

1. Specifikacija za pružanje javne govorne usluge u nepokretnoj mreži korištenjem SIP protokola (SIP trunk)

ZAHTJEVI PREDMETA NADMETANJA ZA PRUŽANJE JAVNE GOVORNE USLUGE U NEPOKRETNJOJ MREŽI PUTEM SIP SUČELJA (SIP TRUNK)

U nastavku je detaljan popis zahtjeva predmeta nadmetanja. Ponuditelj je dužan popunjenu tablicu priložiti u Ponudi.

LISTA SUGLASNOSTI – govorne usluge u nepokretnoj mreži

1.1 Minimalni tehnički uvjeti

Objašnjenja	Zvezdice (*) označavaju eliminacijske zahtjeve			
R. br.	MINIMALNI TEHNIČKI UVJETI KOJE PONUDITELJ TREBA ZADOVOLJITI		ZAOKRUŽITI jedan odgovor; ili DA ili NE	
1.	*	SIP trunk ¹ isporučiti na lokaciji Znanstveno-učilišnog kampusa Borongaj (Borongajska cesta 83f, 10000 Zagreb, Objekt 71). ¹ Jedan zajednički SIP trunk za sve ustanove u Kampusu	DA	NE
2.	*	Uspostava logičke veze (SIP trunk) između lokalnog IP PBX sustava (Asterisk PBX u vlasništvu Naručitelja) i usluge javne telefonije korištenjem protokola SIP (Session Initiation Protocola ver.2, RFC3261) i RTP (Real-time Transport Protocol)	DA	NE
3.	*	Moguće daljnje povećanje realiziranih kapaciteta (broja kanala) i uvođenje novih servisa tijekom trajanja ugovora bez dodatnog ulaganja u infrastrukturu i korisničku opremu CPE opremu	DA	NE
4.	*	Pokretanje prijenosa brojeva sa postojećeg operatera za sljedeći raspon brojeva: 012457000 - 012458999	DA	NE
5.	*	Korištenje cijelog raspona brojeva koji Naručitelj trenutno koristi: 012457000 - 012458999	DA	NE
6.	*	Moguće korištenje prolaznog biranja (DDI) za dodijeljeni raspon brojeva	DA	NE
7.	*	CLIP usluga	DA	NE
8.	*	CLIR usluga	DA	NE
9.	*	Osigurana stručna i tehnička podrška 24 sata na dan (uključujući nedjelje, praznike i blagdane)	DA	NE
10.	*	Ponuditelj osigurava svojim sustavom nadzor, mjerenje funkcionalnosti isporučene usluge i proaktivni otklon pogrešaka	DA	NE
11.	*	Mogućnost tajnosti pretplatničkog broja na zahtjev Korisnika (odnosno da nije dostupan na službi za informacije i telefonskom	DA	NE

		imeniku)		
12.	*	Osnovni audio <i>codec</i> za komunikaciju između lokalnog PBX sustava i davatelja usluge javne govorne usluge je G.711A	DA	NE
13.	*	Propusnost po jednom govornom kanalu 96kbit/s	DA	NE
14.	*	<i>Echo cancellation</i> mehanizam implementiran na strani davatelja usluge SIP <i>trunk</i> -a	DA	NE
15.	*	Usluga slanja i primanja faxesa i protokolom T.38	DA	NE
16.	*	Specifikacija mjesečnih troškova po pojedinoj ustanovi unutar Kampusu prema trenutnom ¹ popisu institucija i pridijeljene numeracije u Točki 2.9 ¹ Mogućnost proširenja specifikacije mjesečnih troškova u trenutku spajanja nove ustanove	DA	NE

1.2 Dodatni uvjeti

Objašnjenja	Zvezdice (*) označavaju eliminacijske zahtjeve			
R. br.	DODATNI UVJETI			ZAOKRUŽITI jedan odgovor; ili DA ili NE
1.	*	Uslugu prijenosa govora u fiksnoj mreži realizirati najkasnije u roku od 45 dana od dana potpisa ugovora	DA	NE
2.	*	Jedna kontakt osoba za sve potrebne informacije Korisniku	DA	NE
3.	*	Specifikacija troškova odnosno pregled statistike prometa dostupan je Naručitelju 24 sata na dan preko Internetskih stranica Ponuditelja. Moguća je kako skupna specifikacija troškova tako i po svakom pojedinačnom broju u vlasništvu Naručitelja	DA	NE
4.	*	Spajanje usluga traženih u dokumentaciji neće iziskivati nikakve dodatne troškove i ulaganja u opremu na strani Naručitelja	DA	NE

2. Specifikacija o razini kvalitete i podrške usluge

2.1 Vrijeme pružanja usluge

Ponuditelj jamči sljedeće vrijeme pružanje usluga:

Vrijeme pružanja usluge	
Ponuđena usluga	Vrijeme pružanja usluge
Javna govorna usluga	24h / 7 dana / kalendarska godina

2.2 Dostupnost

Ponuditelj jamči sljedeću dostupnost:

Prosječna dostupnost usluge
Dostupnost usluge najmanje 99,75% vremena godišnje

Mjerni kriteriji:

Prosječna dostupnost usluge mjeri se na osnovi pogrešaka zabilježenih na servisnoj infrastrukturi putem Ponuditeljevog i Naručiteljevog nadzornog sustava.

