

Naročnik:

ELEKTRO MARIBOR, javno podjetje za distribucijo električne energije d.d.,

Vetrinjska ulica 2, 2000 MARIBOR

Štev.:

TEHNIČNA SPECIFIKACIJA

JN STACIONARNO MOBILNE STORITVE IN OPREMA

SPECIFIKACIJA STORITEV IN OPREME

OSNOVNE INFORMACIJE PONUDNIKOM

Predmet razpisa

Družba Elektro Maribor d.d. posveča veliko pozornost kvaliteti komunikacijski zvez, saj ima lahko nedelovanje le teh za posledico veliko poslovno škodo za naročnika in gospodarstvo.

Naročnik potrebuje za doseg svojih poslovnih ciljev 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.

V elektroenergetskih omrežjih prihaja do okvar, katerih odprava je običajno povezana z logistiko, ta je tudi odvisna od komunikacijskih zvez in izpad le teh lahko podaljša čas odprave okvare, kar se je izkazalo tudi pri žledolomu v začetku februarja 2014, kjer je zagotavljanje stalne dosegljivosti naprav in uporabnikov preko storitev mobilne telefonije zelo pomembno. Zaradi navedenega je za naročnika v javnem naročilu bistveno neprekinjeno delovanje zahtevanih storitev v vseh situacijah in pogojih.

Za naročnika je bistveno tudi preprečevanje morebitnih kibernetских napadov in drugih zlorab, zato od ponudnika pričakuje, 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 kibernetске varnosti za potrebe preprečevanja kibernetских napadov.

Območje, ki ga pokriva Elektro Maribor d.d. je razvidno iz priloge tega razpisa (datoteka »dwg« z mejami in nekaterimi dodatnimi podatki). Predmet javnega razpisa je:

- Zagotavljanje fiksnih storitev:
 - Telefonija IP
 - Storitve 080
 - Telefonija PSTN, ISDN
 - Storitve xDSL
 - Sporočila SMS in MMS
- Zagotavljanje mobilnih storitev:
 - Govorne storitve
 - Sporočila SMS in MMS
 - Prenos podatkov
 - Storitve L3 VPN
 - Zagotavljanje mobilnih naprav in njihove dodatne opreme
 - Zagotavljanje kartic SIM
- Zagotavljanje omrežnih storitev L3 VPN brez/z uporabo tehnologije MPLS

KAZALO

1	TEHNIČNI POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE FIKSNIH STORITEV	4
1.1	TELEFONIJA IP	4
1.2	STORITVE 080	6
1.3	TELEFONIJA PSTN IN ISDN	8
1.4	STORITEV XDSL	9
2	TEHNIČNI POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE MOBILNIH STORITEV	10
2.1	GOVORNE STORITVE	11
2.2	SPOROČILA SMS IN MMS	11
2.3	PRENOS PODATKOV	11
2.4	MOBILNE NAPRAVE IN KARTICE SIM	12
2.5	NAROČNIŠKA RAZMERJA IN MOBILNI PAKETI	15
2.6	POKRITOSTI IN ZANESLJIVOST DELOVANJA MOBILNIH STORITEV	18
3	TEHNIČNI POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE OMREŽNIH STORITEV	23
3.1	OMREŽJA L3-VPN	23
4	OSTALI TEHNIČNI POGOJI	24
4.1	TEHNIČNA USPOSOBLJENOST	24
4.2	PREVZEM NASTALIH ŠKOD NAROČNIKA, KI SO VEZANE NA PREDMET JAVNEGA NAROČILA	24
4.3	LOČEN RAČUN	25
4.4	ODPRAVA NAPAK	25
5	SPECIFIKACIJE IN PREDRAČUN	27
6	IZJAVE IN SEZNAM	32

1 TEHNIČNI POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE FIKSNIH STORITEV

1.1 TELEFONIJA IP

Ponudnik mora zagotavljati visoko razpoložljivost storitve telefonije IP v lastnem omrežju. Storitve dostopa SIP je priključitev na javno telefonsko omrežje preko ethernet L3 povezave po protokolu SIP.

Zahtevane funkcionalnosti :

- DDI – neposredno izbiranje;
- CLIR – omejitev identifikacije kličočega;
- CLIP – prikaz identifikacije kličočega;
- DTMF – tonsko izbiranje;
- CFU – brezpogojno preusmerjanje klica;
- CFB – preusmerjanje klica ob zasedenem naročniku;
- CFNR – preusmerjanje klica po določenem številu pozivov;
- CW – čakajoči klic;
- HOLD – zadržanje zveze;
- Storitve mora podpirati ITU-T T.38;
- Storitve mora podpirati ITU-T G.711 μ -law in G.711 A-law;
- Ponudnik mora ponuditi dva geografsko ločena govorna dostopa v javno telefonsko omrežje;
- Geografsko podvojen sistem javnih central v oddaljenosti vsaj 50 km;
- Prvi govorni dostop (SIP-1) se zaključi na lokaciji naročnika Elektro Maribor d.d., Vetrinjska ulica 2 (telekomunikacijski prostor v III. nadstropju) in mora zagotavljati ustrezno pasovno širino za minimalno izvedbo 45 sočasnih klicev z možnostjo naknadne razširitve;
- Drugi govorni dostop (SIP-2) se zaključi na lokaciji naročnika Elektro Maribor d.d., OE Ptuj, Ormoška cesta 26a (telekomunikacijski prostor I. nadstropje) in mora zagotavljati ustrezno pasovno širino za minimalno izvedbo 45 sočasnih klicev in deluje kot redundanca v primeru izpada SIP-1, ki ga izvede s preklopom v manj kot 1s;
- Obe povezavi morata biti med seboj neodvisni in fizično ločeni (izvedeni morata biti preko ločenih priključnih točk v omrežju ponudnika in po ločeni infrastrukturi);
- Karakteristike za zahtevane IP povezave so : jitter ± 10 ms, zakasnitev < 80 ms, izguba paketov $< 1\%$ in prepustnost 128 kbit na sočasen govorni kanal;
- Komunikacija med ponudnikom in naročnikovim govornim preходом poteka po SIP protokolu, trenutno vzpostavljen SIP za komunikacijo uporablja SIP V2 ter kodek G711 A-LAW;

