

**POZIV ZA DOSTAVU PONUDE**  
**(DOKUMENTACIJA O NADMETANJU)**

U postupku jednostavne nabave mobilne i fiksne telefonije,  
oznaka postupka **BN-22-20**,  
CPV kod **64210000**

**1. Naziv javnog naručitelja:**

Luka-Vukovar d.o.o. Vukovar  
Dunavski prilaz 8, 32000 Vukovar  
OIB: 53535248695  
Sukob interesa:

Popis gospodarskih subjekata s kojima naručitelj, u smislu odredbi članka 76. i 77. Zakona o javnoj nabavi 2016 (NN 120/16) ne smije sklapati ugovore o javnoj nabavi navedeni su na web stranici naručitelja.

**2. Opis i količina predmeta nabave:**

Mobilne i fiksne telefonije

**3. Procijenjena vrijednost nabave :**

199.000,00 HRK

**4. Kriterij za odabir ponude:**

Najniža cijena.

**5. Datum objave na web stranici Društva:**

**20.11.2020.**

**6. Rok valjanosti ponude:**

Rok valjanosti ponude iznosi 90 dana od dana otvaranja ponuda.

**7. Rok za dostavu ponude:**

**25.11.2020. do 09:00 sati** kada će biti otvaranje ponuda koje nije javno.

**8. Osoba zadužene za kontakt:**

Dinko Marić, tel.: 091 2535 703,  
e-mail adresa: [dinko.marić@luka-vukovar.hr](mailto:dinko.marić@luka-vukovar.hr).

**9. Način izrade i dostavljanja ponude:**

1. Ponuda se izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu. Cijena ponude piše se brojkama u apsolutnom iznosu i izražava se u kunama.
2. Ponuda se dostavlja **isključivo elektroničkim putem** na način da se preuzme Obrazac ponude sa svim priložima (PONUDBENI LIST, popunjeni TEHNIČKI OPIS PREDMETA NABAVE, PODACI O ČLANOVIMA ZAJEDNICE GOSPODARSKIH SUBJEKATA, PODACI O PODUGOVARATELJIMA, IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU) i Troškovnik sa svim priložima (SPECIFIKACIJE, TEHNIČKE KARAKTERISTIKE, KATALOZI i sl. ako su traženi u pozivu za dostavu ponuda). Popunjen i ovjeren potpisom i pečatom Obrazac ponude sa svim priložima i Troškovnik sa svim priložima zajedno sa skeniranim dokumentima iz točke 11. Dokumentacije o nabavi se dostavljaju na mail adresu: [info@luka-vukovar.hr](mailto:info@luka-vukovar.hr) sa naznakom „**Postupka jednostavne nabave BN-22-20**“.

3. Pisani dijelovi ponude koji se budu dostavljali sukladno daljnjim odredbama Dokumentacije o nabavi nakon Odluke o odabiru (poput jamstva ili zadužnice, Izvatka iz sudskog registra, Potvrde Porezne uprave o stanju duga, Izjave o nekažnjavanju i sl.) se dostavljaju u zatvorenoj omotnici na adresu Luka-Vukovar d.o.o., Dunavski prilaz 8, 32000 Vukovar sa napomenom „Postupak jednostavne nabave BN-22-20– NE OTVARAJ“.

**10. Adresa za dostavu ponude:**

Elektronička ponuda se dostavlja na e-mail adresu: [info@luka-vukovar.hr](mailto:info@luka-vukovar.hr), a pisani dijelove ponude se dostavljaju na adresu: Luka-Vukovar d.o.o., Dunavski prilaz 8, 32000 Vukovar.

**11. Svi ponuditelji su obvezni kao sastavni dio ponude dostaviti slijedeće dokumente:**

**1. Sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti**

Sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti dokazuje se: Izvatkom iz sudskog, obrtnog ili drugog odgovarajućeg registra koji se vodi u državi članici poslovnog nastana gospodarskog subjekta. Naručitelj **ne propisuje starost** navedenog dokumenta.

**2. Potvrdu Porezne uprave o stanju duga ili drugi jednakovažeći dokument**

Potvrdom Porezne uprave o stanju duga ili važećim jednakovrijednim dokumentom drugog nadležnog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, ako se ne izdaje potvrda Porezne uprave, dokazuje se da ne postoje osnove za isključenje povezane s plaćanjem dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje. Iznimno, Naručitelj neće isključiti gospodarskog subjekta iz postupka jednostavne nabave ako mu sukladno posebnom propisu plaćanje obveza nije dopušteno, ili mu je odobrena odgoda plaćanja.

Potvrda Porezne uprave o stanju duga ili važeći jednakovrijedni dokument ne smije biti starija/i od **30 dana** računajući od dana objave Dokumentacije o nabavi na web stranici Naručitelja.

**3. Izjava o nekažnjavanju**

- Navedenu izjavu daje osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za sebe, za gospodarski subjekt i za sve osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta.

Izjava o nekažnjavanju popunjava se i potpisuje na priloženom obrascu.

