

Tehnični razpisni pogoji za zagotavljanje storitev javne mobilne in fiksne telefonije.

Kazalo

Tehnični razpisni pogoji za zagotavljanje storitev javne mobilne in fiksne telefonije	1
1. Storitve in njihove minimalne tehnične zahteve	4
1.1. Storitve mobilne telefonije	4
1.2. Kibernetika varnost na mobilnem dostopu.....	10
1.3. Dobava mobilnih aparatov	10
1.4. SIP-Trunk	14
1.5. Mobilna fiksna konvergenca.....	17
1.6. Integracija stacionarne telefonije z Microsoft Teams	18
1.7. Platforma za posredovanje SMS sporočil preko vmesnika	18
1.8. IZVAJANJE TEHNIČNE PODPORE IN DEŽURNE SLUŽBE	19
2. Dogovor o nivoju izvajanja storitev in podpore storitvam	19
2.1. Definicija pojmov	19
2.2. Izvajanje storitev in podpore storitvam	22
2.3. Nivo izvajanja storitev.....	23
3. POGODBENA KAZEN ZA IZVAJANJE STORITEV IN PODPORE ZANJE	25
3.1. Pogodbena kazen za neizvajanje storitev v dogovorjenih časovnih rokih za posamezne storitve je:	25
3.2. Pogodbena kazen za neustrezno zagotavljanje mesečne razpoložljivosti storitev mobilne telefonije, SIP-Trunk:	26
4. Splošne določbe	27
5. PRILOGE–TD:	28

1. Storitve in njihove minimalne tehnične zahteve

Naročnik za doseg svojih poslovnih ciljev potrebuje kakovostno storitev, ki bo odločilno vplivala na izvajanje ključnih naročnikovih poslovnih procesov. V ta namen se od izvajalca zahteva izvajanje visokokakovostne storitve, podprte s primerno/ustrezno infrastrukturo, ki jo sestavlja strojna in programska oprema svetovno uveljavljenih in vodilnih proizvajalcev (za področja; Unified communications, LAN) – »po razvrstitvi Gartnerja«, ki niso samo dokazano visokokakovostni, so tudi tehnološko najsodobnejši in praviloma standardizirani, so široko preizkušeni v praksi, na voljo je široka baza kadra, ki te produkte obvlada in servisira. Zahtevane tehnične specifikacije opreme ne privilegirajo določene rešitve ali določenega produkta/opreme ali določenega proizvajalca ali določenega ponudnika, ampak definirajo samo okvir rešitve oziroma razred opreme in nivoje kakovosti, ki bo naročniku zanesljivo omogočil doseg poslovnih ciljev in pričakovanih poslovnih koristi, z optimalnim razmerjem cena/zmogljivost in z minimalnim tveganjem.

Za naročnika je bistveno neprekinjeno delovanje v javnem naročilu zahtevanih storitev v vseh situacijah in pogojih (npr. zagotavljanje delovanje v obdobju epidemij / pandemij) ter preprečevanje morebitnih kibernetičnih napadov in drugih zlorab, zato od ponudnika zahteva, da ima vpeljene interne postopke ter pridobljene in vzpostavljene operativne ekipe, s katerimi dokazuje svojo sposobnost izpolnjevanja naročnikovih zahtev.

S ciljem pridobiti čim bolj kompetentnega ponudnika, bo naročnik v okviru točkovanja ponudbe, dodelil dodatne točke ponudnikom, ki imajo vzpostavljen lasten center operativne kibernetične varnosti za potrebe preprečevanja kibernetičnih napadov, pridobljen certifikat ISO 22301 za sistem upravljanja neprekinjenega poslovanja, s katerim podjetje izkazuje zanesljivo delovanje storitev in procesov ter hiter in učinkovit odziv ob izrednih dogodkih, kar pomeni tudi manjše tveganje za daljši izpad zahtevanih storitev, ter pridobljen certifikat ISO 27001 ali ima vpeljan drugačen enakovreden sistem, s katerim gospodarski subjekt dokazuje izkazuje varnost poslovanja in ima vpeljan sistem upravljanja varnosti informacij.

Ker potrebuje naročnik zaradi terenske narave dela čim bolj kvalitetno storitev mobilne telefonije na področju celotnega ozemlja RS, bo v okviru točkovanja meril za izbor najugodnejše ponudbe več točk dodelil ponudnikom z višjim številom lastnih baznih postaj in notranjih radijskih instalacij (repetitorjev) ter ponudnikom z večjo pokritostjo ozemlja RS z LTE na področju Republike Slovenije.

1.1. Storitev mobilne telefonije

Izvajalec bo moral (v kolikor bo to potrebno) opraviti brezplačen prenos vseh števil (vseh naročniških razmerij). V brezplačen prenos se pri mobilni telefoniji poleg zamenjave SIM kartic šteje tudi strokovna pomoč pri nastavitvah aparatov ipd. Brezplačen prenos bo moral biti opravljen v sodelovanju z naročnikom na sedežu naročnika in v vseh poslovnih enotah naročnika, ki so navedene v **Prilogi–TD 7**. Za potrebe prenosa mora izvajalec zagotoviti zadostno število razpoložljivega tehničnega osebja, ki bo po dogovoru z naročnikom v najkrajšem možnem času (največ v roku enega meseca od začetka veljavnosti pogodbe.) zagotovilo prenos vseh števil.

Količina klicev v vsa omrežja Slovenskih operaterjev (fiksna in mobilna), ki je vključena v mesečno naročnino je opredeljena v specifikaciji. Pogovori, ki presegajo v specifikaciji navedeno količino se v kolikor ni drugače drugače določeno obračunajo po ceniku operaterja. V kolikor v specifikaciji paketov mobilnih storitev ni drugače določeno naročnina vsebuje neomejen prenos podatkov na omrežjih 5G, 4G (LTE), in 2G (GPRS, EDGE) v Republiki Sloveniji (RS) in državah območja EU–tarife.

Ponudnik mora ponuditi za opremo, kupljeno pri ponudniku tudi zavarovanje mobilne opreme na novo vrednost opreme brez upoštevanja amortizacije ob uveljavljanju škode in brez časovne vezave zavarovanja (velja za npr. nenamerne poškodbe, vključno s poškodbo, ki jo povzroči tekočina in zlonamerno poškodovanje s strani tretjih oseb, odtujitev zaradi vloma ali ropa in podobno). Ponudnik mora nuditi tudi svetovanje v povezavi z zavarovanjem in uveljavljanjem škode. Zavarovanje lahko vključuje morebitno soudeležbo zavarovanca ob škodi. Ponudnik mora za ta namen imeti dovoljenje Agencije za zavarovanje in nadzor, ki ga priloži k ponudbi oz. izpis iz javne evidence AZN (Agencija za zavarovalni nadzor).

Ponudnik storitev lahko zagotavlja s partnerji, vendar mora predložiti dokazilo (pogodbo) o medsebojnem sodelovanju.

Ponudnik priloži izjavo, da zgotavlja zavarovanje mobilne opreme. Če zavarovanje vsebuje ali predvideva tudi soudeležbo ob škodi, le-to ponudnik v izjavi nedvoumno zapiše in pojasni.

1.1.1. *Splošne zahteve za storitve mobilne telefonije:*

- dostop do omrežij 5G, 4G (LTE) in 2G (GSM, GPRS, EDGE).
- vzpostavljanje klicev in prenos govora v tuja omrežja, v tujih omrežjih in iz njih (gostovanje – roaming);
- posredovanje kratkih sporočil SMS in multimedijskih sporočil MMS;
- zakrivanje naročniške številke;
- preusmeritev klicev;
- čakanje klica;
- vzpostavljanje konferenčnih klicev (3PTY)
- vzpostavljanje podatkovnih povezav in paketni prenos podatkov v domačih in tujih omrežjih 5G, 4G (LTE), in 2G (GSM, GPRS, EDGE); za vzpostavitev povezav v tujini (gostovanje – roaming), kjer ima izvajalec več partnerjev, ponudi in predlaga najbolj ugodnega;
- zagotavljanje podpore pri uporabi mobilnih storitev vsem uporabnikom 24 ur/dan vse dni v letu;
- možnost določanja vrednostne omejitve za vsako naročniško razmerje posebej;
- možnost določanja omejitev klicanja za vsako naročniško razmerje posebej;
- mobilne klicne številke, ki jih uporablja naročnik morajo ostati nespremenjene ob menjavi operaterja;
- razčlenjen račun (stroški po naročniškem razmerju oz. številki);
- Ločitev stroškov na službeno (pravna oseba) in privatno (fizična oseba) porabo z izstavljanjem ločenih računov za pravno in ločeno za fizično osebo na naslov fizične osebe (prekoračitev

določenega limita, plačevanje z mobilnim aparatom (Moneta), dobrodelne akcije preko SMS in podobno).