- Številčni prostor naročnika je 1000 števil (02/22 00 000 – 02/22 00 999), se ne spreminja in se prenaša na zgoraj omenjena govorna dostopa;
- Strošek vključitve govornega dostopa je na strani ponudnika;
- Konfiguracija govornih dostopov mora biti izvedena naslednje: SIP-1 je glavni in delujoči, ter po njem v normalnem stanju poteka ves promet, ob izpadu le tega pa se promet preusmeri na SIP-2;
- Pri vzpostavitvi in konfiguraciji govornih dostopov mora ponudnik upoštevati vse tehnično sprejemljive predloge naročnika;
- Ponudnik mora omogočati ločeno mesečno tarifiranje za vsako številko posebej, kakor tudi za posamezne bloke števil, ki mu jih predhodno pripravi naročnik;
- Ponudnik mora za vsako aktivno številko omogočati ločeno tarifiranje glede na posamezne ciljne skupine, kamor so bili klici izvedeni;
- Konvergenca med mobilnimi in fiksnimi tel. priključki;

(s tem je mišljena storitev, ki omogoča povezavo med stacionarnim priključkom (interni telefon) in mobilnim priključkom, oz. naročniškimi razmerji Elektro Maribor d.d., kjer se uporabniki, tako stacionarni kot mobilni medsebojno kličejo po določenih karakterističnih dodeljenih kratkih številkah s prikazovanjem identitete kličočega iz stacionarnega v mobilno omrežje in obratno, ter z možnostjo povratnega klica. Klici v okviru storitve so vključeni v ceni storitve)

- Naročnik z izgradnjo morebitnih novih fizičnih povezav do omrežja operaterja ne sme imeti nobenih dodatnih stroškov;
- Ponudnik mora imeti veljavno dovoljenje AKOS-a (agencije za komunikacijska omrežja in storitve republike Slovenije) za opravljanje nacionalno javnih dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji na podlagi obvestila agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije;
- Ponudnik mora omogočati povezljivost z vsemi ostalimi ponudniki fiksne, mobilne in IP telefonije v Sloveniji;
- Ponudnik mora omogočati zastonj posredovanje in sprejemanje klicev preko omrežja IP na in iz vseh telefonskih central, ki so postavljene v omrežju Elektro Maribor d.d.;
- Ponudnik mora zagotoviti delovanje tonskega (DTMF) izbiranja po standardu RFC 2833 v obe smeri za vse javne telefonske številke;
- Ponudnik mora zagotavljati pošiljanje informacije o številki kličočega v vse smeri, tako na povezavah do naročnika kot na povezavah do vseh drugih ponudnikov telefonije;
- Operater mora podpirati uporabo in prenos obstoječih telefonskih števil;
- Ponudnik mora, v kolikor bi spremembe v nastavitvah opreme in storitev zahtevale spremembe nastavitve naročnikove opreme, le-te pravočasno uskladiti z upravljavcem opreme Elektro Maribor d.d., uporabniki pa morajo biti o spremembah pravočasno obveščeni;
- Na prenosni poti med glasovnim prehodom naročnika in telefonskim omrežjem ponudnika mora biti uporabljen privatni IP naslovni prostor, povezave preko interneta niso dovoljene;

- Povezave central IP ponudnika govornih storitev na naročnikove centrale IP morajo biti izvedene preko protokola SIP;
- Na robu omrežja naročnika se morajo vsi klici proti in od ponudnika govornih storitev izvajati samo preko namenskega glasovnega prehoda naročnika, uporaba glasovnega prehoda s pomočjo računalniškega strežnika ni dovoljena;
- Ponudnik mora v svojem telefonskem omrežju IP za potrebe boljše kakovosti prenesenega govora po potrebi zagotavljati mehanizme QoS. Minimalno mora to omrežje izpolnjevati: zakasnitev manjša od 80ms, jitter absolutno manjši od 10ms, izguba paketov manjša kot 1%;
- Ponudnik mora zagotoviti tarifiranje po posameznih telefonskih številkah naročnika in za številke 080. Podatke o tarifiranju naj bodo na voljo v ASCII (CSV; en klic - ena vrstica) obliki in posredovani po elektronski pošti ali dosegljivi preko spletne aplikacije ponudnika. Naročnik lahko zahteva izpis porabe posameznih števil v elektronski obliki za obdobje, ki ga določi naročnik.;

Ponudnik navedeno izkaže s sliko tehnične rešitve postavitve sistema in izvedbe povezljivosti od priključne točke ponudnika do lokacije naročnika s sliko tras in podpisom izjave iz katere je razvidno izpolnjevanje vseh navedenih zahtev. V primeru, da ponudnik dokumenta ne priloži se ponudba kot nepopolna zavrne.

1.2 STORITVE 080

Elektro Maribor d.d. trenutno uporablja naslednje storitve 080, ki jih ponudnik mora ponuditi:

- 080 - 2101: Informacije;
- 080 - 2105: Prijava napak;
- 080 – 2115: Splošne informacije za družbo Energija plus d.o.o.