**Sadržaj ponude**

Ponuda sadrži **najmanje** slijedeće:

- Popunjen i ovjeren Obrazac ponude sa svim prilozima i Troškovnik sa svim prilozima
- Jamstvo za ozbiljnost ponude, (bjanko zadužnica solemnizirana i ovjerena od javnog bilježnika ili dokaz o uplati novčanog pologa sukladno dokumentaciji o nabavi)
- Izjava o stavljanju resursa na raspolaganje ili Ugovor/sporazum o poslovno/tehničkoj suradnji (ako je primjenjivo, odnosno u slučaju oslanjanja na sposobnost drugih gospodarskih subjekata)
- Ostale dokumente i podatke tražene u dokumentaciji o nabavi iz točke 11,

**12. Jamstvo za ozbiljnost ponude**

1. Kao jamstvo za ozbiljnost ponude u visini od **6.000,00 kn** za slučaj odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti, za slučaj dostavljanja neistinitih podataka u smislu čl. 67. st. 1. t. 3. ZJN, nedostavljanja izvornika ili ovjerenih preslika sukladno čl. 95. st. 4. ZJN, te odbijanja potpisivanja ugovora o jednostavnoj nabavi.

Ponuditelj će dostaviti uz ponudu bjanko zadužnicu solemniziranu i ovjerenu od javnog bilježnika. U slučaju odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti, u slučaju dostavljanja neistinitih podataka u smislu čl. 67. st. 1. t. 3. ZJN, nedostavljanja izvornika ili ovjerenih preslika sukladno čl. 95. st. 4. ZJN, te odbijanja potpisivanja ugovora o jednostavnoj nabavi. Naručitelj će aktivirati dostavljenju bjanko zadužnicu.

Umjesto bjanko zadužnice, ponuditelj može kao jamstvo za ozbiljnost ponude dati novčani polog u iznosu od **6.000,00 kn**. Novčani polog se uplaćuje na račun naručitelja IBAN broj: HR HR84 2340 0091 1100 6623 2, svrha uplate: Jamstvo za ozbiljnost ponude BN-22-20.

2. Rok važenja jamstva za ozbiljnost ponude ne smije biti kraće od roka valjanosti ponude.
3. Ako istekne rok valjanosti ponude, javni naručitelj će tražiti od ponuditelja produženje roka valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude sukladno tom produženom roku. U tu svrhu ponuditelju se daje primjereni rok.
4. Naručitelj se obvezuje vratiti ponuditeljima jamstvo za ozbiljnost ponude neposredno nakon završetka postupka javne nabave.
5. Svaki nedostatak traženog jamstva u iznosu, roku i gore navedenom opisu smatrat će se neotklonjivim nedostatkom, te će ponuda sa tako priloženim jamstvom biti odbijena.

### **13. Dostava pisanih dokumenata iz točke 11.**

Ukoliko odabrani Ponuditelj ne dostavi u roku od 3 dana od dana objave Odluke o nabavi pisane dokumente iz točke 11. ovog poziva za dostavu ponuda, javni naručitelj može donijeti novu odluku o odabiru sljedeće valjane ponude ili poništiti postupak jednostavne nabave.

- 14. Jamstvo za uredno izvršenje Ugovora:** Ponuditelj čija ponuda bude odabrana, na zahtjev Naručitelja, u roku od **8 dana od dana sklapanja ugovora o javnoj nabavi**, će Naručitelju dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora i to bezuvjetnu bankarsku garanciju na poziv na iznos **10% vrijednosti ugovora bez PDV-a**, izdanu od poslovne banke s rokom važenja garancije 30 (trideset) dana dužim od utvrđenog roka važenja ugovora ili bjanko zadužnicu na isti iznos solemniziranu kod javnog bilježnika. Zadužnica ili bjanko zadužnica mora biti potvrđena kod javnog bilježnika i popunjena u skladu s Pravilnikom o obliku i sadržaju bjanko zadužnice (NN 115/12 i 82/17) i Pravilnikom o obliku i sadržaju zadužnice (NN 115/12 i 82/17), bez uvećanja, sa zakonskim zateznim kamatama po stopi određenoj sukladno odredbi članka 29., stavka 2. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18).

Ponuditelj za uredno izvršenje ugovora može uplatiti i novčani polog u istom iznosu na račun Naručitelja **IBAN: HR84 2340 0091 1100 6623 2** u svrhu jamstva za uredno izvršenje: **Ugovora broj BN-22-20**.

Ako jamstvo za uredno ispunjenje ugovora ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga nakon isteka valjanosti ugovora vratiti odabranom ponuditelju.

Ako odabrani ponuditelj odbije potpisati ugovor o javnoj nabavi ili ne dostavi jamstvo za uredno ispunjenje ugovora, javni naručitelj može raskinuti ugovor i donijeti novu odluku o odabiru sljedeće valjane ponude ili poništiti postupak jednostavne nabave, te naplatiti jamstvo za ozbiljnost ponude.

Ugovor o javnoj nabavi mora biti u skladu s odabranom ponudom i uvjetima određenima u pozivu za dostavu ponuda.

#### 15. Ostali uvjeti nabave:

Sa odabranim Ponuditeljem na temelju kriterija odabira sklopit će se Ugovor o nabavci mobilne i fiksne telefonije.

Ugovor se sklapa na dvije godine.

Rok počinje teći dana 01.01.2021. godine i traje do 31.12.2022. godine uz uvjet da je Ugovor potpisan od strane Naručitelja i odabranog Ponuditelja.

**Ponuditelj je obavezan provesti optički vod do mjesta adrese Naručitelja.**

#### 16. Uvjeti plaćanja:

Odabrani Ponuditelj je obavezan ispostaviti e-račun, a Naručitelj je obavezan zaprimiti e-račun sukladno Zakonu o elektroničkom zaprimanju e računa u javnoj nabavi (NN 94/18).

