Sadržaj

1. Terminologija 2

2. Opis usluga 3

2.1 Opći zahtjevi vezani uz govorne i mješovite usluge 4

2.2 Opći zahtjevi za mobilne govorne VPN priključke 5

2.3 Opći zahtjevi glede podatkovnih usluga 5

3. Opis Tarifa i opcija 6

4. Uvjeti osiguranja razine raspoloživosti i podrške usluge 7

4.1 Vrijeme pružanja usluge 7

4.2 Korisnička podrška i osobe za kontakt 7

4.3 Prijava smetnje/kvara 7

4.4 Održavanje servisne infrastrukture 8

1. Terminologija

Ponuditelj/ Ugovaratelj	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 ugovaratelj pruža 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, 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.
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.
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.
LTE	Tehnologija širokopojasnog prijenosa podataka u pokretnim mrežama se naziva 4G tehnologija. Omogućuje brži prijenos veće količine podataka.
5G	Tehnologija širokopojasnog prijenosa podataka u pokretnim mrežama koja se oslanja na već postojeće tehnologije ali omogućuje brži prijenos veće količine podataka u odnosu na prethodne tehnologije.
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, prihvat 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.

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 elektroničkih kartica (SIM kartice) za korištenje tih usluga, a kako je to detaljno specificirano u daljnjem tekstu.

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

Ugovaratelj je obvezan osigurati pružanje govornih, podatkovnih i mješovitih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži na cijelome području Republike Hrvatske, 99,99% vremena. Ugovaratelj je obvezan 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 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).

Mjesto pružanja usluga u tuzemstvu ili prema inozemstvu je cijelo kopneno područje Republike Hrvatske, područje svih hrvatskih otoka u Jadranskome moru, unutarnje morske vode kao i teritorijalno more, sukladno važećem Pomorskome zakoniku (u nastavku: područje Republike Hrvatske), a za usluge u roamingu područje svih država članica Europske unije (EU) i Europskog ekonomskog prostora (EEA) (Zona 1) i svih ostalih europskih i svjetskih država i teritorija (Zona 2).

Pojedine usluge koje se Korisnicima djelomice ili u cijelosti pružaju izvan područja Republike Hrvatske definirane su po zonama.

Zone su određene uzimajući u obzir da je Republika Hrvatska članica Europske Unije:

- Zona 1 obuhvaća sve države članice Europske unije (EU) i Europskog ekonomskog prostora (EEA).
- Zona 2 obuhvaća sve ostale europske i svjetske države i teritorije.

2.1 Opći zahtjevi vezani uz govorne i mješovite usluge

U nastavku je detaljan popis minimalnih tehničkih zahtjeva. Ugovaratelj 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 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 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
- Dostupnost 5G mreže
- Dostupnost VoLTE standarda (Voice over LTE)
- 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)
- Omogućiti uslugu upravljanja mobilnim uređajima (MDM) sa osnovnim značajkama i uključenim podatkovnim prometom za uslugu
- Prikaz broja pozivatelja na mobilnom 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 preusmjeravanja 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 o dostignutoj potrošnji, kada potrošnja dosegne 80% iskorištenosti usluge tarife i obavijest o iskorištenju usluge na 100% ugovorene tarife za tarife 1-4
- 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 ugovaratelja 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 ugovaratelja
- 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 kartica, traži se kontinuirani rad uz prekid veze od maksimalno 3 sata
- Ugovaratelj 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 iste prema zahtjevu korisnika unutar VPN mreže korisnika u bilo koje vrijeme trajanja pojedinačnog ugovora.

Ugovaratelj na traženje korisnika mora omogućiti povezivanje mobilne VPN mreže sa poslovnom komutacijskom mrežom korisnika 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 koje je ugovaratelj obvezan 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
- 2G, 3G i 4G: 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
- Dostupnost 5G mreže za sve podatkovne tarife
- Mogućnost zabrane podatkovnih usluga po pojedinom priključku (u nacionalnim pokretnim mrežama i roamingu)
- Upozorenje o dostignutoj potrošnji, kada potrošnja dosegne 80% iskorištenosti usluge tarife 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

Ugovaratelj 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, dok je 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.

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 : govornih, mješovitih i podatkovnih usluga Korisnik može za pretplatnički broj ugovoriti dodatnu opciju pod nazivom „**Obnavljajuća opcija od 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.

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 ili drugog 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.

Za pretplatničke Data tarife ugovaranje automatskog uključenja obnavljajuće tarife vrši se pri ugovaranju ili tijekom korištenja na zahtjev korisnika, a preko administratora ugovaratelja.

Ugovaratelj 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, ugovaratelj 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. Uvjeti osiguranja razine raspoloživosti i podrške usluge

4.1 Vrijeme pružanja usluge

Ugovaratelj 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.

4.2 Korisnička podrška i osobe za kontakt

Ugovaratelj 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 ugovaratelj mora korisniku omogućiti korisničku podršku na hrvatskom jeziku. Korisničku podršku ugovaratelj mora osigurati kroz Centar za prijavu smetnje/kvara (opisano u točki 4.4), kroz osobni pristup korisniku ili pristup korisniku kroz prodajne kanale ugovaratelja.

Ugovaratelj je dužan korisnicima dodijeliti kontakt osobu/e radi pružanja poslovne i tehničke podrške.

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.

Ugovaratelj je obvezan 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.

Korisnik je obvezan ugovaratelju 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.

Ukoliko dođe do promjene kontakt osobe za pojedinog korisnika, ugovaratelj mora korisnika obavijestiti o tome kao i dati podatke novog kontakta.

4.3 Prijava smetnje/kvara

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

Potvrdu o zaprimljenom slučaju ugovaratelj 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 ugovaratelju 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.

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

Nakon otklanjanja smetnje/kvara ugovaratelj mora obavijestiti korisnika o uspješnom otklonu smetnje/kvara koju korisnik mora potvrditi.

4.4 Održavanje servisne infrastrukture

Ugovaratelj 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 sa Tablicom 1.

Tablica 1. Vremenski rokovi održavanja sustava

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

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.