

Tehnička specifikacija 1 – javna govorna usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Predmet javne nabave uključuje javne govorne usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,.

Pojašnjeno, Ponuditelj je dužan ponuditi slijedeće:

1. Povezivanje ŽAT centrala Naručitelja na infrastrukturu kojom raspolaže pomoću ISDN PRA kanala,
2. Povezivanje analognih telefonskih priključaka Naručitelja na infrastrukturu Ponuditelja pomoću POTS priključaka,
3. Međusobno povezivanje ŽAT centrala Rijeka i Pula pomoću 10 IP govornih kanala.

Ponuditelj mora jamčiti vrijeme pružanja usluga od 24x7 (24 sata na dan, 7 dana u tjednu tijekom cijelog trajanja ugovora).

Ponuditelj je obvezan osigurati pružanje govornih usluga u javnoj nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži na svim lokacijama Naručitelja koje povezuje ISDN PRA sučeljem u minimalno 99,92% vremena od trenutka prvog uključenja usluge pa do isteka ugovora.

Ponuditelj je obvezan osigurati pružanje govornih usluga u javnoj nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži na svim lokacijama Naručitelja koje povezuje POTS priključcima u minimalno 99,85% vremena od trenutka prvog uključenja usluge pa do isteka ugovora.

Ponuditelj je obvezan osigurati neprekidnu međusobnu vezu ŽAT centrala Naručitelja Pula i Rijeka, koju ostvaruje IP sučeljem, u minimalno 99,92% vremena od trenutka prvog uključenja usluge pa do isteka ugovora.

Ponuditelju nije potrebna informacija o količini brojeva koji se koriste na pojedinoj ISDN PRA da bi mogao realizirati traženu uslugu.

Ponuditeljeva usluga mora omogućavati nesmetan rad analognih fax uređaja Naručitelja.

Ponuditelj je obvezan unutar ponuđene cijene za telefonske brojeve uključene u prolazno biranje omogućiti uslugu prikaza pozivajućeg broja.

Ponuditelj je obvezan biti u mogućnosti na osnovu Naručiteljevog zahtjeva u roku od dva (2) radna dana izvršiti zabranu ili dopuštenje ostvarivanja poziva prema određenim brojevima ili grupama brojeva.

Ponuditelj je obvezan Naručitelju osigurati pružanje stručne i tehničke podrške 24 sata na dan (uključujući vikende, praznike i blagdane).

Ponuditelj je obvezan biti u mogućnosti uz ispostavljene račune Naručitelju dostavljati u elektronskom (excel) obliku obračunsku tablicu za pojedini obračunski mjesec koji se

Tehnička specifikacija 1 – javna govorna usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

predmetnim računom naplaćuje. Predmetna obračunska tablica mora minimalno sadržavati slijedeće stupce:

- DATUM POZIVA (dd.mm.yyyy)
- VRIJEME POČETKA POZIVA (hh:mm:ss; 0-24h)
- TRAJANJE POZIVA (hh:mm:ss)
- KATEGORIJA POZIVAJUĆEG BROJA (HŽI, PP, CAR, CEXP, TE, OV, PG, ŽPD, ŽTŠ, AG, TSŽV, DZ) – numeracije po kategorijama se nalaze u Prilogu, osim kategorije HŽI. Kategoriju HŽI imaju svi pozivajući brojevi koji nisu navedeni u tablici u Prilogu.
- POZIVAJUĆI BROJ
- POZVANI (BIRANI) BROJ
- KATEGORIJA POZVANOG BROJA – moguće vrijednosti: Europa 1, Europa 2, Europa mobilna 1, Europa mobilna 2, Europa mobilna 3, Europa mobilna 4, Europa mobilna 5, Svijet 1, Svijet 2, Svijet mobilna 1, Svijet mobilna 2, Besplatni broj, Hrvatska fiksna mreža, Hrvatska mobilna mreža, Posebni broj, VPN
- PODKATEGORIJA POZVANOG BROJA – naziv države (za kategorije: Europa 1, Europa 2, Europa mobilna 1, Europa mobilna 2, Europa mobilna 3, Europa mobilna 4, Europa mobilna 5, Svijet 1, Svijet 2, Svijet mobilna 1, Svijet mobilna 2), vrsta besplatnog broja (za kategoriju Besplatni broj), naziv županije (za kategoriju Hrvatska fiksna mreža), naziv mobilnog operatera (za kategoriju Hrvatska mobilna mreža), vrsta posebnog broja (za kategoriju Posebni broj), naziv županije (za kategoriju VPN)
- JEDINIČNA CIJENA (kn/sek)
- CIJENA POZIVA (kn)

Uvjeti pravne i poslovne sposobnosti ponuditelja te dokumenti kojima dokazuju sposobnost:

- a) Važeća Potvrda o primitku prethodne obavijesti Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u svrhu dokaza da Ponuditelj posjeduje određeno ovlaštenje koje mu je potrebno u zemlji sjedišta za obavljanje djelatnosti povezane s predmetom nabave.
- b) Izvod iz upisa u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar države sjedišta gospodarskog subjekta, ne stariji od 3 mjeseca od dana objave ovog poziva. Ponuditelj mora biti registriran za djelatnost iz predmeta nabave.