Dostupnost usluge računa se kao razlika između vremena ispravnog rada usluge i vremena ispravke prijavljenih kvarova koji rezultiraju nedostupnošću govorne usluge krajnjem korisniku.

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

2.3 Točka razgraničenja

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

U nadležnosti Naručitelja sljedeće su komponente telekomunikacijske infrastrukture potrebne za uspostavu i rad usluge:

- lokalni IP PBX sustav;
- VoIP uređaji (IP telefoni, ATA uređaji, i slično);
- lokalna mreža (pasivna infrastruktura i aktivna mrežna oprema);
- UPS i klimatizirana prostorija gdje će biti smještena komunikacijska oprema.

2.4 Postupak otklanjanja smetnji

Ponuditelj i Naručitelj će uskladiti tehničku dokumentaciju na način da se koriste jednoznačne i jednoobrazne oznake i procedure. Pogreške zabilježene na servisnoj infrastrukturi, definirane kao smetnja odnose se na narušavanje gore opisanih parametara usluge.

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

- Detaljni opis kvara na usluzi ili dijelu usluge;
- Detaljni podaci o kvaru ili pogrešci na hardverskim komponentama;
- Mogućnost utvrđivanja izvora i učestalosti pogreške;

- Jednoznačno označavanje smetnje s obje strane i usklađivanje podataka o događaju;
- Ponuditelj otklanja smetnje u jamčenicima rokovima.

2.5 Kontakt za prijavu smetnji i opće informacije

Ponuditelj će za prijave kvara ili pogrešaka, obavijesti o održavanju ili ostalih informacija koristiti sljedeći kontakt:

Kontakt	
Dostupnost:	
Telefon:	
Mobilni:	
e-mail:	

2.6 Procedura prijave smetnji

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

Prijava treba sadržavati osnovne podatke o smetnji, vrijeme nastanka, načina 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 operatera biti će poslana elektroničkom porukom Naručitelju. Potrebne podatke u prijavi smetnje definirati će se Protokolom prijave kvara koji je sastavni dio ovog Jamstva.

2.7 Otklanjanje smetnji

Zaprimljene prijave podliježu sljedećim rokovima za rješavanje:

Prioritet prema hitnosti	Vrijeme odziva	Vrijeme pronalaženja i otklona smetnje
Stupanj ozbiljnosti 1: Kritičan Potpuni prekid rada usluge	< 15 minuta	< 3 sata
Stupanj ozbiljnosti 2: Ozbiljan Pogreške u radu usluge, narušena kvaliteta rada usluge i otežan rad	< 30 minuta	< 7 sati
Stupanj ozbiljnosti 3: Upozoravajući Smetnja koja direktno ne utječe na korištenje usluge ili vrlo malo	1 radni dan	24 sata

Vrijeme odziva definira se kao maksimalno vrijeme od trenutka prijavljivanja smetnje do trenutka potvrde Ponuditelja. Vrijeme povratne informacije prema Naručitelju za potpuni

prekid usluge je maksimalno 15 minuta od prijave smetnje a može biti putem telefona, elektroničke poruke ili nekog drugog dogovorenog načina komunikacije.

Vrijeme pronalaženja i otklanjanja smetnje je vrijeme tokom radnog vremena Naručiitelja između odziva i vremena otklanjanja smetnje, odnosno vraćanja u ispravno stanje. Ukoliko se pogreška ne može otkloniti u predviđenom roku, Naručiitelj će biti pravodobno informiran o svom statusu. Naručiitelj može u svako doba zatražiti detaljne podatke o statusu smetnje putem pozivanja Ponuditeljevog centra za korisnike.

2.8 Održavanje sustava i utjecaj na korisnikove usluge

Ponuditelj će održavanje servisne infrastrukture uz prethodnu najavu i odgovor pri čemu treba voditi računa o mogućem utjecaju na rad korisnikovih procesa obavljati prema sljedećoj tablici.