Predmet naročila je vzpostavitev in preusmeritev vseh dohodnih klicev preko brezplačnih števil 080 na določeno telefonsko številko iz omrežja naročnika z/brez interaktivnega odzivnika. Nivo storitev, zanesljivost ter tehnična izvedba storitev mora biti takšna, da bo zagotavljala kar največjo zanesljivost delovanja brezplačnih števil 080.

Ponudnik mora naročniku omogočati delovanje storitve 080 (klicni center) za slovenske stranke (številka 080 mora biti dosegljiva iz vseh slovenskih telefonskih omrežij).

»Storitev 080-2101« - predmet ponudbe je vzpostavitev in preusmeritev vseh dohodnih klicev za potrebe izvajanja storitev Informacije. Pri tem se zahteva:

- brezplačna telefonska številka je 080-2101;
- telefonska številka 080-2101 je za dohodne klice brezplačna;
- dohodni klici so klici iz katerega koli telefona v Sloveniji klasičnega ali mobilnega;
- vsi dohodni klici na številko 080-2101 se znotraj operaterja ponudnika preusmerijo na telefonsko številko naročnika (02) 22 00 101 z zagotovljeno čakalno vrsto minimalno 5 klicev;

- zagotovljena vidnost telefonske številke klicatelja za vse dohodne klice na brezplačno številko 080-2101 na stran naročnika;
- ponudnik naročniku obračunava dejanski ustvarjen promet s popusti glede na količino prometa;
- količina prometa se vrednoti z enoto mere: minuta;
- ponudnik mora zagotoviti delovanje brezplačne številke vse dni v letu (24/7/365);
- ponudnik mora zagotoviti prioriteto tehnično podporo 24/7/365;
- vključitev brezplačne telefonske številke je na lokaciji Elektro Maribor d.d., Vetrinjska ulica 2, 2000 Maribor.

»Storitev 080-2105« - predmet ponudbe je vzpostavitev in preusmeritev vseh dohodnih klicev z dodatno funkcijo interaktivnega odzivnika za potrebe izvajanja storitve Prijava napak. Pri tem se zahteva:

- brezplačna telefonska številka je 080-2105;
- telefonska številka 080-2105 je za dohodne klice brezplačna;
- dohodni klici so klici iz katerega koli telefona v Sloveniji klasičnega ali mobilnega;
- vsi dohodni klici na številko 080-2105 se znotraj operaterja ponudnika preusmerijo na telefonsko številko naročnika (02) 22 00 105 z zagotovljeno čakalno vrsto minimalno 5 klicev;
- ob izrednih razmerah se klic dodatno preusmeri na interaktivni odzivnik;
- interaktivni odzivnik posreduje kličočemu pozdravno sporočilo, katerega vsebino se poda kasneje;
- interaktivni odzivnik posreduje kličočemu sporočilo v primeru zasedenosti linije, katerega vsebino se poda kasneje;
- interaktivni odzivnik opsijsko usmeri klice na različne telefonske številke naročnika po izbirah posameznega oddelka s strani kličočega. Na številkah ponornih točk se zagotovi čakalno vrsto minimalno 5 klicev/ponorno točko. Številke ponornih točk se poda kasneje.
- količina prometa se vrednoti z enoto mere: minuta;
- ponudnik mora zagotoviti delovanje brezplačne številke v režimu 24/7/365;
- ponudnik mora zagotoviti prioriteto tehnično podporo v režimu 24/7/365;
- vključitev brezplačne telefonske številke je na lokaciji Elektro Maribor d.d., Vetrinjska ulica 2, 2000 Maribor.

»Storitev 080-2115« - predmet ponudbe je vzpostavitev in preusmeritev vseh dohodnih klicev za potrebe izvajanja storitev Informacije. Pri tem se zahteva:

- brezplačna telefonska številka je 080-2115;
- telefonska številka 080-2115 je za dohodne klice brezplačna;
- dohodni klici so klici iz katerega koli telefona v Sloveniji klasičnega ali mobilnega;

- vsi dohodni klici na številko 080-2115 se znotraj operaterja ponudnika preusmerijo na telefonsko številko naročnika (02) 22 00 115 z zagotovljeno čakalno vrsto minimalno 5 klicev;
- zagotovljena vidnost telefonske številke klicatelja za vse dohodne klice na brezplačno številko 080-2115 na stran naročnika;
- ponudnik naročniku obračunava dejanski ustvarjen promet s popusti glede na količino prometa;
- količina prometa se vrednoti z enoto mere: minuta;
- ponudnik mora zagotoviti delovanje brezplačne številke v režimu 24/7/365;
- ponudnik mora zagotoviti prioriteto tehnično podporo v režimu 24/7/365;
- vključitev brezplačne telefonske številke je na lokaciji Elektro Maribor d.d., Vetrinjska ulica 2, 2000 Maribor.

Tabela popustov

- Naročnik pričakuje od ponudnika glede na skupni mesečni promet na številkah 080-2101, 080-2105 in-080 2115 določen popust:

Skupni mesečni promet	Popust
nad 10.000 minut / mesec	%
nad 25.000 minut / mesec	%
nad 50.000 minut / mesec	%

1.3 TELEFONIJA PSTN IN ISDN

Za potrebe števnih meritev je potrebna vzpostavitev PSTN in ISDN povezav do Vetrinjske 2 v Mariboru z vso pripadajočo opremo in sicer :

- 8x PSTN linija;
- 2x ISDN linija;

Povezava ne sme biti urejena kot IP/PSTN ali IP/ISDN vmesnik ampak kot digitalna (ISDN) ali analogna (PSTN) linija do javne telefonske centrale zagotovljena brez vmesnega SIP pretvornika z zagotovljenim daljinskim napajanjem in delovanjem v primeru izpada električnega omrežja.