Plaćanje za predmet nabave će se izvršiti 30 (trideset) dana od dana zaprimanja računa, **odnosno od uredne isporuke predmeta nabave.**

#### 17. Naručitelj zadržava pravo poništiti predmetnu nabavu:

Naručitelj zadržava pravo poništiti predmetnu nabavu u bilo kojem trenutku odnosno ne odabrat niti jednu ponudu, a sve bez ikakvih obveza ili naknada bilo koje vrste prema ponuditelju. Sastavni dio Dokumentacije o nabavi u ovom postupku jednostavne nabave je Obrazac ponude zajedno sa pripadajućim priložima te Troškovnik.

### TEHNIČKI OPIS PREDMETA NABAVE

#### 1 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 isporukom elektroničkih kartica (SIM kartice) za korištenje tih usluga i fiksna telefonija s internetskim uslugama.

Ponuditelj je obavezan za cijelo vrijeme trajanja ugovora posjedovati ovlaštenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) za obavljanje djelatnosti javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Ponuditelj je obavezan zadržati sve postojeće pretplatničke brojeve i prolazne brojeve koji se koriste na postojećim telefonskim centralama Korisnika u skladu s odredbama važećih Propisa.

Ponuditelj je odgovoran za ispravno funkcioniranje opreme i usluga u vlastitoj mreži te za vlastitu opremu na lokaciji Korisnika, jednako kao i za ispravan rad prijenosnih sustava koji su u njegovoj nadležnosti.

Ponuditelj minimalno mora podržavati skup usluga koje se traže u specifikaciji, te realizacijom usluga ne smije na bilo koji način narušiti funkcionalnost postojećih usluga koje Korisnik trenutno koristi.

U cijenu usluge mora biti uključena odgovarajuća komunikacijska oprema (CPE), kabeli, instalacija, konfiguracija i održavanje iste. U slučaju kvara ili smetnje Ponuditelj mora osigurati zamjenu korisničke opreme na lokaciji kvara.

Spajanje usluga traženih u dokumentaciji neće iziskivati nikakve dodatne troškove i ulaganja u opremu na strani Korisnika, sve eventualne troškove Ponuditelj će uračunati u iskazane cijene kroz troškovnik govornih usluga (troškovi priključenja jednokratno), kao i sve druge troškove ukoliko ih Ponuditelj želi naplatiti, osim radova i usluga koje nisu predmet ovog Ugovora (npr. osiguranje odgovarajućeg prostora za smještaj opreme i pripremanje preduvjeta kao npr. strukturno kabliranje).

Kod VOIP PBX usluge priključak je definiran brojem govornih kanala, brojem korisnika i broja internih ekstenzija.

Kod VOIP PBX Trunk usluge priključak je definiran sučeljem na strani korisnika, brojem govornih kanala i brojem internih ekstenzija.

Za ugovorene priključke i aktivirane usluge Ponuditelj je dužan jamčiti razinu pružanja usluge, uvjeti o razini kakvoće isporuke i podrške usluge opisani su u ovoj dokumentaciji.

Ponuditelj je obavezan kao obračunski interval za obračun telefonskih usluga koristiti sekundu (s).

Sve usluge i roba koje Ponuditelj nudi i oprema koja se ugrađuje 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).

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 Ugovora.

Ponuditelj je obavezan osigurati pružanje govornih, podatkovnih i mješovitih usluga u pokretnoj i fiksnoj 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.

## **2 Opći zahtjevi vezani uz govorne i mješovite usluge mobilne telefonije**

U nastavku je detaljan popis minimalnih tehničkih zahtjeva koje je Ponuditelj obavezan ispunjavati 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
- 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.
- 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
- Mogućnost otvaranja privatnog računa za svaki broj zasebno

## **2.1 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:

- 2.1.1 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
- 2.1.2 Grupiranje i uključivanje svih mobilnih priključaka u VPN mrežu za tuzemne pozive Korisnika
- 2.1.3 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)

- 2.1.4 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
- 2.1.5 Zadržavanje postojeće interne numeracije (ukoliko je to moguće) i mogućnost mijenjanja iste prema zahtjevu Korisnika unutar VPN mreže Korisnika u bilo koje vrijeme trajanja ugovora
- 2.1.6 Odabrani ponuditelj se obavezuje da će Naručitelju omogućiti nabavu mobilnih uređaja po cijenama koje se određuju za velike kupce. I to prema u cjenovnim kategorijama ovisno o Tarifnoj skupini.

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.

## 2.2 Opći zahtjevi glede podatkovnih usluga

U nastavku je detaljan popis minimalnih tehničkih zahtjeva koje je ponuditelj obavezan ispunjavati bez naknade:

- 2.2.1 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.
- 2.2.2 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
- 2.2.3 Mogućnost zabrane podatkovnih usluga po pojedinom priključku (u nacionalnim pokretnim mrežama i roamingu)
- 2.2.4 Upozorenje u dostignutu potrošnju na 80% i obavijest o iskorištenju usluge na 100% ugovorene tarife
- 2.2.5 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.

## 2.3 Opis Tarifa i opcija

Ponuditelj u troškovnicima iskazuje cijenu za tarife usluga koje su modelirane na temelju procjene Naručitelja, a temeljem prethodnih realizacija Ugovora. 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 predmetu nabave: govornih, mješovitih i podatkovnih usluga Naručitelj može za pretplatnički broj ugovoriti dodatnu opciju pod nazivom „Obnavljajuća opcija od 1 GB do 50 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 mjesečnog obračunskog razdoblja. Svaka aktivacija opcije unutar mjesečnog razdoblja zasebno se naplaćuje po cijeni iz 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 predmeta nabave, ponuditelj će obračunavati jedinične cijene minute razgovora i SMS poruke prema drugim mrežama izvan ugovorene tarife u tuzemstvu iz troškovnika.