- nadzor porabe preko mobilnega portala;
- možnost zakupa mobilnih storitev (klici, sporočila in prenos podatkov) za države Balkana. Države Balkana obsegajo najmanj naslednje države: Srbija, Bosna in Hercegovina, Črna Gora, Severna Makedonija in Kosovo. Zakup mobilnih storitev ne sme presegati cen v javno objavljenem ceniku ponudnika za omenjene države Balkana.
- možnost zakupa mobilnih storitev (klici, sporočila in prenos podatkov) za države Sveta.
- omogočanje klicanje po kratkih štirimestnih številkah znotraj poslovnega omrežja podjetja; kratke štirimestne številke določi naročnik.
- Ponudnik mora zagotavljati kibernetsko varnost na mobilnem podatkovnem dostopu z možnostjo vključitve na vsa mobilna naročniška razmerja govornih in podatkovnih paketov, brez potreb po nameščanju aplikacij, certifikatov ali spreminjanja nastavitev.
-

1.1.2. *Zahteve glede pokritosti in zanesljivosti delovanja mobilne telefonije*

- ELES ima za potrebe nadzora, vzdrževanja in upravljanja prenosnega omrežja, na svojem omrežju nameščene telemetrične naprave. V primeru, da prenos telemetričnih podatkov iz obstoječih naprav in objektov preko mobilnega omrežja, ne bodo delovali na izvajalčevem omrežju, je izvajalec dolžan zagotoviti prenos podatkov in kriti vse nastale stroške, ki bi nastali, da se obstoječa oprema prilagodi novemu izvajalcu tudi z morebitno selitvijo naprav na drugo lokacijo. Lokacije naprav so podane v **Prilogi–TD 1**.
- Ponudnikova pokritost **ozemlja** na področju Republike Slovenije s **signalom GSM** mora biti na dan oddaje ponudbe najmanj **95%**.

Naročnik si pridržuje pravico preveritve prisotnosti GSM signala glede na navedbe na ponudnikovi karti in preveritve skladnosti navedb na karti ter podatkov v izjavi. V kolikor bi v primeru preveritve nastale med navedbami ponudnika in preverjanjem naročnika oz. med stanjem razlike v več kot 3% primerih ali 3 odstotne točke v pokritosti ozemlja, to predstavlja razlog za izločitev ponudbe.

Dokazilo:

Podpisana in žigosana izjava (**Priloga–TD 2**) o odstotkih pokritosti ozemlja Republike Slovenije s signalom GSM.

- Za naročnika je poleg dobre pokritosti ozemlja z GSM signalom, izrednega pomena tudi zanesljivost delovanja GSM omrežja, kar je še posebej izrazito pri večjih havarijah oz. ob naravnih nesrečah. Naročnik ocenjuje, da lahko vsaj enkrat letno pride do večjih havarij, ki lahko trajajo tudi več dni. Ob večjih havarijah je delovanje storitev mobilne telefonije pomembno za čim hitrejšo odpravo napak in vzpostavitev normalnega stanja prenosnega elektroenergetskega omrežja. Ob večjih havarijah je običajno prekinjeno tudi napajanje baznih postaj z električno energijo, zato je za naročnika z vidika zanesljivosti delovanja GSM storitev tudi pomemben podatek število baznih postaj, ki imajo rezervno napajanje zagotovljeno tudi z agregati. Ponudnik v **Prilogi–TD 5** poda število baznih postaj, ki imajo rezervno napajanje zagotovljeno tudi z agregati. Naročnik želi dobro dostopnost storitev na celotnem področju republike Slovenije, tudi v primeru hkratne uporabe večjega števila uporabnikov, saj je komunikacija zaposlenih nujna pri vsakodnevem delu. Nedelovanje telekomunikacijskih povezav ima lahko za poslovno škodo, zato je za naročnika pomemben

podatek o zanesljivosti in razširjenosti lastnega mobilnega omrežja na področju celotne Republike Slovenije. Pomembnost dobre pokritosti in redundančnega pokritja z baznimi postajami pride do izraza (se pokaže) v situacijah, ko pride do okvar ali prekinitev napajanja, kot posledica izjemnih vremenskih razmer in redundančnost z zadostnim številom baznih postaj poveča pokritost in s tem dostopnost storitve.

Naročnik za svoje zaposlene in uporabnike potrebuje tudi storitve kvalitetnega in varnega mobilnega prenosa podatkov, saj želijo uporabniki storitev biti povezani kjerkoli, kadarkoli in varno na celotnem področju uporabe. Tehnologija 4G (LTE), ki je uveljavljena na trgu, omogoča večje prenosne hitrosti in prednostno podpira All-IP komunikacije. Višja pokritost s signalom LTE/4G zagotavlja boljšo kvaliteto storitve. Posledično je za naročnika pomembna pokritost s signalom LTE na celotnem področju Republike Slovenije. Ponudnik podpiše in žigosa izjavo (**Priloga–TD 3**).

- Ponudnik mora zagotoviti pokritost z mobilnim signalom lastnih baznih postaj v stavbah na pomembnejših lokacij naročnika (**Priloga–TD 6**):
 - ELES, Hajdrihova 2, Ljubljana
 - Tehnološko središče ELES Beričevo, Beričevo 70, Dol pri Ljubljani
 - RTP Kleče, Avšičeva cesta 70, Ljubljana
 - RTP Podlog, Zalog pri Šempetru 26, Šempeter v Savinjski dolini
 - RTP Pekre, Pekrska cesta 20, Maribor
 - RTP Divača, Kraška cesta 1, Divača
 - RTP Krško, Vrbina 13, Krško
 - RTP Okroglo, Okroglo 33, Naklo
 - RTP Maribor, Dogoška cesta 171, Maribor
 - RTP Gorica, Ulica Vinka Vodopivca 13, Nova Gorica
 - ELES, Minarikova ulica 5, Maribor

1.1.3. *Zahteve za nadzor in omejevanje porabe mobilne telefonije:*

- sprotni (on-line) nadzor za naročniška razmerja (pregled tekoče porabe in pretekle porabe ter administratorske pravice za upravljanje z naročniškimi razmerji preko portala, ki ga lahko izvaja pooblaščen oseba naročnika);
- vzpostavitev limita porabe z opozorilom naročnika oziroma uporabnika o prekoračitvi;
- sporočanje porabe preko SMS sporočil.

1.1.4. *Uporaba mobilne telefonije v kletnih prostorih brez mobilnega signala:*

- Ker se poslovne dejavnosti naročnika izvajajo tudi na različnih lokacijah uporabnikov brez prisotnosti (s slabšo jakostjo) mobilnega signala, mora ponudnik zagotavljati storitev, ki na naročnikovih številkah omogoča uporabo govornih storitev preko brezžičnega omrežja WiFi, pri tem pa se mora prekop med zunanjim mobilnim signalom ter uporabo iste mobilne

številke na WiFi signalu izvesti samodejno – brez posega uporabnika v nastavitve mobilnega telefona. V primeru, da ponudnik navedene funkcionalnosti ne omogoča, se ponudba izloči kot nedopustna.

