemljama EU/EEA (Zona 1)</b> - uključuje: SMS poruke iz Hrvatske prema državama EU/EEA (Zona 1) - <b>5 SMS-a</b>
<b>Međunarodni SMS prema zemljama EU/EEA (Zona 1)</b> - uključuje: SMS poruke iz Hrvatske prema državama EU/EEA (Zona 1) - <b>15 SMS-a</b>
<b>Međunarodni SMS prema zemljama EU/EEA (Zona 1)</b> - uključuje: SMS poruke iz Hrvatske prema državama EU/EEA (Zona 1) - <b>50 SMS-a</b>
<b>Međunarodni pozivi prema susjednim državama (Zona 2)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema susjednim državama (Zona 2); dolazne pozive iz susjednih država (Zona 2) - <b>30 minuta</b>
<b>Međunarodni pozivi prema susjednim državama (Zona 2)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema susjednim državama (Zona 2); dolazne pozive iz susjednih država (Zona 2) - <b>150 minuta</b>
<b>Međunarodni pozivi prema susjednim državama (Zona 2)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema susjednim državama (Zona 2); dolazne pozive iz susjednih država (Zona 2) - <b>500 minuta</b>
<b>Međunarodni SMS prema susjednim državama (Zona 2)</b> - uključuje: odlazne SMS poruke iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema susjednim državama (Zona 2); dolazne SMS poruke iz susjednih država (Zona 2) - <b>5 SMS-a</b>
<b>Međunarodni SMS prema susjednim državama (Zona 2)</b> - uključuje: odlazne SMS poruke iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema susjednim državama (Zona 2); dolazne SMS poruke iz susjednih država (Zona 2) - <b>15 SMS-a</b>
<b>Međunarodni SMS prema susjednim državama (Zona 2)</b> - uključuje: odlazne SMS poruke iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema susjednim državama (Zona 2); dolazne SMS poruke iz susjednih država (Zona 2) - <b>50 SMS-a</b>
<b>Međunarodni pozivi prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3); dolazne pozive iz ostalih država Europe i Sviljeta (Zona 3) - <b>30 minuta</b>
<b>Međunarodni pozivi prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3); dolazne pozive iz ostalih država Europe i Sviljeta (Zona 3) - <b>150 minuta</b>
<b>Međunarodni pozivi prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3)</b> - uključuje: odlazne pozive iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3); dolazne pozive iz ostalih država Europe i Sviljeta (Zona 3) - <b>500 minuta</b>
<b>Međunarodni SMS prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3)</b> - uključuje: odlazne SMS poruke iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3); dolazne SMS poruke iz ostalih država Europe i Sviljeta (Zona 3) - <b>5 SMS</b>
<b>Međunarodni SMS prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3)</b> - uključuje: odlazne SMS poruke iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3); dolazne SMS poruke iz ostalih država Europe i Sviljeta (Zona 3) - <b>15 SMS</b>
<b>Međunarodni SMS prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3)</b> - uključuje: odlazne SMS poruke iz Hrvatske i iz zemalja EU/EEA (Zona 1) prema ostalim državama Europe i Sviljeta (Zona 3); dolazne SMS poruke iz ostalih država Europe i Sviljeta (Zona 3) - <b>50 SMS</b>
<b>Roaming u susjednim državama (zona 2)</b> - uključuje: odlazne pozive prema Hrvatskoj i državama EU/EEA (zona 1), odlazne pozive prema susjednim državama (zona 2) i odlazne pozive prema ostalim državama Europe i Sviljeta (zona 3); dolazne pozive iz Hrvatske i država EU/EEA (zona 1), dolazne pozive iz susjednih država (zona 2) i dolazne pozive iz ostalih država Europe i Sviljeta (zona 3) - <b>30 minuta</b>
<b>Roaming u susjednim državama (Zona 2)</b> - uključuje: odlazne pozive prema Hrvatskoj i državama EU/EEA (zona 1), odlazne pozive prema susjednim državama (zona 2) i odlazne pozive prema ostalim državama Europe i Sviljeta (zona 3); dolazne pozive iz Hrvatske i država EU/EEA (zona 1), dolazne

## **Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga**

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

Podatkovni promet u ostalim državama Europe i Svijeta (zona 3) - <b>150 MB</b>
Podatkovni promet u ostalim državama Europe i Svijeta (zona 3) - <b>400 MB</b>
Podatkovni promet u ostalim državama Europe i Svijeta (zona 3) - <b>1 GB</b>
Dodatna SIM kartica

Tablica 3. Dodatni paketi usluga

Ponuditelj je za Grupu 3. Podatkovna usluga putem 4G/LTE modemom predvio pakete usluga (tablica 4.)