## **2.4 OSTALI ZAHTJEVI NARUČITELJA**

### **Zahtjevi za postojeće GSM govorne priključke i VPN**

Za GSM priključke Naručitelj zahtjeva od Odabranog ponuditelja ispunjenje sljedećih uvjeta:

- Grupiranje i uključivanje svih mobilnih priključaka u VPN mrežu za tuzemne pozive Naručitelja.
- Odabrani ponuditelj obvezan je uspostaviti VPN Naručitelja za sve ili za dio pretplatničkih brojeva Naručitelja u roku od 5 (pet) radnih dana od dana sklapanja ugovora s Naručiteljem.
- Zadržavanje postojeće interne numeracije (ukoliko je to moguće) i mogućnost mijenjanja prema zahtjevu Naručitelja unutar VPN mreže Naručitelja, u bilo koje vrijeme trajanja ugovora.
- Prijenos svih postojećih GSM 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, najkasnije u roku od 30 dana po potpisu ugovora.

- Osiguranje neprekinutog pružanja usluga – u slučaju prijenosa brojeva što uključuje i zamjenu SIM kartica priključaka traži se kontinuirani rad (eventualni prekid veze od maksimalno 3 sata)
- Primopredaja SIM elektroničkih kartica
- Odabrani ponuditelj je obvezan na zahtjev Naručitelja dodijeliti aktiviranu SIM-karticu za govorne usluge, odnosno za podatkovne usluge s postojećim ili novim pretplatničkim brojem korisnika te ju isporučiti Naručitelja na ugovoreno mjesto u roku od 5 (pet) radnih dana od zaprimanja zahtjeva Naručitelja, a potom usluge u pokretnim mrežama putem te SIM-kartice omogućiti najkasnije u sljedećih 24 (dvadesetčetiri) sata od preuzimanja navedene SIM kartice.
- Odabrani ponuditelj obvezan je osigurati mogućnost isporuke Naručitelju određene količine neaktiviranih SIM kartica za žurne izvanredne potrebe Naručitelja (zamjena zbog neispravnosti, otuđenje, gubitak i sl.), koje će na zahtjev Naručitelja, aktivirati u najkraćem mogućem roku, bez naplate.
- U slučaju povrata SIM-kartice Odabranom ponuditelju, Naručitelj je odgovoran za trajno brisanje podataka koje je korisnik pohranio na SIM-karticu. Odabrani ponuditelj ne odgovara za sadržaj podataka i podatke koji su u trenutku povrata SIM-kartice Odabranome ponuditelju bili pohranjeni na SIM-kartici. U slučaju da Naručitelj nema tehničkih mogućnosti za nepovratno i trajno brisanje podataka sa SIM-kartice koju vraća, Odabrani ponuditelj obvezan je bez posebne naknade omogućiti takvo brisanje na svojoj opremi i na siguran način. U slučaju da Odabrani ponuditelj prenosi podatke s vraćene SIM-kartice na zamjensku SIM karticu na svojoj opremi, obvezan je, na zahtjev Naručitelja, a prije konačnog povrata SIM kartice, omogućiti Naručitelju da prvo samostalno trajno izbriše podatke sa SIM-kartice.

Pretplatnički odnos za novi pretplatnički broj između Odabranoga ponuditelja i Naručitelja uspostavlja se u slučaju isporuke neaktivirane SIM-kartice, trenutkom prvog korištenja nakon aktiviranja SIM kartice, a u slučaju isporuke aktivirane SIM-kartice, trenutkom prvog korištenja.

Pretplatnički odnos za preneseni pretplatnički broj u mrežu Odabranoga ponuditelja uspostavlja se trenutkom aktiviranja SIM-kartice od strane Odabranoga ponuditelja.

### **3 Opći zahtjevi vezani uz govorne i mješovite usluge fiksne telefonije i prijenosa podataka**

#### **3.1 VOIP PBX Trunk usluga**

Ponuditelj je dužan isporučiti telefonsku uslugu putem VOIP protokola (SIP ili H.323) koja se spaja na postojeću kućnu centralu Korisnika.

Ponuditelj treba ponuditi rješenje koje omogućava integriranu govornu uslugu između korisnika usluga pokretne i fiksne telefonije, s tarifnim modelom koji uključuje pozive unutar integrirane govorne mreže.

Za spajanje kućnih centrala Ponuditelj je dužan osigurati potrebnu opremu koja je kompatibilna telefonskoj centrali Korisnika.

Priključak za VOIP PBX Trunk uslugu mora zadovoljiti najmanje sljedeće zahtjeve:

- Kompresija zvuka minimalno putem G711 codec a-law
- Dovoljan kapacitet pristupnih veza sukladno troškovniku
- Priključenje putem Ethernet sučelja 100BASE-T ili 1000BASE-T
- Slanje B broja u nacionalnom formatu
- Omogućeno slanje i primanje faxa putem T.38 protokola

- Mogućnost zadržavanja svih postojećih pozivnih brojeva Korisnika i njihovo korištenje za uslugu javne telefonske usluge u nepokretnoj mreži

### **3.2 VOIP usluga**

Ponuditelj mora biti u mogućnosti ponuditi centraliziranu telekomunikacijsku uslugu putem IP telefonije, Centrex ili jednakovrijednog sustava i najam korisničke opreme; IP telefone / IP ATA / IP konferencijske uređaje uz osiguranje centralnog preklopnika (PoE preklopnik) kojim će se osigurati mrežna Ethernet veza Layer 2 i PoE funkcionalnost minimalno potrebna za ispravan rad Ponuditeljevih IP telefonskih uređaja. Ponuditelj može ponuditi da VOIP telefonska centrala bude smještena kod Naručitelja.