1.1.5. *Specifikacije paketov mobilnih storitev*

a. **Osnovni paket mobilne telefonije (minimalne zahteve):**

- Neomejeni klici v vsa omrežja v Sloveniji in ob gostovanju v državah območja EU–tarife
- Neomejena SMS/MMS sporočila v Sloveniji in državah območja EU–tarife
- Vsaj 100 minut klicev iz Slovenije v države območja EU–tarife
- možnost zakupa dodatnih klicev iz Slovenije v države območja EU–tarife
- vsaj 150 GB zakupljenih podatkov za uporabo v Sloveniji, od tega vsaj 24GB v državah EU. Po porabi zakupljene količine se promet s podatki upočasni
- hitrosti prenosa podatkov vsaj 20/5 Mbit/s
- Možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov za države območja EU–tarife, države območij Balkan in Svet
- Možnost uporabe privatnega APN
- Možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering)
- Zaščita pred zlonamernimi spletnimi stranmi

b. **Napredni paket mobilne telefonije (minimalne zahteve):**

- Neomejeni klici v vsa omrežja v Sloveniji in državah območja EU–tarife
- Neomejena SMS/MMS sporočila v Sloveniji in državah območja EU–tarife
- Vsaj 60 minut klicev iz Slovenije v države območja EU–tarife
- možnost zakupa dodatnih klicev iz Slovenije v države območja EU
- 100 GB zakupljenih podatkov za uporabo v Sloveniji in EU, od tega vsaj 100 GB v državah območja EU–tarife. Po porabi zakupljene količine se promet s podatki upočasni
- hitrosti prenosa podatkov vsaj 20/5 Mbit/s
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov za države območja EU–tarife, države območij Balkan in Svet
- možnost uporabe privatnega APN
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering)
- Zaščita pred zlonamernimi spletnimi stranmi

a. **Paket mobilne telefonije »po porabi« (minimalne zahteve):**

- do 1GB prenosa podatkov v Sloveniji ali EU, po porabljeni količini se zaračunava po ceniku
- obračun ostalih storitev po dejansko porabljenih količinah po ceniku
- brezplačni pogovori znotraj mobilnega poslovnega omrežja ELES
- možnost uporabe privatnega APN
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering)
- Zaščita pred zlonamernimi spletnimi stranmi

b. **Mobilni internet (minimalne zahteve):**

- samostojni paket prenosa podatkov za uporabo s prenosniki in tabličnimi računalniki

- vsaj 200 GB zakupljenih podatkov za uporabo v Sloveniji in vsaj 30GB državah območja EU-tarife
- možnost uporabe privatnega APN
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering)
- Zaščita pred zlonamernimi spletnimi stranmi

c. **Telemetrija 100 MB** (minimalne zahteve):

- vključeno 100 MB prenosa podatkov, ostalo po porabi
- možnost uporabe privatnega APN
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering)
- SMS po porabi

d. **Dodatni zakupi prenosa podatkov**

Dodatni zakup prenosa podatkov pomeni dodaten prenos podatkov po neomejeni hitrosti. Dodaten zakup prenosa podatkov mora biti mogoč na vseh paketih, ki so ponujeni v ponudbi. Naročilo zakupa dodatne količine podatkov se izvede na zahtevo preko operaterja ali z SMSom. Izvajalec mora ponuditi:

- Dodaten zakup 10 GB prenosa podatkov za območje držav Balkana za omejeno časovno obdobje 7 dni

V primeru, ko uporabnik poda zahtevo za dodatni zakup prenosa podatkov z SMSom, se storitev obračuna uporabniku na ločenem računu.

e. **Zakupi klicev iz Slovenije v države območja EU-tarife**

Zakup klicev mora biti mogoč na vseh paketih, ki so ponujeni v ponudbi. Naročilo zakupa dodatne količine klicev se izvede na zahtevo preko operaterja ali z SMSom. Izvajalec mora ponuditi:

- Zakup 120 minut klicev iz SLO v države območja EU-tarife

V primeru, ko uporabnik poda zahtevo za dodatni zakup prenosa podatkov z SMSom, se storitev obračuna uporabniku na ločenem računu.

1.1.6. *Izstavitev računa*

Izvajalec bo izdajal e-račun. Opisi na specifikaciji računa mora ustrezati ponudbenemu predračunu in javnim cenikom izvajalca, Zajeti morajo biti najmanj naslednji podatki:

- Javna številka
- Storitve
- Mesečni znesek brez DDV

1.1.7. *Brezplačne podporne storitve:*

- Vkllop novega naročniškega razmerja in dostava SIM kartice.
- Prenos naročniškega razmerja znotraj operaterja in med operaterji.
- Zamenjava paketa mobilnih storitev na obstoječem naročniškem razmerju.
- Izkllop naročniškega razmerja
- Zamenjava in dostava naročniške SIM kartice za obstoječe naročniško razmerje.
- Pregled porabe po posameznih številkah in izdelava razdelilnika po stroškovnih nosilcih.

- Obveščanje o doseganju zakupljenih kvot količin podatkov z neomejeno hitrostjo preko SMS sporočil ob doseženih 80% in 100% kvote. Obvestilo mora biti poslano preko SMS, tudi če se storitev uporablja brez prekinitev (nonstop). Zahtevana razpoložljivost, čas obratovanja mobilnih storitev in servisno okno:

Zagotovljena mesečna razpoložljivost storitve:	99,95%
Čas obratovanja storitve:	365 dni, 24 ur na dan
Servisno okno	00h–03h

1.2. Kibernetska varnost na mobilnem dostopu

Ponudnik mora na mobilnih naročniških razmerjih zagotoviti kibernetsko varnost s sledečimi karakteristikami:

- storitev kibernetske varnosti se vključi na vsa ponujena in obstoječa mobilna naročniška razmerja ponudnika ne glede na paket
- na mobilnem telefonu ni potrebno ničesar nameščati ali spreminjati nastavitev
- storitev nudi zaščito pred najmanj sledečimi nevarnostmi: spletne strani s škodljivo programsko opremo, spletno ribarjenje (phishing), kripto rudarjenje, nove domene ki še niso opredeljene kot varne, domene ki so generirane z DGA (domain generation algorithm) algoritmi
- v kolikor naročnik smatra da je določena blokirana domena varna, mora imeti možnost to javiti ponudniku, ki po preverjanju domeno omogoči ali pojasni zakaj ostaja blokirana
- ponudnik mora zagotavljati zasebnost komunikacije, ne sme beležiti domen in spletnih strani, ki jih posamezni uporabnik obiskuje ter ne povezovati obiskanih spletnih strani z osebnimi podatki uporabnika

1.3. Dobava mobilnih aparatov

1.3.1. *Splošne zahteve za mobilne telefonske aparate*

Izvajalec mora zagotoviti:

- brezplačno dostavo novih mobilnih aparatov na lokacijo naročnika RTP Kleče, Avšičeva cesta 70, 1000 Ljubljana v roku 3 delovnih dni od naročila. V primeru zamude se obračuna pogodbeni kazen 1% vrednosti naročila za vsak začet zamujeni delovni dan;
- mobilni aparati ne smejo biti zaklenjeni oz. na kakršenkoli način vezani na enega ponudnika;
- garancijska doba za posamezni aparat mora biti najmanj 24 mesecev od dneva prevzema aparata, razen pri opremi Apple, kjer je zahtevana garancija najmanj 12 mesecev;
- najmanj 12 mesečna garancija na baterijo aparata;
- lasten ali pooblaščen servis v RS, ki zagotavlja celovite servisne storitve in originalne rezervne dele (Ustreznost lastnega ali pooblaščenega servisa, ki zagotavlja celovite servisne storitve in originalne rezervne dele se izkazuje z ustrezno pisno izjavo ponudnika);

- izvajalec mora ob zamenjavi mobilnega aparata naročniku brezplačno zagotoviti tehnično podporo in strokovno pomoč pri nastavitvah aparatov ipd;
- ponudbo originalne dodatne opreme za vse ponujene aparate;
- navodila za uporabo v slovenskem jeziku

Ponudnik mora za aparat »osnovnega razreda«, aparat »srednjega razreda« in aparat »najvišjega razreda« ponuditi vsaj en model mobilnega aparata. Ponudnik lahko po enaki ceni ponudi več tipov mobilnih aparatov za vsak razred. Izvajalec v slednjem primeru zagotavlja naročniku prosto izbiro med ponujenimi mobilnimi aparati izbranega razreda.

Ponudnik je na zahtevo naročnika dolžan pred oddajo predmetnega naročila za potrebe testiranja mobilnih aparatov, izročiti naročniku 1 kos mobilnega aparata vsakega ponujenega modela.

Izvajalec bo ponudbo aparata po dogovoru z naročnikom v vsakem razredu osvežil najkasneje tri mesece po tem, ko bo na trgu pričel ponujati novejši model istega proizvajalca, ob pogoju, da se cene za naročnika ne povišajo in da so mobilni aparati enakih ali boljših karakteristik, kot so navedene v minimalnih tehničnih zahtevah za posamezen razred.