PAKET	Opis paketa
<b>DATA 1</b>	1 GB (4G/LTE)
<b>DATA 3</b>	3 GB (4G/LTE)
<b>DATA 5</b>	5 GB (4G/LTE)
<b>DATA 15</b>	15 GB (4G/LTE)
<b>DATA 50</b>	50 GB (4G/LTE)

Tablica 4. Podatkovni paketi usluga

Tijekom čitavog razdoblja korištenja paketa (Grupa 3.), u svakom trenutku Korisnik može aktivirati jedan ili više od ponuđenih **dodatnih paketa usluga** iz tablice 4a. (dodatni podatkovni promet). Usluge se aktiviraju na mjesечноj razini i vrijede do isteka mjesecnog obračunskog razdoblja ili narednog obračunskog razdoblja, ukoliko ponuditelj ponudi količinsko povezivanje obračunskih razdoblja. U tom slučaju neće se vršiti obračun prema jediničnim cijenama nego će se naplatiti cijena aktiviranog dodatnog paketa usluga.

NAZIV STAVKE/PAKET
Podatkovni promet u susjednim državama (zona 2) - 150 MB
Podatkovni promet u susjednim državama (zona 2) - 400 MB
Podatkovni promet u susjednim državama (zona 2) - 1 GB
Podatkovni promet u susjednim državama (zona 3) - 150 MB
Podatkovni promet u susjednim državama (zona 3) - 400 MB
Podatkovni promet u susjednim državama (zona 3) - 1 GB

Tablica 4a.Dodatni podatkovni paketi usluga

**Obračunska jedinica za podatkovnu uslugu je 10 kilobajta (kB) po spajanju (sesiji) i prekidu spajanja. Nakon iskorištenosti podatkovnog prometa iz paketa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet brzine 64 kbps bez naplate, kod svih paketa.**

~~Obračunska jedinica za podatkovnu uslugu je 1 kilobajt (kB) po spajanju (sesiji) i prekidu spajanja. Nakon iskorištenosti podatkovnog prometa iz paketa automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet brzine 64 kbps bez naplate kod svih paketa.~~

Naknada za korištenje mreže uključena u cijenu svih paketa.

Nakon iskorištenosti podatkovnog prometa iz paketa i/ili dodatnog automatizmom se uključuje neograničeni podatkovni promet brzine 64 kbps bez naplate kod svih paketa i

## **Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga**

dodatnih paketa. Usluge se aktiviraju na mjesecnoj razini i vrijede do isteka mjesecnog obračunskog razdoblja ili narednih obračunskih razdoblja, ukoliko ponuditelj ponudi količinsko povezivanje obračunskih razdoblja.

**Za pakete koje je Naručitelj predviđao s nabavom GSM telefona ponuditelj mora bez naknade omogućiti prijelaz iz manjeg paketa u veći neograničeno tijekom trajanja ugovora, a prijelaz iz većeg u neposredno manji minimalno jednom tijekom trajanja ugovora za svaki preplatnički broj najranije 12 mjeseci nakon sklapanja pojedinačnog preplatničkog ugovora, bez izmjene trajanja ugovorne obaveze.**

~~Ponuditelj mora bez naknade omogućiti prijelaz iz manjeg paketa u veći neograničeno tijekom trajanja ugovora, a prijelaz iz većeg paketa u neposredno manji minimalno jednom tijekom trajanja ugovora.~~

Ponuditelj mora nuditi ovu opciju za sve postojeće i novougovorene priključke.

### **4 Opis GSM telefona i 4G modema**

Ponuditelj je obvezan ponuditi GSM telefone i 4G 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).

Ponuđeni GSM telefoni i 4G modemi moraju biti novi i u tvorničkome pakiranju sa svom dokumentacijom na hrvatskome i engleskome jeziku, upravljačkim programima (ako su potrebni) na optičkom (CD, DVD) ili drugom elektroničkom mediju (USB memorija, SD kartica i sl.).

Ponuđeni GSM telefoni i 4G modemi ili njihovi sastavni dijelovi ne smiju biti obnovljeni (reparirani). Ponuditelj ne smije ponuditi uređaje koji predstavljaju prototip.