Naručitelj će osigurati odgovarajući prostor za smještaj opreme i pripremiti preduvjete za funkcionalni rad IP telefonije na Layer 1 (npr. strukturno kabliranje), ovi radovi i usluge nisu predmet ove nabave.

Ponuditelj putem opreme, radova i usluga treba osigurati i svu drugu funkcionalnost koja je preduvjet za nesmetan rad IP telefonskih uređaja, instalacija, upravljanje i održavanje sve opreme koja omogućuje izvršenje usluga govornog prijenosa (upravljanje postavkama, mjesečno arhiviranje podataka, nadogradnje softvera, licence, zamjena preklopnika, telefona, centrale), DHCP, sigurnost po MAC adresi, VLAN, nadzor. Troškovi radova i pripadnih komunikacijskih uređaja trebaju biti uključeni u jednokratne i mjesečne naknade IP telefonskih uređaja.

Broj istovremenih govornih kanala jednak je broju telefonskih linija u sklopu usluge čime se omogućuje da svi zaposlenici mogu istovremeno ostvarivati pozive.

Sve telefonske linije u sklopu usluge uključene su u fiksni VPN tvrtke. Unutar fiksnog VPN-a dostupna je mogućnost skraćenog biranja (1) između fiksnih linija unutar jedne lokacije ili između više lokacija naručitelja.

Usluga mora omogućavati povezivanje fiksnih i mobilnih linija u jedinstveni govorni VPN unutar kojeg je omogućeno skraćeno biranje između fiksnih i mobilnih linija naručitelja.

Usluga uključuje najam i korištenje odgovarajuće terminalne opreme (3) s odgovarajućim brojem mrežnih priključaka preko kojih se spajaju ugovoreni ATA pretvornici i IP telefoni (4).

Telefonski uređaji moraju omogućiti jednostavno i brzo dodavanje novih telefonskih uređaja čime se omogućuje fleksibilnost i skalabilnost koja prati potrebe naručitelja.

### **3.3 VOIP sustav**

Ponuditelj je dužan osigurati VOIP uslugu koji mora biti skalabilno i visoko dostupno rješenje za kontrolu i obradu poziva u IP telefonskim sustavima. Ako se radi o namjenskom zasebnom sustavu putem dedikiranih (kluster) poslužitelja, višestruki poslužitelji moraju se moći konfigurirati, administrirati i održavati kao jedan entitet. Administracija se vrši preko web sučelja što omogućuje udaljenu administraciju i kontrolu sustava neovisnu o lokaciji putem HTTPS protokola.

VOIP sustav mora podržavati redundanciju u procesiranju i obradi poziva te mora osiguravati dovoljnu kvalitetu govora (QoS) preko WAN veza.

VOIP sustav mora podržavati do 6 telefonskih linija po IP telefonu ovisno o modelu telefona, a niz konfigurabilnih web usluga proširuju mogućnosti IP telefona na višu razinu od kojih su najznačajniji imenik sa kontaktima i brzo biranje.

**Ponuđeni VOIP sustav mora uključivati najmanje:**

- instalaciju, punu konfiguraciju planova biranja (dial), IP telefona, kratkih kodova, brzog biranja i korporativnog imenika te održavanje istoga
- kapacitet do 100 IP telefona
- Ponuditelj je dužan osigurati uslugu VOIP ili usporedivog sustava koji mora biti skalabilno i visoko dostupno rješenje za kontrolu i obradu poziva u IP telefonskim sustavima najmanje sljedećih funkcionalnosti:
- Call Admission Control (CAC) mehanizmi ili jednakovrijedni
- Podržani opće prihvatljivi standardi kodiranja prema ETSI i ITU za govor
- Osigurana kvaliteta usluge (QoS) unutar vlastite mreže kako bi kvaliteta govora bila na najvišoj razini, npr. G.711a, G.722 ili jednakovrijedno
- Telefaks preko IP
- Kodek za telefaks preko IP-a: T38 s prelaskom („fallback“) na G.711a
- Kodek za modem/POS – G.711a
- Clear channel – CLEARMODE RFC4040
- Multilokacija - dial-plan partitioniranje
- Blokiranje outbound poziva po pojedinom broju ili profilu Korisnika (blokiranje određenih brojeva; određenih grupa brojeva; određenih mreža; brojeva izvan VOIP sustava)
- Podrška za dual tone multifrequency (DTMF) signalizaciju preko IP
- Uspostava poziva (Call connection)
- Prosljeđivanje poziva - nemogućnosti uspostave poziva
- Poziv na čekanju
- Zabrana slanja vlastitog broja, po pozivu (CLIR)
- Prikaz broja pozivatelja (CLIP)
- Brzo biranje (Speed dial)
- Imenik (Directory dial) korporativni i osobni
- Podaci o svim pozivima spremljeni u bazu - Call detail records (CDRs)
- „Zero-cost“, promjena lokacije telefona bez troškova
- Mogućnost spajanja SIP IP telefonskih i faks uređaja

Ponuditelj je prilikom uvođenja novog sustava obavezan osigurati potpunu kompatibilnost sve opreme i uređaja s navedenim funkcionalnostima.

### **3.4 Najam opreme**

Ponuditelj za VOIP uslugu mora moći omogućiti Korisniku najam telefonskih uređaja, analognih telefonskih adaptera, konferencijskih uređaja, DECT i naglavnih slušalica.