Naročnik se ne zavezuje nabavljati aparatov izključno pri izbranemu izvajalcu. Prav tako se naročnik ob nakupu aparata ne zavezuje časovno biti naročnik storitev pri izvajalcu. V primeru izteka ali odpovedi pogodbe, naročnik iz tega naslova tako ne nosi nobenih stroškov.

1.3.2. *Tehnične specifikacije tipov mobilnih aparatov*

Tehnične zahteve so za vse razrede določene kot minimum. Izvajalec bo moral ves čas trajanja pogodbenega razmerja ponujati mobilne aparate v razredih, enakih ali boljših karakteristik, kot so navedene v minimalnih tehničnih zahtevah za posamezen razred, po ponujeni ceni.

a. **Aparat osnovnega razreda** (minimalne karakteristike):

- vsaj 128 GB vgrajenega spomina
- operacijski sistem s slovenskim uporabniškim vmesnikom Android 14 ali novejši
- osem-jedrni procesor (vsaj 2,4 GHz)
- vsaj 8 GB delovnega pomnilnika
- razširljiv spomin (Micro SD)
- fotoaparat z vsaj 50 milijonov slikovnih pik
- sprednja kamera z vsaj 32 milijonov slikovnih pik
- snemanje videa v resoluciji 2160p
- zaslon Super AMOLED velikosti 16 cm (6,3") 2340 x 1080 točk 16 milijonov barv
- povečana odpornost na vodo in prah (standard zaščite vsaj IP67)
- možnost upravljanja aparata preko kapacitivnega zaslona na dotik, ki zazna več dotikov hkrati (multitouch)
- Podprta omrežne tehnologije 5G
- Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac
- Bluetooth v4.0 ali višji
- možnost pošiljanja in prejemanja SMS, MMS sporočil in elektronske pošte
- dinamični pomnilnik za vnos vsaj 1000 kontaktov s pripadajočimi telefonskimi številkami fax številkami in elektronskimi naslovi v telefonski imenik

- možnost vzpostavitve konferenčne zveze
- odjemalec e-pošte
- možnost sinhronizacije imenika, opravilnika in koledarja z osebnim računalnikom
- možnost opozarjanja na prihajajoči klic s tresenjem
- možnost prostoročnega telefoniranja s pomočjo Bluetooth tehnologije
- možnost deljenja internetne povezave preko USB in WiFi
- vgrajen internetni brskalnik
- vgrajen GPS sprejemnik
- 5000 mAh baterija
- priložen pribor: podatkovni USB kabel
- garancija 24 mesecev
- kot npr. Samsung Galaxy A54 EE 5G

b. Aparat srednjega razreda (minimalne karakteristike):

- vsaj 8 GB delovnega pomnilnika
- vsaj 128 GB uporabniškega spomina
- glasovna telefonija,
- podprte tehnologije mobilnih omrežij: GSM, LTE, 5G
- možnost uporabe najmanj štirih frekvenčnih področij za glasovno telefonijo s samodejnim preklopom
- operacijski sistem Android 14 ali novejši
- bluetooth vsaj v5.3
- vsaj Wi-Fi 6 povezljivost
- možnost pošiljanja in prejemanja SMS, MMS sporočil in elektronske pošte
- večbarvni zaslon AMOLED na dotik, z ločljivostjo najmanj 1080 x 2340, barvne globine 16M
- vsaj osem jedrni procesor
- najmanj tri kamere zadaj, glavni fotoaparatusaj 50 mio točk
- sprednja kamera vsaj 12 mio točk
- baterija več kot 3.900 mAh
- možnost brezžičnega polnjenja
- možnost povezljivosti z osebnim računalnikom,
- možnost vzpostavitve konferenčne zveze
- možnost opozarjanja na prihajajoči klic s tresenjem,
- možnost VoLTE
- povezljivost NFC
- zaščita s steklom Corning® Gorilla® Glass
- podpora za eSIM
- odklepanje s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza
- stopnja zaščite IP68
- priložen pribor: podatkovni USB kabel
- garancija 24 mesecev
- kot npr. Samsung Galaxy S24 256GB

c. **Aparat višjega razreda (minimalne karakteristike):**

- 256 GB vgrajenega spomina;
- operacijski sistem iOS 17.0 ali novejši;
- procesor A10 v 64 bitni arhitekturi s pomožnim M10 grafičnim procesorjem;
- fotoaparata 12 milijonov točk z avtomatsko stabilizacijo slike;
- snemanje videa v resoluciji 3840 x 2160 s 30 fps z avtomatsko stabilizacijo slike;
- zaslon LED-backlit IPS velikosti 11,94 cm (4,7") z resolucijo 1334x750 točk in 16 milijonov barv;
- možnost upravljanja aparata preko kapacitivnega zaslona na dotik, ki zazna več dotikov hkrati (multitouch);
- podprte omrežne tehnologije GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE
- Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac
- Bluetooth v4.0 ali višji
- senzorji: senzor pospeška, geomagnetni senzor, giroskop, svetlobni senzor, senzor bližine, senzor za prstni odtis
- možnost pošiljanja in prejetja SMS, MMS sporočil in elektronske pošte
- dinamični pomnilnik za vnos vsaj 1000 kontaktov s pripadajočimi telefonskimi številkami, fax številkami in elektronskimi naslovi v telefonski imenik
- možnost vzpostavitve konferenčne zveze
- odjemalec e-pošte
- možnost sinhronizacije imenika, opravilnika in koledarja z osebnim računalnikom
- možnost opozarjanja na prihajajoči klic s tresenjem;
- možnost prostoročnega telefoniranja s pomočjo Bluetooth tehnologije
- možnost deljenja internetne povezave preko USB in WiFi
- vgrajen internetni brskalnik s podporo za HTML5
- vgrajen GPS sprejemnik
- čas pogovora do 840 minut
- čas pripravljenosti do 240 ur
- priložen pribor: podatkovni USB kabel
- garancija 12 mesecev
- kot npr. Apple iPhone 15 PRO 256GB

1.3.3. Zahteve za odpravo napak na mobilnih aparatih

V primeru, da se napaka oz. okvara na mobilnem aparatu v času garancijskega roka pojavi dvakrat, mora izvajalec zamenjati mobilni aparat z novim.

1.4. SIP-Trunk

1.4.1. Opis storitev

Storitev SIP-Trunk je priključitev na javno telefonsko omrežje preko ethernet L3 povezave po SIP protokolu. Cena storitve naj vsebuje samo dostop brez storitve Neposrednega izbiranja DDI.

Zahtevane tehnične specifikacije opreme ne privilegirajo določene rešitve ali določenega produkta/opreme ali določenega proizvajalca ali določenega ponudnika, ampak definirajo samo okvir

rešitve oziroma razred opreme in nivoje kakovosti, ki bo naročniku zanesljivo omogočil doseg poslovnih ciljev in pričakovanih poslovnih koristi, z optimalnim razmerjem cena/zmogljivost in z minimalnim tveganjem. Ponudnik potrditev zahtev izkažejo z opisom tehnične rešitve – lasten dokument in priloži tehnične dokumente, iz katerih bo tudi razvidna ustreznost glede minimalnih tehničnih zahtev postavitve sistema. Naročnik priloži tudi sliko obeh tras priključitve SIP trunca v omrežje ELES. V primeru, da ponudnik navedenega ne izkaže, se ponudba izloči kot nedopustna.

Omrežne priključne točke za SIP-Trunk morajo biti v skladu s standardi/priporočili

Prvi, drugi in tretji nivo OSI modela:

- Prvi nivo: CAT5e
- Drugi nivo: ethernet
- Tretji nivo: IP
- Četrti in višji nivo: RFC 3261, RFC 3362, RFC 4244, RFC 5806, RFC 6044

Minimalne zahtevane funkcionalnosti

- DDI – neposredno izbiranje (angl. Direct Dial In)
- CLIR – omejitev identifikacije kličočega (angl. Calling Line Identification Restriction)
- CLIP – prikaz identifikacije kličočega (angl. Calling Line Identification Presentation)
- DTMF – Tonsko izbiranje (angl. Dual Tone Multi Frequency)
- CFU – brezpogojno preusmerjanje klica (angl. Call Forwarding Unconditional)
- CFB – preusmerjanje klica ob zasedenem naročniku (angl. Call Forwarding Busy)
- CFNR – preusmerjanje klica po določenem številu pozivov (angl. Call Forwarding No Reply)
- CW – čakajoči klic (angl. Call Waiting)
- HOLD – zadržanje zveze (angl. Call Hold)
- Storitev mora podpirati ITU-T T.38.
- Storitev mora podpirati ITU-T G.711 μ -law in G.711 A-law, G.722 in G.729 kodiranje.