Rok početka pružanja usluge :

Ponuditelj je obavezan završiti sve potrebne tehničke i administrativne predradnje te započeti s pružanjem usluge za ISDN PRA kanale i IP govorne kanale unutar 30 dana od dana potpisa prvog pojedinačnog ugovora sklopljenog na osnovu Okvirnog sporazuma koji je predmet ovog natječaja javne nabave.

Rok početka pružanja usluge za analogne (POTS) priključke je 45 dana od dana potpisa gore navedenog ugovora.

Tehnička specifikacija 1 – javna govorna usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

U navedenim razdobljima se dotadašnje usluge ne smiju prekidati, a za što je odgovoran Ponuditelj.

Raspoloživost

Ponuditelj jamči sljedeću minimalnu raspoloživost usluge:

99,92% vremena na svim lokacijama naručitelja koje povezuje ISDN PRA sučeljem.

99,85% vremena na svim lokacijama naručitelja koje povezuje POTS priključcima.

99,92% vremena na međusobnoj vezi ŽAT centrala Pula i Rijeka, koju ostvaruje IP sučeljem.

Mjerni kriteriji:

Raspoloživost usluge mjeri se na osnovi ispada usluge zabilježenih na servisnoj infrastrukturi putem Ponuditeljevog i Naručiteljevog nadzornog sustava.

Raspoloživost je mjera vremena u kojem je usluga raspoloživa u odnosu na vrijeme pružanja usluge. Raspoloživost usluge izražava se u postocima na način da se tijekom trajanja pružanja usluge zbrajaju trajanja nedostupnosti usluge (u minutama; posebno za ISDN PRA priključke, posebno za POTS priključke), te se na kraju mjeseca raspoloživost usluge izračuna prema slijedećoj formuli:

Raspoloživost usluge = (ukupno vrijeme pružanja usluge – ukupno vrijeme neraspoloživosti usluge) x 100 / ukupno vrijeme pružanja usluge

Kod izračunavanja raspoloživosti neće se voditi računa o sljedećim pogreškama: stanje više sile (uključujući ekstremne vremenske prilike i prirodne nepogode, lavine, odrone zemlje, poplave, udare groma ili požar, rat, vojne operacije, teror ili građanski nemiri) i nemogućnosti rada zbog ispravljanja pogrešaka koje prouzroči Naručitelj.

Penali

Ukoliko gore navedeni izračun pokaže da su raspoloživosti usluge za svaki pojedini ISDN PRA kanal ili POTS priključak ili vezu među centralama Pula i Rijeka manje od gore navedenih, primijeniti će se ugovorna kazna umanjenja fakturiranog iznosa u tom mjesecu za taj priključak u slijedećem postotku:

- 0,5% za svakih 0,01% smanjene raspoloživosti usluge pojedinog ISDN PRA kanala
- 0,25% za svakih 0,01% smanjene raspoloživosti usluge pojedinog POTS priključka
- 0,5% za svakih 0,01% smanjene raspoloživosti usluge pojedinog IP kanala za povezivanje centrala Pula i Rijeka

Tehnička specifikacija 1 – javna govorna usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Ukupan iznos ugovorne kazne ograničen je na najviše 50% fakturiranog iznosa u tom mjesecu za pojedini priključak/kanal za koji je raspoloživost usluge bila manja od gore navedene minimalne raspoloživosti.

Iznosi ugovorne kazne obračunavaju se na mjesečnoj osnovi i za iznos istih umanjuje se račun u sljedećem mjesecu.

Prekidi usluge u trajanju kraćem od 15 min, pri čemu razmak između dvaju prekida nije kraći od 24 sata, ne ulaze u obračun za plaćanje ugovorne kazne.

Ugovorna kazna obračunava se isključivo za one prijave kvarova koje imaju Stupanj ozbiljnosti 1 (Kritično) – pojašnjeno dolje u poglavlju "Otklanjanje smetnji".

U slučaju da raspoloživost usluge padne na 98,42% za bilo koji ISDN PRA kanal ili IP kanal za povezivanje centrala Pula i Rijeka, odnosno na 96,85% za bilo koji POTS priključak tijekom jednog mjeseca, smatrati će se da Ponuditelj nije ispunio svoje obveze preuzete ovim Ugovorom, te Naručitelj u tom slučaju ima pravo otkazati Ugovor zbog neispunjenja obveza.