Ponuditelj putem opreme, radova i usluga treba osigurati i svu drugu funkcionalnost koja je preduvjet za nesmetan rad IP telefonskih uređaja, instalacija, upravljanje i održavanje sve opreme koja omogućuje izvršenje usluga prijenosa govora (upravljanje postavkama, mjesečno arhiviranje podataka, nadogradnje softvera, licence, telefona).

Ponuditelj je dužan isporučiti opremu koju daje u najam u originalnoj ambalaži s originalnim uputama, a u slučaju isporuke bez originalne ambalaže, oprema ne smije imati nikakve vidljive znakove prethodne uporabe, niti oštećenja. Prikaz na zaslonu IP telefonskih uređaja mora biti na hrvatskom jeziku. Također, Ponuditelj se obvezuje da će uz IP telefone isporučiti i upute za korištenje istih na hrvatskom jeziku.

### **3.5 Trajno i privremeno isključivanje postojećih priključaka i usluga**

Korisnik zadržava pravo da u toku trajanja pojedinačnog ugovora može zatražiti trajno isključenje priključaka. Ponuditelj je dužan u roku od 12 dana od dana podnošenja zahtjeva isključiti uslugu bez naplate posebne naknade.

Ponuditelj mora omogućiti privremeno isključenje telefonskog priključka jednom tijekom kalendarske godine od tri do šest mjeseci. Ponuditelj je dužan u roku od 12 dana od dana podnošenja zahtjeva isključiti uslugu. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuju se mjesečne naknade niti usluge isključivanja odnosno ponovnog uključanja.

### **3.6 Ograničavanje poziva prema inozemstvu**

Ponuditelj mora **onemogućiti** sve pozive prema inozemstvu osim u slučaju da to zasebno zatraži Naručitelj pisanim putem. Ponuditelj će navedenu uslugu u tom slučaju omogućiti, te navedenu uslugu naplatiti sukladno važećem cjeniku.

### **3.7 Zaštita osobnih podataka**

Ponuditelj je obvezan čuvati poslovnu tajnu Korisnika i sve podatke koje će saznati prilikom izvršenja ugovora te ih nema pravo stavljati na raspolaganje trećim osobama.

Ponuditelj se obvezuje upoznati svoje suradnike koji će sudjelovati u pružanju usluge s obvezom čuvanja tajnosti podataka.

Ponuditelj je obvezan, pri postupanju s osobnim podacima pridržavati se Zakona o zaštiti osobnih podataka te provedbenih propisa.

Ponuditelj mora omogućiti Korisnicima odabir objave broja telefona u javno dostupnom telefonskom imeniku.

### **3.8 Zamjenjivost usluga**

Ukoliko Korisnik napravi plan optimizacije postojećeg stanja koji uključuje zamjenjivost usluga Ponuditelj može omogućiti zamjenu postojećih usluga koje su navedene u troškovniku.

Ukoliko Korisnik zahtijeva Ponuditelj mora na osnovu podataka o postojećem stanju opreme kod Korisnika dati prijedlog optimizacije postojećih usluga na naprednije usluge.

Zamjenjivost usluge može se provesti uz uvjete da se zadrži najmanje ista razina kakvoće usluge uz istu ili nižu jediničnu cijenu definiranom troškovniku.

### **3.9 Uvjeti osiguranja razine kakvoće i podrške usluge**

Ponuditelj mora osigurati dvije razine osiguranja razine kakvoće i podrške usluge s obzirom na vrstu usluge, lokacije i specifičnosti poslovnih procesa.

U nastavku je definirana terminologija i opći uvjeti kod osiguranja razine kakvoće telefonske usluge za sve vrste.

Vrijeme odziva definira se kao maksimalno vrijeme od trenutka Korisnikove prijave kvara/smetnje telefonom odnosno elektronskom poštom pa sve do Ponuditeljeve potvrde prijave unaprijed dogovorenim načinom (telefonom, e-pošta i sl.), svakim danom od 0-24 sata.

Vrijeme pronalaženja i otklona kvara/smetnje definira se kao vrijeme između odziva 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 detaljne podatke o statusu smetnje putem pozivanja Ponuditeljevog centra za prijavu kvara.

Ukoliko je u otklanjanju kvara/smetnji potrebno pristupiti Ponuditeljevim uređajima koji se nalaze na lokaciji Korisnika, Korisnik je dužan osigurati Ponuditelju pravovremeni pristup prostorima u kojima se predmetni uređaji nalaze. Ako je Ponuditelj bio onemogućen pravovremeno pristupiti vlastitim uređajima te je time uzrokovano kašnjenje u otklonu kvara/smetnje, rok za pronalaženje i otklon kvara/smetnje će se produžiti za navedeno vrijeme kašnjenja.

### **3.10 Otklanjanje kvara/smetnji više razine usluge**

Ponuditelj mora osigurati otklanjanje kvara/smetnji svih telefonskih usluga na svim lokacijama Naručitelja Ponuditelj će osigurati otklon kvara/smetnje svakim danom od 0-24 sata.

### **3.11 Uvjeti realizacije usluga i prijenos telefonskog broja u mrežu drugog operatora**

Ponuditelj je obvezan u roku od 60 dana od dana sklapanja ugovora realizirati priključenje i aktivirati sve tražene usluge. Ukoliko je tehničko rješenje temeljeno uporabom infrastrukture drugih gospodarskih subjekata, Ponuditelj se smatra u potpunosti odgovoran za pružanje usluga prema svim zahtjevima iz tehničke specifikacije.