Ponudnik, lahko ponudi nadomestne priključke, ki bodo vključeni na lokacijah naročnika. Na njih je potrebno zagotoviti brezprekinitveno napajanje in upoštevati, da se na priključkih lahko uporabi (mora delovati) naslednja oprema :

- Priključek ISDN mora omogočati uporabo naslednje terminalske opreme :
 - DIGITALNI/EURO ISDN telefon;
 - Podatkovna oprema EURO/ISDN;

- Računalniško podprte rešitve (strežnik glasovne pošte, telefax strežnik).
- Priključek PSTN mora omogočati uporabo naslednje terminalske opreme :
 - Analogni telefon in fax naprave;
 - Klicna oprema PSTN (alarmne centrale, klicni strežniki dvigala).

Na vseh priključkih mora biti omogočeno direktno klicanje, prenos prikaza identitete kličočega (CLIP), konferenčni klic, preusmeritev klica.

1.4 STORITEV XDSL

Možnost priključitve različnih digitalnih komunikacijskih storitev z uporabo standardne telefonske linije oziroma klasične bakrene parice (ADSL, SDSL, HDSL, VDSL, ...)

2 TEHNIČNI POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE MOBILNIH STORITEV

- Ponudnik mora omogočati povezljivost z vsemi ponudniki fiksne, mobilne in IP telefonije v Sloveniji.
- Ponudnik mora podpirati uporabo in prenos obstoječih telefonskih števil.
- Ponudnik mora na sistemu omogočiti On-Line nadzor nad stroški klicev z možnostjo pregledov na posameznega uporabnika in skupino uporabnikov. Sistem mora omogočiti nastavitev pošiljanja obvestila o preseganju nastavljene meje prometa in morebitnega napada na omrežje. Obvestilo se pošlje preko SMS ali e-pošte.
- Ponudnik mora zagotoviti tarifiranje po posameznih telefonskih številkah naročnika in za številke 080. Podatke o tarifiranju naj bodo na voljo v ASCII (CSV; en klic — ena vrstica) obliki in posredovani po elektronski pošti ali dosegljivi preko spletne aplikacije ponudnika. Naročnik lahko zahteva izpis porabe posameznih števil v elektronski obliki za obdobje, ki ga določi naročnik.
- Izvajalec bo moral (v kolikor bo to potrebno) opraviti brezplačni prenos vseh števil (vseh naročniških razmerij). V brezplačen prenos se pri mobilni telefoniji poleg zamenjave SIM kartic šteje tudi strokovna pomoč pri nastavitvah naprav ipd. Brezplačen prenos bo moral biti opravljen v sodelovanju z naročnikom na sedežu naročnika in v vseh poslovnih enotah naročnika. Prenos mora biti izveden v najkrajšem možnem času, ki pa ne sme biti daljši od treh tednov.
- Dostop do omrežja 4G (LTE), 5G, in 2G (GSM, GPRS, EDGE).
- Zakrivanje naročnikove številke.
- Zagotavljanje podpore pri uporabi mobilnih storitev vsem uporabnikom v režimu 24/7/365;
- Vsaka načrtovana prekinitev ponudnikovega omrežja v času med 00:00 in 07:00 uro na območju geografskih mej Elektra Maribor d.d., ki je daljša od 5 minut mora biti predhodno dogovorjena z naročnikom.
- V času med 00:00 in 07.00 je zahtevana največja razpoložljivost in propustnost ponudnikovega mobilnega omrežja za izvajanje storitev CSD prenosa podatkov, zato je v primeru izpada ponudnikovega mobilnega omrežja za čas daljši od 1 ure v času med 00:00 in 07.00 na geografskem območju, ki ga pokriva Elektro Maribor d.d., ki ni posledica višje sile, ponudnik dolžan naročniku plačati odškodnino v vrednosti zadnjega izstavljenega mesečnega računa za opravljene storitve CSD prenosa podatkov, oz. je naročnik oproščen plačila pogodbenih obveznosti za tekoči mesec, če pride do izpada v prvem mesecu po sklenitvi pogodbe.
- V primeru, da ne more naročnik, zaradi daljše prekinitve ponudnikovega mobilnega omrežja na delu ali celotnem območju, ki ga pokriva Elektro Maribor d.d. (več kot 1 ura v času med 00:00 in 07.00) ali zaradi slabe propustnosti, izvršiti zakonskih ali pogodbenih obveznosti do svojih strank in le te zaradi povzročene poslovne škode od naročnika zahtevajo odškodnino, je ponudnik dolžan brezpogojno prevzeti te terjatve.
- O vsaki posodobitvi ponudnikove infrastrukture, ki lahko vpliva na elemente tega javnega naročila mora ponudnik obvestiti naročnika vsaj 8 ur pred načrtovano izvedbo, da naročnik po posodobitvi preveri nemoteno delovanje M2M storitev.

2.1 GOVORNE STORITVE

- Vzpostavitev povezav in prenos govora v 2G.
- Vzpostavitev klicev in prenos govora v tuja omrežja, v tujih omrežjih in iz njih (gostovanje – roaming).
- Preusmeritev klicev.
- Čakanje klica.
- Vzpostavljanje konferenčnih klicev (3PTY).
- Omogočanje storitve VoLTE (Voice over LTE).
- Omogočanje storitve VoWiFi (Voice over WiFi).