Točka razgraničenja

Za pružanje usluge putem ISDN PRA i IP sučelja:

Točka razgraničenja odgovornosti za kvalitetu isporučene usluge između Naručitelja i Ponuditelja je sučelje na Ponuditeljevoj opremi na koje se spaja oprema u nadležnosti Naručitelja.

Za pružanje usluge putem POTS priključaka:

Točka razgraničenja odgovornosti za kvalitetu isporučene usluge između Naručitelja i Ponuditelja je početak kućne instalacije elektroničkih komunikacija u objektu Naručitelja.

Postupak otklanjanja smetnji

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

Ponuditelj i Naručitelj obvezuju se međusobno razmijeniti informaciju o nastaloj smetnji odmah po zabilježbi opreme za nadzor sukladno proceduri prijave smetnji i opisati ga prema sljedećim kriterijima:

- Detaljni opis kvara na usluzi ili djelu usluge
- Mogućnost utvrđivanja izvora i učestalosti pogreške
- Jednoznačno označavanje smetnje s obje strane i usklađivanje podataka o događaju
- Ponuditelj otklanja smetnje u jamčenim rokovima.

Procedura prijave smetnji

Tehnička specifikacija 1 – javna govorna usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Ponuditelj se obvezuje svaku prijavu kvara ili smetnje, zaprimiti telefonskim putem na broj za prijavu i elektroničkom porukom na prijavnu adresu.

Prijava treba sadržavati osnovne podatke o smetnji, vrijeme nastanka, način registracije, utjecaj na sustav i usluge, poduzetim koracima do tog trenutka i ostale korisne informacije. Prioritet pogreške utvrđuje se zajednički. Potvrda o zaprimljenoj prijavi kvara ili smetnje nakon provjere od strane Ponuditelja bit će poslana elektroničkom porukom Naručitelju.

Otklanjanje smetnji

Zaprimljene prijave podliježu sljedećim rokovima za rješavanje:

Prioriteti prema hitnosti	Vrijeme odziva	Vrijeme pronalaženja uzroka smetnje i otklona smetnje (uključujući vikende, praznike i blagdane)
Stupanj ozbiljnosti 1: <u>Kritičan</u> Potpuni prekid rada usluge	< 15 minuta	< 2 sata
Stupanj ozbiljnosti 2: <u>Ozbiljan</u> Pogreške u radu usluge, narušena kvaliteta rada usluge i otežan rad	< 15 minuta	< 7 sati
Stupanj ozbiljnosti 3: <u>Upozoravajući</u> Smetnja koja direktno ne utječe na korištenje usluge ili vrlo malo utječe na korištenje usluge	< 15 minuta	< 24 sata

Potpuni prekid rada usluge podrazumijeva potpunu nemogućnost korištenja usluge, dok otežan rad podrazumijeva pogreške u radu usluge ili narušenu kvalitetu usluge.

Vrijeme odziva definira se kao maksimalno vrijeme od trenutka prijavljivanja smetnje do trenutka potvrde Ponuditelja odnosno početka rješavanja smetnje.

Vrijeme pronalaženja i otklona smetnje je vrijeme između odziva i vremena otklanjanja smetnje, odnosno vraćanja u ispravno stanje. Ukoliko se pogreška ne može otkloniti u predviđenom roku, Ponuditelj će Naručitelja pravodobno informirati o svom statusu. Naručitelj može u svako doba zatražiti detaljne podatke o statusu smetnje putem pozivanja Ponuditeljevog centra za korisnike ili putem drugog dogovorenog načina komunikacije.

Održavanje sustava Ponuditelja i utjecaj na usluge prema Naručitelju

Ponuditelj će održavanje vlastite infrastrukture, uz prethodnu najavu i dogovor s Naručiteljem, obavljati prema sljedećoj tablici:

Vrsta održavanja	Rok za upućivanje obavijesti Naručitelju	Termin izvođenja radova na održavanju
------------------	--	---------------------------------------

Tehnička specifikacija 1 – javna govorna usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Redovno	48 sati prije radova	Po potrebi/dogovoru
Preventivno	36 sati prije radova	Po potrebi/dogovoru
Korektivno	2 sata prije radova	Po potrebi/dogovoru

Obavijest o vremenu izvođenja radova na održavanju vlastite infrastrukture Ponuditelj će uputiti Naručitelju unaprijed elektroničkom porukom i telefonom. Tijekom izvođenja radova na održavanju, ovisno o aktivnostima održavanja, usluga može biti dostupna, djelomično dostupna ili nedostupna.

U žurnim slučajevima, vrijeme održavanja može se produžiti (prije ili poslije) uz obavijest Naručitelju. Za aktivnosti održavanja koje ne mogu prouzročiti nikakav prestanak rada usluge, obavijest Naručitelju ne mora se dostavljati.

Izradio:

Krešimir Čivrag, dipl.ing.el.