Odabrani ponuditelj dužan je pri sklapanju ugovora priložiti detaljan terminski plan u kojem će definirati realizaciju ugovorenih priključaka, usluga i količina prema vremenskom slijedu za svaku lokaciju i uslugu.

Ponuditelj mora u roku od najmanje 30 dana od sklapanja ugovora obavijestiti Korisnika o potvrdi prihvata. Aktivacija usluga mora biti realizirana u narednih 60 dana.

Obračun usluge počinje nakon datuma aktivacije usluga na pojedinom priključku s određenim pretplatničkim brojem koji se na tom priključku nastavlja koristiti ili je prenesen na taj priključak. Provjere ispravnosti priključka, broja i uspostavljenih usluga od strane ovlaštene stručne osobe odabranog Ponuditelja ili Korisnika uz njenu nazočnost, ne ulaze u obračun bez obzira na aktivaciju. U slučaju da od aktivacije do okončanja provjere ispravnosti prođe toliko vremena da se kalendarski promijenio mjesec, Ponuditelj neće naplatiti nikakve jednokratne ili stalne mjesečne naknade ili troškove.

Maksimalni rok koji može proći od aktivacije usluge do završetka provjere ispravnosti priključka može biti sedam dana.

Ponuditelj mora voditi brigu da promjena davatelja usluge najmanje moguće narušava neprekinutost poslovanja Korisnika (< 3 sata) pri čemu te aktivnosti moraju biti dogovorene i potvrđene od strane Korisnika.

Ponuditelj je obvezan zadržati sve postojeće pretplatničke brojeve i prolazne brojeve koji se koriste na postojećim telefonskim centralama (adresama) Korisnika u skladu s odredbama važećih Propisa. Ponuditelj je dužan prenijeti svaki pretplatnički broj s prolaznim brojevima (ukoliko ih ima) Korisnika sa svima uspostavljenim uslugama, ograničenjima i zabranama ukoliko se radi o primopredaji operatora u nepokretnoj mreži.

Biranje dodatnih predbrojeva standardnoj numeraciji, osim mogućnosti biranja „0“, pri ostvarivanju poziva nije prihvatljivo.

### **3.12 Uključivanje novih priključaka i usluga**

Nove priključke i usluge Korisnik će naručivati tijekom trajanja Ugovora u skladu sa svojim stvarnim potrebama prema uvjetima istog.

Ponuditelj se obvezuje da će na temelju zahtjeva Korisnika za uključenje priključaka i usluga, a ukoliko postoje tehnički preduvjeti obavijestiti Korisnika o potvrdi zahtjeva u roku od **25 dana**. Ponuditelj se obvezuje aktivirati uslugu u narednih 20 dana putem vlastite infrastrukture. Ukoliko Ponuditelj nije u mogućnosti pružiti spajanje lokacije putem vlastite infrastrukture

Ponuditelj se obvezuje u dogovoru s Korisnikom aktivirati tražene usluge u najkraćem mogućem roku ali ne dužem od 60 dana.

Obračun usluge počinje od datuma aktivacije usluga na pojedinom priključku.

### **3.13 Preseljenje postojećih priključaka i usluga**

U slučaju potrebe za preseljenjem postojećih priključaka s brojevima i aktiviranim uslugama s jedne fizičke lokacije na drugu tijekom trajanja Ugovora o javnoj nabavi, Ponuditelj je obvezan preseljenje napraviti u roku od 45 dana, odnosno 60 dana ukoliko se radi o slučaju kada Ponuditelj nema vlastitu infrastrukturu od dana slanja zahtjevu Ponuditelju.

Ponuditelj mora voditi brigu da preseljenje priključka s aktiviranim uslugama najmanje moguće narušava poslovni kontinuitet Korisnika te aktivnosti moraju biti dogovorene i potvrđene od strane Korisnika.

### **3.14 Trajno i privremeno isključivanje postojećih priključaka i usluga**

Korisnik zadržava pravo da u toku trajanja Ugovora može zatražiti trajno isključenje priključaka. Ponuditelj je dužan u roku od 12 dana od dana podnošenja zahtjeva isključiti uslugu bez naplate posebne naknade.

Ponuditelj mora omogućiti privremeno isključenje telefonskog priključka jednom tijekom kalendarske godine od tri do šest mjeseci. Ponuditelj je dužan u roku od 12 dana od dana podnošenja zahtjeva isključiti uslugu. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuju se mjesečne naknade niti usluge isključivanja odnosno ponovnog uključanja.

### **3.15 Ograničavanje poziva prema inozemstvu**

Ponuditelj mora **onemogućiti** sve pozive prema inozemstvu osim u slučaju da to zasebno zatraži Naručitelj pisanim putem. Ponuditelj će navedenu uslugu u tom slučaju omogućiti, te navedenu uslugu naplatiti sukladno važećem cjeniku.

### **3.16 Zaštita osobnih podataka**

Ponuditelj je obvezan čuvati poslovnu tajnu Korisnika i sve podatke koje će saznati prilikom izvršenja ugovora te ih nema pravo stavljati na raspolaganje trećim osobama.

Ponuditelj se obvezuje upoznati svoje suradnike koji će sudjelovati u pružanju usluge s obvezom čuvanja tajnosti podataka.

Ponuditelj je obvezan, pri postupanju s osobnim podacima pridržavati se Zakona o zaštiti osobnih podataka te provedbenih propisa.

Ponuditelj mora omogućiti Korisnicima odabir objave broja telefona u javno dostupnom telefonskom imeniku.