2.2 SPOROČILA SMS IN MMS

- Posredovanje kratkih sporočil SMS in multimedijskih sporočil MMS.
- Za potrebe obveščanja strank in raznih skupin potrebujemo orodje za pošiljanje SMS sporočil večji ciljni množici prejemnikov preko spletnega vmesnika. Storitev mora omogočati tudi prikaz pošiljatelja sporočil v obliki alfa numeričnih znakov.

Pošiljanje SMS sporočil	Ponudba
Vključitev €
Mes. naročnina z do 10000 vključenih SMS €/mes.
10.001 do 80.000 €/SMS
nad 80.001 €/SMS
Cena za poslano sporočilo MMS €/MMS

- Dolžina sporočila SMS naj bo vsaj do 160 znakov, velikost sporočila MMS do 500 kB.

2.3 PRENOS PODATKOV

- Storitev klasičnega klicnega prenosa podatkov CSD – klicni GSM modemi na strani zajemalnih strežnikov, pri čemer gre za tipično »off line« komunikacijo, kjer sočasna vzpostavitev zvez in nato prenos podatkov poteka izključno po naslednjem pravilu:
 - Na strani naročnikovih zajemalnih strežnikov kličejo naprave preko modemov GSM klicne številke oddaljenih modemov GSM.
 - Klicne GSM naprave na lokaciji Vetrinjska ulica 2 izvajajo istočasni zajem podatkov po načelu končana predhodna transakcija, začeta naslednja transakcija po urniku zajema podatkov. Vse

klicne GSM naprave so tako povezane na iste bazne postaje v bližini Vetrinjske ulice 2, Maribor.

- Obratna pot klica oz. »call back« se ne uporablja in je na strani periferne strojne opreme zajemalnih strežnikov zaradi varnostne politike naročnika blokirana.
- Zaradi zajema podatkov izključno iz enega centra, je v bližini naročnikove lokacije TK centra na Vetrinjski ulici 2, Maribor potrebna največja razpoložljivost in propustnost ponudnikovega mobilnega omrežja.
- Telemetrija.
- Vzpostavljanje podatkovnih povezav in paketni prenos podatkov v domačih in tujih omrežjih 5G, 4G (LTE), in 2G (GSM, GPRS, EDGE).
- Ponudnik mora omogočati gostovanje (roaming) v tujini.

2.4 MOBILNE NAPRAVE IN KARTICE SIM

Ponudnik mora ponuditi vsaj dva tipa mobilnih telefonov za vsak razred, en tip USB modema za prenos podatkov in vsaj en tip tabličnega računalnika. Glede na to, da se okvirni sporazum sklepa za obdobje štirih (4) let, mora izbrani ponudnik svojo ponudbo mobilnih naprav prenavljati in o tem pisno obvestiti naročnika, ob pogoju, da se cene ne spremenijo in da so mobilnih naprav enakih ali boljših karakteristik, kot so navedene v minimalnih tehničnih zahtevah.

Naročnik bo mobilne naprave naročal sukcesivno in skladno s potrebami. Ker uporabljajo uporabniki mobilne naprave predvsem na terenu, v vseh vremenskih pogojih, je pogosto življenjska doba naprave krajša od predvidene, zato lahko naročnik v času trajanja pogodbenega razmerja pod pogoji iz ponudbe naroči en (1) kos mobilnega telefona za vsakega uporabnika na leto. Naročnik se ne zavezuje nabavljati naprave izključno pri izbranem ponudniku.

Ponudnik lahko po enaki ceni ponudi več tipov mobilnih telefonov za vsak razred, USB modemov za prenos podatkov oz. tabličnih računalnikov. Mobilne naprave ne smejo biti zaklenjene oz. na kakršenkoli način vezane na enega ponudnika.

Vse naprave morajo izpolnjevati tehnične zahteve in morajo imeti ob dobavi naloženo zadnjo verzijo sistemske programske opreme (angl: »firmware«).

Mobilni telefoni so glede na svojo namembnost in cenovni razred, kakor tudi glede svoje vizualne reprezentativnosti, razdeljeni v dva razreda: osnovni in napredni.

Tehnične zahteve so za vse mobilne naprave določene kot minimalne. Ponudnik bo moral ves čas trajanja pogodbenega razmerja ponujati mobilne naprave enakih ali boljših karakteristik, kot so navedene v minimalnih tehničnih zahtevah.

<p>1. Osnovni mobilni telefon z naslednjimi tehničnimi karakteristikami:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • operacijski sistem s slovenskim uporabniškim vmesnikom Android 14.0; • 8-jedrni procesor; • 256 GB vgrajenega spomina; • možnost razširitve spomina s kartico SD; • 6 GB delovnega pomnilnika (RAM); • maksimalen čas pogovora 2000 minut; • zaslon z ločljivostjo vsaj 2340 x 1080 točk; • možnost pošiljanja in prejemanja SMS in MMS sporočil; • imenik za vsaj 1000 vnosov (dinamičen pomnilnik + SIM); • hitri prenos podatkov 5G, 4G, 2G; • možnost vstavitve dveh kartic SIM; • garancija 24 mesecev; • kot npr. Samsung Galaxy A35.
<p>2. Napredni mobilni telefon z naslednjimi tehničnimi karakteristikami:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • operacijski sistem s slovenskim uporabniškim vmesnikom Android 14.0 ali operacijski sistem IOS 14; • 8-jedrni procesor oz. čip A13 Bionic oz. boljši; • 256 GB vgrajenega spomina; • možnost razširitve spomina s kartico SD; • 8 GB delovnega pomnilnika (RAM); • maksimalen čas pogovora 2500 minut; • zaslon z ločljivostjo vsaj 2340 x 1080 točk; • možnost pošiljanja in prejemanja SMS in MMS sporočil; • hitri prenos podatkov 5G, 4G, 2G;