Svi GSM telefoni i 4G modemi iz ovog predmeta nabave isključivo se mogu kupovati s predviđenim paketima, a sukladno uvjetima definiranim Dokumentacijom o nabavi, ovim Tehničkim specifikacijama i pripadajućim troškovnicima. Zasebna nabava uređaja po povlaštenoj cijeni nije moguća. 4G modeme moguće je uparivati sa svim dostupnim paketima.

Mobilne uređaje (GSM telefoni, 4G modemi) Korisnik će naručivati sukladno svojim potrebama tijekom trajanja ugovora o javnoj nabavi temeljem sklopljenog okvirnog sporazuma bez prethodno specificiranih mjesecnih 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 izabrane 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 GSM telefone početno postavljene za korištenje isključivo govornih usluga i bez uspostavljenih posebnih mogućnosti govornih, mješovitih ili podatkovnih usluga koje se dodatno naplaćuju.

Odabrani ponuditelj je obvezan Naručitelju isporučiti 4G modeme (Grupa 3) početno postavljene za korištenje podatkovnih usluga samo u tuzemstvu, bez uspostavljenih mogućnosti usluga podatkovnoga roaminga, kao i ostalih funkcionalnosti koje se dodatno naplaćuju, odnosno nisu sadržane u cijeni paketa.

Naručitelj je tipove uređaja za Grupu 1 i Grupu 2 povezao s ugovorenim paketima (tablica 5. povezanosti uređaja s paketima), a u Grupi 3 svaki tip uređaja može se upariti s bilo

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

kojim ugovorenim paketom, sukladno odredbama Dokumentacije o nabavi, ovim Tehničkim specifikacijama i pripadajućim troškovnicima.

PAKET	Tip GSM telefona
Mini+	TIP VPN (Mi)
Osnovni+	TIP VPN (O), TIP 1 (O)
Mali+	TIP 1 (M), TIP 2 (M)
Srednji+	TIP 1 (S), TIP 2 (S), TIP 3.1 (S)
Veliki+	TIP 2 (V), TIP 3.1 (V), TIP 3.2 (V)

Tablica 5. povezanosti uređaja s paketima

Naručitelj je tipove uređaja za Grupu 1 i Grupu 2 povezao s ugovorenim paketima (tablica 5a. povezanosti uređaja s paketima), a u Grupi 3 svaki tip uređaja može se upariti s bilo kojim ugovorenim paketom, ako je u trenutku podnošenja zahtjeva za isporuku GSM uređaja, do isteka sklopljenog okvirnog sporazuma preostalo manje od 8 (osam) mjeseci, sukladno odredbama Dokumentacije o nabavi, ovim Tehničkim specifikacijama i pripadajućim troškovnicima.

PAKET	Tip GSM telefona
Mini+	TIP VPN (Mi)
Osnovni+	TIP VPN (O), TIP 1 (O)
Mali+	TIP 1 (M)
Srednji+	TIP 1 (S)
Veliki+	TIP 1 (V), TIP 2 (V)

Tablica 5a. povezanosti uređaja s paketima

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

Osnovni opis traženih GSM telefona za Grupu 1 i Grupu 2 vidljiv je u tablici 6.;

<b>Tip VPN</b> (TIP VPN-A, TIP VPN-B, TIP VPN-C)	Osnovni GSM telefon s klasičnom (fizičkom) tipkovnicom pogodan uglavnom za govornu komunikaciju
<b>Tip 1</b> (TIP 1-A, TIP 1-B, TIP 1-C)	Osnovni pametni GSM telefon
<b>Tip 2</b> (TIP 2-A, TIP 2-B, TIP 2-C)	Standardni pametni GSM telefon
<b>Tip 3</b> (TIP 3-A, TIP 3-B, TIP 3-C)	Napredni pametni GSM telefon

Tablica 6. osnovni opis GSM telefona

Detaljni tehnički opisi traženih GSM telefona nalaze se u prilozima 2. - 4. Dokumentacije o nabavi.

U Grupi 1 i Grupi 2 (prilozi 2. i 3. Tehničke specifikacije – uređaji), potrebno je za tipove:

- TIP VPN, TIP 1 i TIP 2 ponuditi tri modela uređaja, minimalno jedan ponuđeni model uređaja unutar svakog tipa mora imati DUAL SIM funkcionalnost.
- TIP 3 uređaja potrebno je ponuditi 2 modela uređaja s Android operacijskim sistemom i jedan model uređaja s iOS operacijskim sistemom.