Zahteve glede varnosti in zaščite:

Oprema izvajalca storitev mora ustrezno reagirati tudi ob nastopu električnih motenj, sunkov napetosti ali nenadnih spremembah napetosti v skladu z zahtevami podanimi v veljavnih IEC, ETS in EMC standardih.

Ponudnik mora zagotavljati visoko razpoložljivost storitve telefonije v lastnem omrežju (povezljivost ne sme biti vzpostavljena preko interneta po javnih IP naslovih). Storitev povezljivosti se zagotovi s priključitvijo na javno telefonsko omrežje preko optične povezave do lokacije Beričevo 70, 1262 Dol pri Ljubljani z BackUP povezljivostjo na lokacijo Dogoška cesta 171, 2000 Maribor, z možnostjo povečanja št. kanalov.

- dostop primarni se zaključi na lokaciji naročnika Beričevo 70, 1262 Dol pri Ljubljani in mora zagotavljati ustrezno pasovno širino za minimalno izvedbo 90 sočasnih klicev z možnostjo naknadne razširitve .

- SIP dostop (BackUP) se zaključi na opremo naročnik na lokaciji Dogoška cesta 171, 2000 Maribor in mora zagotavljati ustrezno pasovno širino za izvedbo 90 sočasnih klicev in deluje kot redundanca v primeru izpada primarnega dostopa.

Zaradi zagotavljanja ustrezne kakovosti in zanesljivosti storitve se zahteva:

- Dve fizično neodvisni povezavi med IP/MPLS omrežjem naročnika in omrežjem izvajalca storitve.
- Izvajalec storitve mora imeti geografsko podvojen sistem javnih central v oddaljenosti vsaj 50 km.
- Izvajalec mora zagotoviti redundantno povezavo za potrebe nudenja storitev. To lahko zagotoviti z zaščiteno IP Ethernet L3 storitev po dveh fizično ločenih poteh. Izvajalec lahko zagotovi redundanco tudi s podvojenima Ethernet L2 povezavama po različnih fizičnih poteh in s podvojenima SIP-Trunkoma (vsak mora imeti zahtevano kapaciteto, pri čemer naročnik plača ceno samo za eno SIP Trunk povezavo) na vsako od geografsko redundantnih javnih central izvajalca. V primeru izpada ene od povezav mora sistem avtomatsko preklopiti na delujočo povezavo v manj kot 1s.
- Storitve povezave Ethernet mora biti na voljo izključno za potrebe SIP-Trunk povezave med klicnimi strežniki izvajalca in naročnika.
- Zahtevane karakteristika za IP Ethernet povezavo so: jitter $\pm 10\text{ms}$, zakasnitev $< 25\text{ ms}$, izguba paketov $< 1\%$ in prepustnost 128 kbit na sočasen govorni kanal.

Storitev Neposredno izbiranje – DDI (angl. Direct Dial In) je storitev, ki zagotavlja neposredno klicanje iz javnega telefonskega omrežja v omrežje naročnika. Izvajalec mora zagotoviti, da se naročnik v javnem telefonskem omrežju predstavlja z lastnimi DDI številkami.

Storitev interaktivnega glasovnega odzivnika (IVR) je storitev, ki omogoča usmerjanje klicev preko interakcije s kličočim uporabnikom. Storitev mora zagotoviti najmanj sledeče administrativne funkcionalnosti:

- Upravljanje scenarijev preko spletnega vmesnika
- Možnost nastavitve različnih scenarijev glede na čas dneva in glede na koledar.
- Možnost definiranja v koledarju delovnih dni, ur in praznikov in glede na to izbiro različnih scenarijev.
- Možnost kreiranja in nameščanja lastnih najav in posnetkov.

Spletni portal za nadzor nad stroški – izvajalec mora zagotoviti spletni portal za pregled nad stanjem porabe in opravljenimi klici po posamezni številki. Poročilo mora vsebovati vsaj sledeče atribute: Kličoča številka, Klicana številka, čas klica, trajanje klica, cena klica.

Spletni portal mora omogočati tudi možnost več nivojskega strukturiranega izpisa stroškov (npr. področje, služba, stroškovni nosilec, številka). Administracija struktur mora biti omogočena naročniku preko portala.

Poročilo mora omogočiti filtriranje po klicoči številki, klicani številki, času klica od, času klica do, trajanju klica od trajanju klica do, ceni klica od, ceni klica do. Filtriranje mora omogočiti filtriranje po vseh parametrih hkrati. Pregled mora omogočiti tudi razvrščanje naraščajoče in padajoče po posameznih atributih.

V portalu naj bo mogoč tudi izvoz podatkov v poročilih v tabelarični obliki (npr. CSV, XLS).

Spletna storitev za obdelavo tarifnih podatkov – izvajalec mora zagotoviti spletno storitev (angl. Web Service) za obdelavo tarifnih podatkov v lokalnem okolju naročnika. Aplikacija, ki jo zagotovi izvajalec, se namesti na strežnik naročnika. Le ta potem preko s certifikatom kriptirane povezave preko spletne storitve v določenih poljubnih časovnih intervalih, ki jih lahko določi naročnik pridobi s ceno ovrednotene podatke o klicih opravljenih preko SIP-Trunk storitve izvajalca. Aplikacija mora biti na voljo za operacijski sistem Windows in Linux.

Format datoteke za prenos in obdelavo tarifnih podatkov naj za delimiter med polji uporabi SPACE (20 hex). Format datoteke pa naj bo sledeč:

interna (4 mesta)

klicna (16 mest)

datum (osem mest – DDMMLLLL)

čas (6 mest – HHMMSS)

trajanje (6 mest v sekundah)

impulsi (šest mest – vedno 1)

cena (7 mest)

1837	041756337	30062008	134709	000530	000001	0005,15
1835	041359849	04072008	084802	000447	000001	0001,61
1835	041952130	26082008	080612	000304	000001	0000,65
1837	042369740	08072008	100228	004440	000001	0003,01
1835	041501828	27062008	202510	000354	000001	0001,22
1835	041359849	11072008	083234	000977	000001	0002,99
1835	00421903208017	25072008	114034	000171	000001	0003,07
1835	051669352	25072008	110839	000448	000001	0002,71

1.4.2. *Zahtevana razpoložljivost, čas obratovanja storitev in servisno okno*

Zagotovljena mesečna razpoložljivost storitve: 99,95%

Čas obratovanja storitve: 365 dni, 24 ur na dan

Servisno okno 00h–03h

Točka ločevanja je omrežni priključek izvajalca storitve, ki je del omrežja izvajalca storitve in se nahaja pred lokalnim omrežjem naročnika. Izvajalec storitve je odgovoren za priključitev in povezavo med njegovo končno napravo in napravami naročnika na lokaciji naročnika.

1.4.3. Izstavitev računa

Račun bo izvajalec izdajal v e-obliki. Opisi na specifikaciji računa mora ustrezati ponudbenemu predračunu in javnim cenikom izvajalca. Izvajalec bo račun specificiral po posamezni javni številki. Izvajalec mora omogočiti tudi dostop do elektronskega računa v strukturirani obliki (npr. XML), kjer bodo zajeti najmanj naslednji podatki:

- Javna številka
- Mesečni znesek brez DDV

1.4.4. Ostale zahteve

Izvajalec mora brezplačno zagotoviti in vzdrževati vso opremo preko katere zagotavlja storitve.

Izvajalec mora naročniku omogočiti uporabo lastnega številčnega prostora, ter lastnega štirimestnega internega številčenja.

Izvajalec mora omogočiti možnost nastavitve opozoril v primeru doseganja določenega zneska porabe posameznega uporabnika in/ali skupine uporabnikov. Obvestilo o prekoračitvi se pošlje preko e-pošte in/ali SMS sporočila.

Izvajalec mora omogočiti omejitev dnevne in/ali mesečne porabe v primeru doseženega zneska porabe posameznega uporabnika in/ali skupine uporabnikov. Izvajalec o aktivirani omejitvi uporabe obvesti naročnika preko e-pošte in/ali SMS sporočila.