Redovno i izvanredno održavanje			
Opis	Rok za upućivanje obavijesti	Vrijeme održavanja	Učestalost na mjesečnoj razini
Redovno	36 sati	Izvan radnog vremena	8
Preventivno	24 sati	Izvan radnog vremena	8
Korektivno	2-4 sata	Po potrebi/dogovoru	4

Obavijest o vremenu održavanja Ponuditelj će uputiti Naručiitelju unaprijed elektroničkom porukom i telefonu. Tijekom vremena održavanja, ovisno o aktivnostima održavanja, usluga može biti nedostupna ili djelomično dostupna.

U žurnim slučajevima, vrijeme održavanja može se produžiti (prije ili poslije) uz obavijest Naručiitelju. Za aktivnosti održavanja koje ne mogu prouzročiti nikakav prestanak rada usluge ili narušavanje učinka sustava i ako ne postoji mogućnost da radovi prouzroče pojavu alarma na opremi korisnika, obavijest korisniku ne mora se dostavljati.

Ponuditelj jamči da u svrhu održavanja veze maksimalan mjesečni prekid veze neće biti duži od 1,5% od ukupnog broja minimalnog rada sustava, a godišnji od 0,5% ukupnog broja sati rada sustava, te isti ne ulazi u obračun za plaćanje ugovorene kazne.

2.9 Specifikacija mjesečnih troškova

Ponuditelj će specifikaciju mjesečnih troškova isporučivati po pojedinoj ustanovi u Kapmusu za odgovarajuću numeraciju a prema sljedećim tablicama.

Pozivi u fiksnim i mobilnim mrežama - nacionalni i međunarodni promet		
Ustanova	Numeracija	Adresa za isporuku računa
Ekonomski fakultet - Zagreb	01 245 7000-7099	Sveučilište u Zagrebu Trg Johna Kennedyja 6, 10000 Zagreb
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet	01 245 7400-7599	Sveučilište u Zagrebu Borongajska cesta 83f, 10000 Zagreb
Hrvatski studiji	01 245 7600-7699	Sveučilište u Zagrebu Borongajska cesta 83d, 10000 Zagreb
Fakultet prometnih znanosti	01 245 7700-7799 01 245 7900-7999	Sveučilište u Zagrebu Vukelićeva ul. 4, 10000 Zagreb
Sveučilište u Zagrebu	01 245 7100-7399 01 245 8000-8999	Sveučilište u Zagrebu Trg maršala Tita 14, 10000 Zagreb

Mjesečna naknada za pristup Javnoj govornoj usluzi (SIP trunk) i govorne kanale		
Ustanova	Numeracija	Adresa za isporuku računa
Sveučilište u Zagrebu	01 245 7000-8999	Sveučilište u Zagrebu Trg maršala Tita 14, 10000 Zagreb

TROŠKOVNIK

Tablicu ispunjavati na način da jediničnu cijenu treba pomnožiti sa mjesečnom količinom (koja je unaprijed zadana i definirana) i brojem mjeseci. Nije dopušteno nadopunjavati tablice **na bilo koji drugi način**, odnosno potrebno je ispuniti tablicu (upisati u prazna mjesta) brojčane vrijednosti u kolone koje su prazne.

USLUGA	JED. CIJENA bez PDV-a	JED. MJERE	MJESEČNA KOLIČINA	BROJ MJESECI	UKUPNO bez PDV-a
1.1 Govorni servis - fiksna mreža					
Pozivi u fiksnim mrežama - nacionalni promet		min.	10331	12	
Pozivi u fiksnim mrežama - međunarodni promet		min.	114	12	
Uspostava poziva u fiksne mreže		poziv	3431	12	
Pozivi u mobilne mreže - nacionalni promet		min.	1800	12	
Pozivi u mobilne mreže - međunarodni promet		min.	113	12	
Uspostava poziva u mobilne mreže		poziv	680	12	

USLUGA	JED. CIJENA bez PDV-a	KOLIČINA	BROJ MJESECI	UKUPNO BEZ PDV-a
1.2 Mjesečna naknada				
Mjesečna naknada za pristup Javnoj govornoj usluzi (SIP trunk)		1	12	
Mjesečna naknada po govornom kanalu		16	12	
Mjesečna naknada za DDI numeraciju		2000	12	0,00 kn
USLUGA	JED. CIJENA bez PDV-a	KOLIČINA	BROJ MJESECI	UKUPNO BEZ PDV-a

		A		
1.3 Jednokratna priključna naknada				
Naknada za pristup Javnoj govornoj usluzi (SIP <i>trunk</i>)		1	1	
Naknada po govornom kanalu		16	1	
Naknada za DDI numeraciju		2000	1	0,00 kn