Osnovni opis traženih 4G modema za Grupu 3. vidljivo je u tablici 7.;

## Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga

<b>Tip D1 – USB 4G MODEM</b>	USB uređaj-stick (uređaj namijenjen za korištenje s prijenosnicima i tabletima)
<b>Tip D2 – 4G MODEM</b>	4G modem (uređaj namijenjen za korištenje kao pristupna točka - access point uz mogućnost rada na bateriju kao samostalni uređaj)
<b>Tip D3 – 4G MODEM</b>	4G modem (uređaj namijenjen za korištenje kao pristupna točka - access point)

Tablica 7. osnovni opis 4G modema

Detaljni tehnički opisi traženih 4G modema nalaze se u prilozima 2-4. Dokumentacije o nabavi.

## 5 Uvjeti osiguranja razine raspoloživosti i podrške usluge

Odabrani ponuditelj mora osigurati raspoloživost usluge od najmanje 98,3 % javne gorovne, mješovite i podatkovne usluge u pokretnim mrežama.

Neraspoloživost usluge mjeri se kao vrijeme pronalaženja i otklona kvara/smetnje te se definira kao vrijeme između trenutka potvrde kvara/smetnje i vremena otklanjanja odnosno vraćanja u ispravno stanje, svakim danom od 0-24 sata.

Vrijeme pronalaženja i otklona kvara/smetnje prestaje u trenutku kada Ponuditelj podnese izvještaj o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji Korisniku. Ukoliko se kvar/smetnja ne može otkloniti u predviđenom roku, Korisnik će biti pravodobno informiran o svom statusu. Korisnik može u svako doba zatražiti podrobne podatke o statusu smetnje putem pozivanja Ponuditeljevog centra za prijavu kvara.

### 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) 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 i odgovorna za rješavanje ugovornih, poslovnih, računovodstvenih, tehničkih, operativnih pitanja, najmanje od 08:00 do 16:00 svaki radni dan u godini.

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 fiksног 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.

Ponuditelj i Korisnik će uskladiti tehničku dokumentaciju na način da se koriste jednoznačne i jednoobrazne oznake i procedure.

## **Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga**

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 električne pošte.

Korisnik je dužan pomoći Ponuditelju putem resursa i stručnog znanja na način da prijavi smetnju/kvar u radu usluge uz najrazumljiviji mogući opis (opisano u točki 5.4)

### **5.3 Centar za prijavu smetnje/kvara**

Centar za prijavu smetnje/kvara (Centar, eng. Helpdesk) je usluga koja mora pružati jednostavnu, fleksibilnu i brzu komunikaciju između stručnog osoblja Ponuditelja i Korisnika. Osnovni sadržaj usluge je da se Korisniku omogući prijava smetnje/kvara, i da se Korisnik kratko posavjetuje o mogućnostima, funkcionalnosti, konfiguraciji i održavanju. Ponuditelj mora osigurati rad centra i pružanje usluga Centra tijekom trajanja Okvirnog sporazuma i pojedinačnih ugovora svaki dan od 00:00 do 24:00 sati.

### **5.4 Prijava smetnje/kvara**

U svrhu prijave smetnje/kvara sustava, Korisnik prijavljuje slučaj Centru najmanje telefonskim pozivom (npr. 0800 ili slično, dostačnog kapaciteta, besplatno u tuzemstvu) ili faksom ili putem električne pošte.

Potvrdu o zaprimljenom slučaju Ponuditelj s detaljima o broju smetnje/kvara, vrsti i vremenu prijave šalje Korisniku ranije definiranim oblikom komunikacije (telefonski, električni).

Prijava smetnje Ponuditelju mora sadržavati sljedeće podatke:

- smetnji/kvaru,
- prioritetu,
- preplatničkom broju,
- vremenu nastanka,
- kontakt podaci osobe koja radi na otklanjanju kod Korisnika,
- ostale korisne informacije.

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

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

### **5.5 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 8.

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/dogовору

Tablica 8. 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

## **Prilog 1. Tehničke specifikacije usluga**

održavanja, usluga može biti djelomično ili potpuno nedostupna. U interventnim (hitnim) slučajevima, vrijeme održavanja može se produžiti uz pismenu obavijest Korisniku.