	<ul style="list-style-type: none"> • možnost vstavitve dveh kartic SIM; • garancija 24 mesecev; • kot npr. Samsung Galaxy A55 ali Apple iPhone11.
3. USB modem za prenos podatkov z naslednjimi tehničnimi karakteristikami:	<ul style="list-style-type: none"> • hitri prenos podatkov 5G, 4G; • mobilna WLAN dostopna točka (omogoča najmanj 5 hkratnih priklopov naprav); • možnost uporabe na baterijo; • WLAN a/b/g/n/ac; • priložen osnovni pribor (polnilec, USB kabel, ...); • garancija 24 mesecev; • kot npr. ONDA DM6000.
4. Tablični računalnik z naslednjimi tehničnimi karakteristikami:	<ul style="list-style-type: none"> • čas uporabe 720 minut; • 128 GB vgrajenega spomina; • 6 GB delovnega pomnilnika (RAM); • 8-jedrni procesor; • operacijski sistem Android 13.0 v slovenščini ali operacijski sistem IOS 14; • TFT-zaslon na dotik, diagonala vsaj 26,31 cm (10,4"); • hitri prenos podatkov 5G, 4G; • možnost razširitve spomina z dodatno pomnilniško kartico mikro SD; • garancija 24 mesecev; • kot npr. Samsung Galaxy TAB S9 FE 5G, Apple iPad 10.9

Servis, odzivni čas ter zagotavljanje nadomestnih mobilnih naprav

Vsa oprema, ki jo bo naročnik kupil od ponudnika mora biti nova, z najmanj 24 mesečno garancijo, ki velja od dneva prevzema posamezne mobilne naprave. Vsa oprema mora izpolnjevati tehnične zahteve in mora ob dobavi imeti naloženo zadnjo verzijo systemske programske opreme ter navodila za uporabo v slovenskem jeziku. Za vso opremo mora ponudnik zagotoviti strokovno podporo s strani uvoznika, serviserja ali distributerja opreme.

Ponudnik mora v primeru okvare, ki se je ne da odpraviti zagotoviti zamenjavo opreme oz. zagotoviti enakovredno nadomestno opremo v času servisa.

Ponudnik mora v primeru okvare opreme zagotoviti nadomestno opremo v najmanj 24 urah.

Kartice SIM morajo omogočati vključitev privatnega APN preko varnih IPSec tunelov.

Privatni APN profili so:

- elmb.stevci.si
- ikt.elmb.si
- ikt2.elmb.si

2.5 NAROČNIŠKA RAZMERJA IN MOBILNI PAKETI

Naročnik ima trenutno:

- 406 naročniških razmerij za mobilno telefonijo (pogovori, pošiljanje SMS, MMS, prenos podatkov);
- 43 naročniških razmerij za mobilni internet (za računalnik oz. tablice) za delo na terenu in za delo od doma – **v naslednjih letih namerava naročnik, zaradi vpeljevanja novih tehnologij, št. teh naročniških razmerij povečati, pri čemer bo zelo pomembna tudi hitrost prenosa podatkov;**
- 280 naročniških razmerij za prenos telemetričnih podatkov za daljinsko upravljanje z napravo oz. za prenos telemetričnih podatkov o stanju omrežja (SMS sporočila in podatkovni prenos);
- 32 naročniških razmerij za storitev klasičnega klicnega CSD prenosa podatkov – klicni GSM modemi na strani zajemalnih strežnikov,
- 118 naročniških paketov VPN L3. S storitvijo VPN L3 ima naročnik povezane oddaljene TP-je, kjer nimamo lastne komunikacijske povezave v navidezno zasebno omrežje preko uporabe omrežja IP/MPLS operaterja. Na izbranih lokacijah uporablja naročnik zasebne IP naslove, saj se mora promet znotraj MPLS omrežja popolnoma ločiti od prometa drugih uporabnikov. Usmerjanje prometa med lokacijami je omogočeno s postavitvijo statičnega usmerjanja oz. z uporabo usmerjevalnih protokolov.
- možnost določanja vrednosti omejitve za vsako naročniško razmerje posebej z opozorilom o prekoračitvi;
- mobilne klicne številke, ki jih uporablja naročnik morajo ostati nespremenjene ob menjavi operaterja;
- razčlenjen račun (stroški po naročnikovem razmerju oz. številki);
- nadzor porabe preko mobilnega portala (nadzor tekoče in pretekle porabe, nastavitve alarmov, ...);

- možnost zakupa mobilnih storitev (klici, sporočila in prenos podatkov) za države izven EU – zakup mobilnih storitev ne sme presegati cen v javno objavljenem ceniku ponudnika;
- možnost zakupa mobilnih storitev (klici, sporočila in prenos podatkov) za države Balkana, ki mora zajemati najmanj naslednje države: Srbija, Bosna in Hercegovina, Črna Gora, Makedonija in Kosovo – zakup mobilnih storitev ne sme presegati cen v javno objavljenem ceniku ponudnika za omenjene države;
- sprotni (on-line) nadzor za vsa naročniška razmerja (pregled tekoče in pretekle porabe ter administratorske pravice za upravljanje z naročniškimi razmerji preko portala, ki ga lahko izvaja pooblaščen oseba naročnika);
- možnost vzpostavitve limita porabe z opozorilom naročnika oz. uporabnika o prekoračitvi;
- možnost, da uporabnik spremlja porabo lastnega naročniškega razmerja preko mobilne aplikacije;
- omogočeno uporabo VoWiFi in VoLTE na govornih naročniških razmerjih.