### **3.17 Zamjenjivost usluga**

Ukoliko Korisnik napravi plan optimizacije postojećeg stanja koji uključuje zamjenjivost usluga Ponuditelj može omogućiti zamjenu postojećih usluga koje su navedene u troškovniku.

Zamjenjivost usluge podrazumijeva da Ponuditelj ima mogućnost za postojeću uslugu ponuditi zamjensku uslugu.

Ukoliko korisnik zahtijeva Ponuditelj mora na osnovu podataka o postojećem stanju opreme kod Korisnika dati prijedlog optimizacije postojećih usluga na naprednije usluge.

Zamjenjivost usluge može se provesti uz uvjete da se zadrži najmanje ista razina kakvoće usluge uz istu ili nižu jediničnu cijenu definiranom troškovniku.

### **3.18 Uvjeti osiguranja razine kakvoće i podrške usluge**

Ponuditelj mora osigurati dvije razine osiguranja razine kakvoće i podrške usluge s obzirom na vrstu usluge, lokacije i specifičnosti poslovnih procesa.

U nastavku je definirana terminologija i opći uvjeti kod osiguranja razine kakvoće telefonske usluge za sve vrste.

Vrijeme odziva definira se kao maksimalno vrijeme od trenutka Korisnikove prijave kvara/smetnje telefonom odnosno elektronskom poštom pa sve do Ponuditeljeve potvrde prijave unaprijed dogovorenim načinom (telefonom, e-pošta i sl.), svakim danom od 0-24 sata.

Vrijeme pronalaženja i otklona kvara/smetnje definira se kao vrijeme između odziva 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 detaljne podatke o statusu smetnje putem pozivanja Ponuditeljevog centra za prijavu kvara.

Ukoliko je u otklanjanju kvara/smetnji potrebno pristupiti Ponuditeljevim uređajima koji se nalaze na lokaciji Korisnika, Korisnik je dužan osigurati Ponuditelju pravovremeni pristup prostorima u kojima se predmetni uređaji nalaze. Ako je Ponuditelj bio onemogućen pravovremeno pristupiti vlastitim uređajima te je time uzrokovano kašnjenje u otklonu kvara/smetnje, rok za pronalaženje i otklon kvara/smetnje će se produžiti za navedeno vrijeme kašnjenja.

### **3.19 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, kroz osobni pristup Korisniku ili pristup Korisniku kroz prodajne kanale ponuditelja.

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

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.

Odabrani ponuditelj obvezan je Naručitelju 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.

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

### **3.20 Otklanjanje kvara/smetnji više razine usluge**

Ponuditelj mora osigurati otklanjanje kvara/smetnji svih telefonskih usluga na svim lokacijama Naručitelja Ponuditelj će osigurati otklon kvara/smetnje svakim danom od 0-24 sata.

### **3.21 Vrijeme pružanja usluge**

Ponuditelj jamči vrijeme pružanja javne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži 24 sata na dan, 7 dana u tjednu tijekom čitave kalendarske godine za vrijeme trajanja Ugovora za sve vrste telefonskih usluga koje se traži.

### **3.22 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 Ugovora svaki dan od 00:00 do 24:00 sati.

### **3.23 Prijava smetnje/kvara**

U svrhu prijave smetnje/kvara sustava, Korisnik prijavljuje slučaj Centru najmanje 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 smetnje/kvara, vrsti i vremenu prijave šalje Korisniku ranije definiranim oblikom komunikacije (telefonski, elektronički).

Prijava smetnje Ponuditelju mora sadržavati sljedeće podatke:

- Smetnji/kvaru,
- prioritetu prema hitnosti (A, B i C)
- pretplatničkom broju ili priključku,
- vremenu nastanka,
- utjecaju na sustav i usluge,
- kontakt podaci osobe koja radi na otklanjanju kod Korisnika,
- ostale korisne informacije.

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

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

### **3.24 Opća razina kakvoće isporuke i podrške usluge**

Razine kakvoće telefonske usluge koje nisu navedene u prethodnom tekstu Ponuditelj obavlja prema važećim propisima, normativima i obveznim standardima koji vrijede za izvođenje javne telefonske usluge predmeta nabave uz pridržavanje naloga i uputa kontakt osoba Naručitelja.

## POPIS BROJEVA KOJE NARUČITELJ TRENUTNO KORISTI

### A) MOBILNI BROJEVI

R.Br.	Tarifna skupina	Mobilni broj	VPN
1.	Tarifa 1	091/2535 703	816
2.	Tarifa 1	098/360 671	803
3.	Tarifa 1	091/6226 805	810
4.	Tarifa 1	091/8348 744	806
5.	Tarifa 1	091/2535 701	800
6.	Tarifa 1	098/360 676	801
7.	Tarifa 1	099/2688 667	802
8.	Tarifa 1	098/360 674	804
9.	Tarifa 2	091/2535 700	815
10.	Tarifa 2	091/6138 068	812
11.	Tarifa 2	091/6220 636	818
12.	Tarifa 2	091/2535 707	817
13.	Tarifa 2	099/2167 898	813
14.	Tarifa 2	091/2535 702	809
15.	Tarifa 2	098/360 689	811
16.	Tarifa 2	098/360 682	807
17.	Tarifa 2	098/360 677	808
18.	Tarifa 2	098/360 673	805
19.	Tarifa 2	091/2535 704	814

### B) FIKSNI BROJEVI

1.	Luka-Vukovar d.o.o., Dunavski prilaz 8, Vukovar	032/441-730
2.	Luka-Vukovar d.o.o., Dunavski prilaz 8, Vukovar	032/441-731

Vukovar, 20.11.2020.