1.5. Mobilna fiksna konvergenca

Vzpostavitev skupnega telekomunikacijskega okolja za fiksne in mobilne uporabnike naročnika zajema:

- klicanje po štiri (4) mestnih kratkih številkah naročnika tako za mobilne in fiksne uporabnike. Mobilne in fiksne kratke številke naročnik loči s prefiksom.
- Naročnik lahko klice na mobilne številke, v kolikor je potrebno, usmeri preko namenskega SIP trunca. Povezavo in SIP trunk ustrezne kapacitete po principu »ne blokiraj« (angl. Nonblocking) mora zagotoviti ponudnik. Izvajalec za to ni upravičen do dodatnega plačila.

Izbrani ponudnik bo moral na željo oz. potrebo naročnika omogočiti storitev poenotениh komunikacij na zahtevanih priključkih, pri čemer mora storitev omogočati najmanj:

- predstavljanje naročnika z enotno številko (izbere naročnik)
- navidezno številko ter preusmeritev na mobilni ali fiksni terminal
- klicanje po kratkih številkah
- vzporedno in/ali zaporedno zvonjenje naročnikovih terminalnih naprav
- povezljivost s pomočjo programskega govornega odjemalca (za PC in mobilni terminal)

1.6. Integracija stacionarne telefonije z Microsoft Teams

Vzpostavitev integracije stacionarne telefonske številke v Microsoft Teams:

- Ponudnik mora omogočati uporabo naročnikove obstoječe stacionarne telefonske številke v aplikaciji Microsoft Teams
- Stacionarna telefonska številka v MS Teams okolju mora omogočati klice v vsa javna telefonska omrežja in mora biti dosegljiva iz vseh javnih telefonskih omrežij.
- Vsa potrebna oprema, ki omogoča uporabo stacionarne številke v MS Teams okolju, mora biti podvojena in postavljena v prostorih ponudnika na dveh geografsko ločenih lokacijah.
- Ponudnik mora zagotoviti namensko varno povezavo med lastnim podatkovnim centrom in podatkovnimi centrom Microsofta, preko katere bo potekal telefonski promet.
- Ponudnik mora v svojih prostorih zagotoviti krmilnik mejnih sej (Session border controller), ki šifrira telefonski promet in varuje pred vdori. Krmilnik mejnih sej mora biti certificiran s strani Microsofta.

1.7. Platforma za posredovanje SMS sporočil preko vmesnika

Podjetje mora zagotavljati visoko razpoložljiv sistem posredovanja SMS sporočil iz aplikacij preko standardiziranega SMPP V3.4 protokola z zahtevano prepustnostjo 30 SMS/s. Platforma mora omogočati širok nabor povezljivosti: SMPP preko HTTPS, VPN in MPLS.

Tehnične zahteve:

Funkcionalnost	
SMPP podpora	Podprto
SMPP verzija	V3.4
SMPP preko MPLS	Podprto
SMPP preko VPN	Podprto
SMPP preko HTTPS	Podprto
Propustnost 30 SMS/s	Podprto
Izmenjava sporočil z ostalimi operaterji	Podprto
Alfanumerični naziv pošiljatelja (do 11 znakov)	Podprto

1.8. IZVAJANJE TEHNIČNE PODPORE IN DEŽURNE SLUŽBE

Pogoji za izvajanje dežurne službe za podporo in odpravo napak

Dežurna služba za odpravo napak in podporo ponudnika za storitve fiksne IP in mobilne telefonije mora biti ob podpisu pogodbe in ves čas trajanja pogodbe organizirana neprekinjeno, to je 24 ur

dnevno in vse dni v letu (24/7/365), hkrati pa mora ponudnik jamčiti, da bo imel rezervne dele na zalogi v skladišču v Sloveniji.

Ponudnik ponuja eno, za naročnika ločeno enotno vstopno točko za prijavo napak s strani pooblaščenih oseb naročnika za vse storitve (telefonsko ali e-mail; ne splošne številke kot za vse uporabnike), ki omogoča prioriteto prijavo in obravnavo napak brez čakalne vrste (zahtevan je 30 sekundni odziv v 95% vseh klicev), prav tako pa naročnik od ponudnika zahteva, da ima dodatno v svoji organizaciji zaposleno vsaj eno osebo, ki ima izkušnje pri implementaciji nadzornih in podpornih procesov (v zadnjih treh letih) in poseduje veljaven certifikat HDI Support Center Director (ali drug enakovreden certifikat, nivoja »director« → najvišja stopnja tovrstnega certifikata), ki izkazuje usposobljenost osebe za implementacijo nadzornih in podpornih procesov, ter najmanj 1 analitika s certifikatom ITIL v3 foundation (ali ekvivalentnim), s čimer ponudnik izkazuje ustrezno usposobljenost za izvajanje tehnične podpore in dežurne službe, skladno z uveljavljeno svetovno prakso.

V primeru, da ponudnik navedenega ne zagotavlja, se ponudba izloči kot nedopustna. Ponudnik zahtevano izkaže z **lastno izjavo s priložo – evidenco doseganja odzivnih časov za obdobje vsaj 30 dni pred objavo tega javnega naročila in predložitvijo zahtevanih certifikatov.**

2. Dogovor o nivoju izvajanja storitev in podpore storitvam

2.1. Definicija pojmov

Storitve so naročnikove storitve, ki jih izvajalec izvaja za naročnikove uporabnike

Storitve podpore so storitve, izvajalca, namenjene podpori naročnikovim uporabnikom pri koriščenju storitev.

Katalog storitev je evidenca storitev s pripadajočimi opisnimi podatki.

Nivo storitev je določen način izvajanja storitve, kjer so zajeti parametri, način in čas izvajanja storitev podpore in vzdrževanja.

Storitveni center (SC) je enotna vstopna točka za komunikacijo med izvajalcem in naročnikom.

Komunikacijski kanal, je oblika komunikacije med naročnikom in enotno vstopno točko SC izvajalca. Te oblike so:

- telefon, GSM,
- elektronska pošta,
- portal.

Vsi naštetih komunikacijski kanali so dvosmerni.

Informacija je skupek dejstev, ki se nanašajo na posamezno storitev in opisujejo stanje te storitve ali z njo povezanih dogodkov.

Dogodek Sprememba stanja, ki je pomembna s stališča upravljanja storitve ali konfiguracijskega elementa. Izraz se uporablja tudi kot opozorilo ali obvestilo, ki ga kreira storitev, konfiguracijski

element ali orodje za spremljanje. Dogodek praviloma zahteva odziv osebja zadolženega za obratovanje IKT in pogosto temu sledi vpis incidenta.

Incident je dogodek, ki pomeni nenačrtovano prekinitev ali zmanjšanje kakovosti storitve. Incident je tudi napaka v konfiguracijskem elementu, ki še ne vpliva na storitev, kot je okvara ene komponente sistema, zmanjša pa zanesljivost storitve.

Zanesljivost je merilo ki pove koliko časa zmore storitev ali nek konfiguracijski element delovati brez prekinitve. Običajno se meri kot povprečni čas med odpovedma (MTBF) ali kot povprečni čas med izpadoma storitve (MTBSI). Izraz se lahko uporablja tudi kot odstotek časa, ko mora storitev delovati kot je zahtevano.

Zanesljivost storitve se meri znotraj obdobja tekočega meseca znotraj časa obratovanja storitve v odstotkih. Formula za izračun razpoložljivosti storitve je naslednja:

*((Čas zagotavljanja razpoložljivosti storitve - (čas nerazpoložljivosti storitve - izvzeti čas)) / čas zagotavljanja razpoložljivosti storitve)*100*

Odzivni čas je čas v katerem se zahteva oz. prijava incidenta, storitvene zahteve in zahteve za spremembo vpiše v sistem, klasificira, določi osnovna problematika, storitev, sistemski sklop ali okvarjena strojna oz. programska oprema. Po izteku tega časa mora izvajalec storitve kompetentno pristopiti k odpravi incidenta oz. k zagotavljanju izvedbe storitvene zahteve. Mejniki odzivnega časa je povratna informacija naročniku, ki vsebuje:

- zaporedno številko odprtega incidenta oz. storitvene zahteve, ki je hkrati tudi identifikacijska številka za nadaljnjo komunikacijo;
- podatke o določitvi storitve, okvarjenega systemskega sklopa, strojne ali programske opreme;
- določena mora biti prioriteta, kot derivat med vplivom in nujnostjo
- določena mora biti generična vsebina problematike

Čas obratovanja določi časovni interval razpoložljivosti storitve naročniku. Časovni roki za izračun SLA parametrov tečejo samo znotraj tega časovnega intervala.