A. Osnovni paket mobilne telefonije (minimalne zahteve):

- neomejeni pogovori v vsa slovenska omrežja (fiksna in mobilna) in v času gostovanja v državah v območja EU-tarife;
- vsaj 20 minut odhodnih mednarodnih klicev v države območja EU-tarife;
- možnost zakupa dodatnih klicev iz Slovenije v države območja EU-tarife;
- neomejena sporočila SMS/MMS v Sloveniji in v državah območja EU-tarife;
- 30 GB zakupljenih podatkov v Sloveniji, od tega v državah območja EU-tarife vsaj 10 GB (5G in 4G/LTE), po porabljeni količini hitrost prenosa podatkov ne pade pod 64/64 kB/s;
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov;
- možnost dodatne SIM kartice na obstoječem paketu z možnostjo uporabe enotno zakupljenih količin na osnovni in dodatni SIM kartici;
- možnost uporabe privatnega APN;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali brezžična dostopna točka.

B. Napredni paket mobilne telefonije (minimalne zahteve):

- neomejeni pogovori v vsa slovenska omrežja (fiksna in mobilna) in v času gostovanja v državah v območja EU-tarife;
- vsaj 20 minut odhodnih mednarodnih klicev v države območja EU-tarife;
- možnost zakupa dodatnih klicev iz Slovenije v države območja EU-tarife;
- neomejena sporočila SMS/MMS v Sloveniji in v državah območja EU-tarife;

- 200 GB zakupljenih podatkov v Sloveniji, od tega v državah območja EU-tarife vsaj 20 GB (5G in 4G/LTE), po porabljeni količini hitrost prenosa podatkov ne pade pod 2/1MB/s;
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov;
- možnost dodatne SIM kartice na obstoječem paketu z možnostjo uporabe enotno zakupljenih količin na osnovni in dodatni SIM kartici;
- možnost uporabe privatnega APN;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali brezžična dostopna točka.

C. Mobilni internet (minimalne zahteve):

- samostojni paket prenosa podatkov za uporabo s prenosniki in tabličnimi računalniki;
- 200 GB prenosov podatkov v Sloveniji, od tega 20 GB v državah območja EU-tarife (5G in 4G/LTE), po porabljeni količini hitrost prenosa podatkov ne pade pod 2/1 MB/s;
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov;
- internet 5G, 4G;
- možnost uporabe privatnega APN;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali brezžična dostopna točka.

D. Telemetrija 200 MB (minimalne zahteve):

- vključeno 200 MB prenosa podatkov, ostalo po porabi;
- možnost uporabe privatnega APN;
- možnost dodatnega zakupa paketa za prenos podatkov

E. Telemetrija 5GB (minimalne zahteve):

- vključeno 5GB prenosa podatkov, ostalo po porabi;
- možnost uporabe privatnega APN;
- možnost dodatnega zakupa paketa za prenos podatkov

F. CSD prenos podatkov – na strani klicateljeve naprave:

- neomejeno število minut CSD klicev v omrežje ponudnika – prenos podatkov;
- neomejeno število minut CSD klicev v ostala mobilna slovenska omrežja.

G. Dodatni zakupi storitev:

- ponudnik mora omogočiti na vseh naročniških razmerjih dodatni zakup storitev, ki jih ima v ponudbi,

2.6 POKRITOSTI IN ZANESLJIVOST DELOVANJA MOBILNIH STORITEV

Ponudnik mora zagotoviti v okviru mobilne telefonije odlično pokritost terena z GSM signalom zaradi narave dela in osnovne dejavnosti naročnika, 24/7/365 delovnika in dežurstev, gostovanj ter drugih razlogov. Dosegljivost je glavni razlog za opremljanje zaposlenih z mobilnimi terminali.

Trenutno ima Elektro Maribor d.d. vzpostavljen sistem nadzora, vzdrževanja in upravljanja distribucijskega omrežja, kateri se je v zadnjih letih neprestano nadgrajeval in prilagajal pokritosti, ki jo je zagotavljal obstoječi ponudnik storitev, npr. lokacija nekaterih SN naprav v SN mreži je na točno določenih mikrolokacijah, kjer je prisoten signal mobilnega operaterja. V primeru, da prenos telemetričnih podatkov iz obstoječih naprav in objektov preko mobilnega omrežja, ne bodo delovali na ponudnikovem omrežju, je ponudnik dolžan zagotoviti prenos podatkov ali kriti vse nastale stroške, ki bi nastali, da se obstoječa oprema prilagodi novemu ponudniku tudi z morebitno selitvijo naprav na drugo lokacijo.

Za naročnika je izrednega pomena dobra pokritost ozemlja z GSM signalom, kakor tudi zanesljivost delovanja GSM omrežja, kar je še posebej izrazito pri večjih havarijah oz. ob naravnih nesrečah. Naročnik ocenjuje, da lahko na območju, ki ga upravlja in vzdržuje, pride vsaj enkrat letno do večjih havarij z izpadom vsaj 20.000 merilnih mest (odjemalcev), ki lahko trajajo tudi več dni. V teh primerih je prekinjeno tudi napajanje baznih postaj z električno energijo, zato je za naročnika tudi pomemben podatek števila baznih postaj, ki imajo rezervno napajanje zagotovljeno tudi z agregati.

Ponudnikova pokritost prebivalstva na področju Republike Slovenije z GSM signalom mora biti na dan oddaje ponudbe najmanj 85%. 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:

Ponudnik mora priložiti podpisano in žigosano izjavo pokritosti ozemlja Republike Slovenije s signalom GSM (v odstotkih) ter karto pokritosti. Izjavo in karto ponudnik odda v elektronski obliki, pri čemer mora biti iz karte razvidna pokritost ozemlja Republika Slovenija in sicer tako, da je v posebnem sloju izrisano ozemlje, ki je pokrito z GSM signalom, na katerem je možna govorna telefonija z običajnimi mobilnimi telefoni brez posebnih dodatkov (npr. formatu »shape«).