Izvzeti čas je seštevek časa izvajanja načrtovanih in ustrezno najavljenih vzdrževalnih del izvajalca storitev na lokaciji naročnika, časa nedelovanja storitve zaradi izpada električne energije pri naročniku.

Čas med dvema incidentoma, je čas med dvema dogodkoma nerazpoložljivosti storitve. V kolikor je čas med dvema incidentoma manj kot 1h se šteje, da storitev ne deluje celoten čas.

Čas nerazpoložljivosti storitve predstavlja skupni čas nedelovanja storitve v času ko je izvajalec dolžan zagotoviti brezhibno delovanje storitve.

Vpliv – je pojem oz. objektivno merilo s katerim se določi vpliv posameznega dogodka na poslovanje oz. uporabo storitve. Z vplivom lahko določimo, koliko dogodek vpliva na delovanje storitev in poslovanje.

Nujnost – je pojem oz. objektivno merilo s katerim določamo, kako hitro je potrebno odpraviti incident in zagotoviti ponovno normalno delovanje storitve. Nujnost pri problemu pomeni kako hitro je potrebno ugotoviti vzrok incidenta ali napake. Nujnost pri storitveni zahtevi pa pomeni kako hitro je potrebno storitev zagotoviti.

Prioriteta – je pojem oz. objektivno merilo s katerim na osnovi določene nujnosti in vpliva določimo vrstni red reševanja incidentov, storitvenih zahtev in zahtev za spremembo. Prioriteto določi naročnik na podlagi vpliva in nujnosti.

Problem je nepoznan vzrok za nastanek enega ali več incidentov na storitvah.

Problemski tip je klasifikator problematike, s katerim določimo vrsto aktivnosti in z generičnimi parametri opredelimo vsebino problematike. Na osnovi problemskega tipa se določi ali je klic naročnika vezan za incidente oz. zahteve, z njim opredelimo tudi specifičnosti iz kataloga storitev vezane na različne ravni storitve.

Znana napaka je odkrit vzrok za nastanek incidentov. Znana napaka je tako rekoč rešitev problema, ki ponuja začasno ali stalno rešitev.

Storitveni zahtevek je uradni zahtevek uporabnika za neko storitev. Na primer: zahtevek za informacijo ali nasvet, zahtevek za odpravo incidenta, zahtevek za novo storitev. Storitveni zahtevek je lahko vezan na zahtevek za spremembo kot del procesa reševanja zahtevka.

Pomoč naročniku je nasvet ali interaktivno spremljanje uporabe storitve, ki ga izvajalec posreduje naročniku. Pomoč naročniku vključuje tudi prenos izvajalčevega znanja.

Programska oprema je vsa programska oprema, ki mora biti nameščena na strojni opremi (postavljenem v delovno okolje) za izvajanje storitev.

Odprava incidenta pomeni zagotovitev prvotno določenega delovanja storitve z zagotavljanjem končne ali pa nadomestne rešitve.

Vzdrževanje so standardne vnaprej določene aktivnosti s katerimi se zagotavlja kvalitetno delovanje opreme in storitev, kot tudi preventivno odkrivanje vzrokov za nastanek incidentov ali pa potreba za izvajanje sprememb v smislu povečanja kapacitete. Aktivnosti vezane na redno vzdrževanje se izvajajo in dokumentirajo v sklopu izvajanja storitvenih zahtev.

Delovniki so vsi dnevi od ponedeljka do petka, ki niso v Republiki Sloveniji priznani kot praznik.

Prazniki so dnevi, ki so v Republiki Sloveniji priznani kot dela prosti dnevi.

2.2. Izvajanje storitev in podpore storitvam

Spodaj so opisane podporne storitve, ki jih je izvajalec dolžan zagotoviti kot podporo storitvam, ki jih izvaja za naročnika.

Dosegljivost strokovnjaka izvajalca

- dajanje informacij povezanih s posamezno storitvijo in opremo,
- pomoč naročniku pri uporabi storitve in opreme.

Sprejem in odprava incidentov

- prijava incidentov preko želenega komunikacijskega kanala
- sprejem incidentov in dokumentiranje vsebine problematike
- vezava incidentov na specifično storitev, sistemski sklop, sistem in opremo
- določanje problemskega tipa incidentov
- reševanje incidentov – vzpostavitev normalnega delovanja storitve
- poročanje o incidentu (vzrok, kako se je incident odpravil..)

Reševanje problemov

- prijava problemov
- proaktivno odkrivanje in odpravljanje problemov
 - analiza trendov dogodkov na sistemih in sistemskih sklopih
 - priprava predlogov za izboljšave
- reaktivno odkrivanje in odpravljanje problemov
 - odkrivanje problemov in dokumentiranje vsebine
 - raziskovanje problematike
 - pripravo podlag za odpravo vzrokov iz problematike

Izvajanje storitvenih zahtev

- prijava storitvenih zahtev
- sprejem zahtev in dokumentiranje vsebine
- klasifikacija zahtev glede vsebine
- vezava storitvenih zahtev za specifično storitev
- izvajanje zahtev na obstoječih storitvah
- dokumentiranje izvedenih storitev

Poročanje o izvajanju storitev

Izvajalec, bo na zahtevo naročnika, izdelal poročila o izvajanju storitev in sicer največ 4x letno. Poročilo more vsebovati vse zahtevke po kategorijah in odzive nanje za zahtevano obdobje.

2.3. Nivo izvajanja storitev.

Določanje prioritete izvajanja storitev, reševanja incidentov in problemov

Tabela za določitev stopnje NUJNOSTI.

STOPNJA NUJNOSTI	Opis
URGENTNO	<ul style="list-style-type: none">• Prizadet je sistem oz. storitev in je ni mogoče več uporabljati.• Uporaba sistema ali storitve je zahtevana v najkrajšem možnem času.• Od časa ponovne vzpostavitve delovanja sistema ali storitve je odvisno nadaljnje izvajanje poslovanja oziroma zagotavljanje dogovorjene kvalitete poslovanja v podjetju.
NUJNO	<ul style="list-style-type: none">• Prizadet je sistem ali storitev vendar je uporaba možna v omejenem obsegu, omejeni funkcionalnosti oz. omejeni kapaciteti.• Sistem deluje v razpoložljivem načinu (namesto v visoko razpoložljivem načinu). Obstaja bojazen, da se bo izgubila funkcionalnost tudi rezervnega sistema.• Poslovanje je moteno,• Delovanje storitve ali sistema je časovno občutljivo
STANDARDNO	<ul style="list-style-type: none">• Na sistemu ali storitvi je odkrita napaka.• Poslovanje je lahko moteno vendar delovanje storitve ali sistema ni časovno občutljivo.
NIZKO	<ul style="list-style-type: none">• Kategorija se dodeljuje dogodkom in zahtevam, ki ne vplivajo na poslovanje. V primeru, ko je incident odpravljen in je potrebno opazovanje ali nadaljnje raziskovanje.

Tabela za določitev stopnje VPLIVA

STOPNJA VPLIVA	Opis
IZREDEN	<ul style="list-style-type: none">• Dogodek ali zahteva ima vpliv na delovanje storitve, od katere je v odvisno veliko število uporabnikov oz. ima veliko poslovno pomembnost.• Uporaba storitve je onemogočena vsem uporabnikom.• Poslovanje je lahko ogroženo ali onemogočeno.
VISOK	<ul style="list-style-type: none">• Dogodek ali zahteva ima vpliv na delovanje storitve, od katere je v tem trenutku odvisno samo del uporabnikov oz. ima delno veliko poslovno pomembnost.• Uporaba storitve je onemogočena večini uporabnikov.• Poslovanje je omejeno.
NORMALNO OMEJEN	<ul style="list-style-type: none">• Dogodek ali zahteva ima omejen vpliv.• Uporaba storitve je omogočena, vendar je dogodek omejen na določen sistemski sklop ali del programske opreme.• Dogodek je lahko omejen tudi na skupino uporabnikov, v celoti pa je večini uporaba storitve omogočena.• Poslovanje je lokalno omejeno.
LOKALEN	<ul style="list-style-type: none">• Dogodek ali zahteva ima izredno omejen vpliv na posameznega uporabnika ali na posamezen del systemskega sklopa, strojne oz. programske opreme.

Matrika za določanje PRIORITETE na podlagi nujnosti in vpliva

VPLIV/NUJNOST	Nizko	Standardno	Nujno	Urgentno
Izreden vpliv	4	2	1	1
Visok vpliv	4	3	2	1
Normalno omejen	4	3	2	2
Lokalen	4	4	3	3

Sprejem in odprava incidentov:

Prioriteta	Opis	Čas za pričetek reševanja napake	Čas do rešitve	Čas obratovanja
1	Kritično	1 h	4 h	24 / 7
2	Visoka	1 h	8 h	24 / 7
3	Srednja	4 h	24 h	Delavnik 7:00 – 17:00
4	Nizka	4 h	48 h	Delavnik 7:00 – 17:00

Reševanje problemov:

Prioriteta	Opis	Čas za pričetek reševanja napake	Čas do rešitve	Čas obratovanja
1	Kritično	1 h	8 h	Delavnik 7:00 – 17:00
2	Visoka	1 h	16 h	Delavnik 7:00 – 17:00
3	Srednja	4 h	24 h	Delavnik 7:00 – 17:00
4	Nizka	4 h	48 h	Delavnik 7:00 – 17:00

Dosegljivost strokovnjaka izvajalca v in odzivni časi

Čas za odzivnost	Čas za odgovor	Čas obratovanja
------------------	----------------	-----------------

30 minut	4 h	Delavnik 7:00 – 17:00
----------	-----	-----------------------

Izvajanje storitvenih zahtev:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve	Čas obratovanja
1	Kritično	1 h	1 dan	Delavnik 7:00 – 17:00
2	Visoka	1 h	2 dni	Delavnik 7:00 – 17:00
3	Srednja	4 h	5 dni	Delavnik 7:00 – 17:00
4	Nizka	4 h	5 dni	Delavnik 7:00 – 17:00

3. POGODBENA KAZEN ZA IZVAJANJE STORITEV IN PODPORE ZANJE

Če je izvajalec po svoji krivdi v zamudi z izpolnitvijo svojih obveznosti, ima naročnik pravico zahtevati od izvajalca pogodbeno kazen. Pogodbeno kazen se izračunava, če se storitve ne izvajajo v časovnih okvirjih, dogovorjenih s to pogodbo, ali če razpoložljivost storitev ni na dogovorjenem nivoju.

Pogodbeno kazen je dolžan izvajalec plačati naročniku v roku 8-ih dni od datuma izstavitve zahtevka za plačilo kazni oz. se znesek lahko pobota z izstavljenim računom, če se stranki tako dogovorita.

3.1. Pogodbeno kazen za neizvajanje storitev v dogovorjenih časovnih rokih za posamezne storitve je:

Sprejem in odprava incidentov:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve
1	Kritično	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€
2	Visoka	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€
3	Srednja	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€
4	Nizka	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€

Reševanje problemov:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve
1	Kritično	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€
2	Visoka	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€
3	Srednja	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€
4	Nizka	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€

Dosegljivost strokovnjaka izvajalca

Čas za odzivnost	Čas za odgovor
Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€

Izvajanje storitvenih zahtev:

Prioriteta	Opis	Čas za Odzivnost	Čas do rešitve
1	Kritično	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€
2	Visoka	Za vsako začeto prekoračeno uro 5 €	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€
3	Srednja	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začet prekoračen dan 5€
4	Nizka	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začet prekoračen dan 5€

3.2. Pogodbena kazen za neustrezno zagotavljanje mesečne razpoložljivosti storitev mobilne telefonije, SIP-Trunk:

V primeru odstopanja razpoložljivosti storitve od dogovorjene razpoložljivosti v posameznem mesecu, je izvajalec dolžan naročniku plačati pogodbeno kazen za tiste storitve, ki niso dosegle dogovorjene razpoložljivosti. Višina pogodbene kazni je odvisna od odstopanja razpoložljivosti od dogovorjene in je opredeljena v spodnji tabeli. Storitve se šteje za nerazpoložljivo, če v celoti ali delno ne zagotavlja vseh dogovorjenih zahtev.

Višina pogodbene kazni za posamezno storitev	Dejanska razpoložljivost [%]	
	Od	Do
SLA	100%	99,95%
Pogodbena kazen v višini 5% naročnine	99,96%	99,90%
Pogodbena kazen v višini 10% naročnine	99,89%	99,80%
Pogodbena kazen v višini 20% naročnine	99,79%	99,70%
Pogodbena kazen v višini 30% naročnine	99,69%	99,50%
Pogodbena kazen v višini 40% naročnine	99,49%	99,40%
Pogodbena kazen v višini 50% naročnine	99,39%	99,30%
Pogodbena kazen v višini 60% naročnine	99,29%	99,20%
Pogodbena kazen v višini 70% naročnine	99,19%	99,10%
Pogodbena kazen v višini 80% naročnine	99,09%	99,00%
Pogodbena kazen v višini 90% naročnine	98,99%	98,00%
Pogodbena kazen v višini 100% naročnine	98,00%	0,00%

4. Splošne določbe

Redna vzdrževalna dela se izvajajo v predhodni najavi in ob soglasju naročnika (pisno, e-pošta, faks). Vzdrževalna dela se izvajajo v času servisnega okna. Če delo ni ustrezno najavljeno, se ne upošteva v izvzeti čas.

Obvestilo (napoved) prekinitve zaradi rednih načrtovanih del se naročniku obvezno pošlje dva delovna dneva pred nastopom prekinitve na kontaktni elektronski naslov naročnika. Po prejemu obvestila je v primeru nestrinjanja z napovedano prekinitvijo naročnik dolžan obvestiti izvajalca storitve najkasneje 24 ur pred napovedanim časom prekinitve.

Ponudnik oz. izvajalec mora imeti organizirano podporno službo v režimu 24/7/365.

Naročnik lahko pozove ponudnika, da pred oddajo javnega naročila **demonstrira delovanje storitve**. Ponudnik je dolžan na poziv naročnika zagotoviti prikaz delovanja storitve na lokacija naročnika v roku 14ih dni. V kolikor naročnik ne izvede prikaza delovanja storitve oz. le ta ne zadostuje vsem tehničnim zahtevam naročnika se ponudba šteje kot neustrezna.

Izvajalec zagotovi vso opremo in izvede vse potrebne prilagoditve na naročnikovi lokaciji, ki je potrebna za zagotavljanje ponujenih storitev. Izvajalec za opremo in potrebne prilagoditve ni upravičen do dodatnih stroškov.

Količine v ponudbi so informativne in za naročnika niso obvezujoče. Naročnik bo naročil takšno količino storitev in opreme, ki jo dejansko potrebuje.

Cenik ponudnika mora biti javno objavljen na spletni strani ponudnika, za 95% vrednosti vseh storitev, ki jih ponuja v ponudbi.

V kolikor bo v času veljavnosti te pogodbe iz izvajalčevih javno objavljenih cenikov za poslovne uporabnike za predmet pogodbe izhajala nižja cena, kot je določena v 3. členu pogodbe, in/ali ugodnejši paketi storitev za poslovne uporabnike, kot so opisani v tej prilogi, se pogodbeni cena in/ali predmet pogodbe ustrezno spremenita. Kljub javno objavljenim cenikom za poslovne uporabnike pa se izvajalec in naročnik v času veljavnosti pogodbe lahko tudi dogovorita za dodatne popuste in ugodnosti za naročnika.

5. PRILOGE–TD:

Priloga–TD 1: Lokacije telemetričnih naprav

Priloga–TD 2: Izjava o pokritost ozemlja na področju Slovenije s signalom GSM

Priloga–TD 3: Izjava o pokritost ozemlja na področju Slovenije s signalom LTE

Priloga–TD 4: Izjava o številu lastnih baznih postaj in notranjih radijskih instalacij na območju Slovenije

Priloga–TD 5: Izjava o številu lastnih baznih postaj, ki imajo rezervno napajanje zagotovljeno z agregati

Priloga–TD 6: Pokritost pomembnejših lokacij naročnika s signalom lastnih baznih postaj

Priloga–TD 7: Dodatne funkcionalnosti ponudnika