Število lastnih baznih postaj skupaj s številom notranjih radijskih inštalacij (repetitorjev)

Po kriteriju števila lastnih baznih postaj skupaj s številom notranjih radijskih inštalacij (repetitorjev) naročnik ocenjuje propustnost in zanesljivost mobilnega omrežja posameznega ponudnika. Lastne bazne postaje pomenijo naročniku večjo zanesljivost ponudnikovega omrežja saj z njimi brezpogojno razpolaga.

Prav tako je ponudnik dolžan zagotoviti pokritost s svojim omrežjem v okolici vseh in tudi v samih upravnih stavbah naročnika in sicer na naslednjih lokacijah:

- Uprava družbe: Vetrinjska ulica 2, 2000 Maribor,
- Območna enota Maribor z okolico, Vodovodna ulica 2, 2000 Maribor
- Nadzorništvo Hoče, Vodovodna ulica 2, 2000 Maribor
- Nadzorništvo Šentilj, Selnica ob Muri 100, 2215 Ceršak
- Nadzorništvo Lenart, Prežihova ulica 1, 2230 Lenart
- Območna enota Murska Sobota, Lendavska ulica 31 a, 9000 Murska Sobota
- Nadzorništvo Mačkovci, Mačkovci 48 B, 9202 Mačkovci
- Nadzorništvo Lendava, Kolodvorska 5/A, 9220 Lendava
- Območna enota Gornja Radgona, Lackova ulica 4, 9250 Gornja Radgona
- Območna enota Ptuj, Ormoška cesta 26 a, 2250 Ptuj
- Nadzorništvo Ormož, Ljutomerska cesta 38/b, 2270 Ormož
- Območna enota Slovenska Bistrica, Kolodvorska ulica 21 a, 2310 Slovenska Bistrica
- Nadzorništvo Slovenske Konjice, Prevrta 28, 3210 Slovenske Konjice
- Nadzorništvo Rače-Fram, Fram 14/B, 2313 Fram
- Storitvena enota Maribor, Veselova ulica 6, 2000 Maribor
- Storitvena enota Ljutomer, Ulica Rada Pušenjaka 5, 9240 Ljutomer

Ponudnik je tudi dolžan zagotoviti pokritost s svojim omrežjem na lokacijah, kjer ima naročnik telemetrirane SN naprave za upravljanje oz. za nadzor SN omrežja, in sicer na naslednjih lokacijah:

Zap.št.	Kraj	(X)	(Y)
1	Vaneča	178534	589455
2	Ivanjševci	180295	598926
3	Bodonci	179126	585458
4	Zg. Moravci	173828	593859
5	Markovci	189809	594177
6	Šalovcih	188116	599307
7	Križevcih	183925	593768
8	Večeslavcih	183312	578734
9	Gornji Črnci oz. Domajinci	177942	578712
10	Kapca - V. Polana	158960	605615
11	Čentiba - Pince	157029	613914

12	Kuzma	188751	582416
13	Zenkovci	175981	581992
14	Zg. Moravci	174374	596511
15	Genterovci	165054	607268
16	Spodnja Ščavnica	168963	572113
17	Zagajski vrh	167367	569333
18	Sovjak	158336	576010
19	Hrastje Mota	164526	582090
20	Dragotinci	161171	579148
21	Radvenci	165454	571945
22	Okoslavci	162734	578386
23	Babinci	157160	591372
24	Vuzmetinci	147925	594282
25	Desnjak	151777	586734
26	Sitarovci	154852	583054
27	Grabe	155114	586209
28	Noršinci	155780	591055
29	Radoslavci	154578	583631
30	Moravci	153999	580344
31	Vučja vas	162227	584715
32	Veličane	149357	590498
33	Soviče	134635	572734
34	Pristava	133625	575523
35	Moškanjci	142554	575696
36	Belski vrh	136642	579448
37	Zavrč	139093	580039
38	Tržec	136279	568422
39	Podlehnik	133171	567692
40	Stanošina	128583	565879
41	Dobrina	127441	563066
42	Naraplje	132301	558120
43	Stoperce	128509	555743
44	Bolečka vas	134404	562295
45	Gorca	133237	567215
46	Nadole	127537	559107
47	Žetale	126818	560227
48	Tržec	136127	566799
49	Podlehnik	133107	567381
50	Podgorci	143777	581185
51	Središče ob Dravi	140643	597553

52	Gorišnica	141798	578678
53	Krčevina pri Vurberku	147783	563952
54	Hudi kot	155009	519098
55	Ribnica	155296	520838
56	Josipdol-Ribnica	155526	521905
57	Josipdol	153919	522303
58	Lehen	156299	522791
59	Lehen	156744	523188
60	Lehen	157142	524303
61	Kapla	166038	528831
62	Lovrenc	155957	529501
63	Boč - Jarčeva Ravna	162470	536616
64	Lobnica	153259	539880
65	Sp. Slemen	158154	541597
66	Limbuš	157542	544923
67	Kamnica	159536	546816
68	Kamnica	161045	547353
69	Slatinski dol	167692	547019
70	Bohova	151968	549341
71	Duplek	151800	557960
72	Močna	159242	558463
73	Zamarkova	159113	559976
74	Vratja vas	174579	561001
75	Lormanje	159789	562936
76	Gočova	156090	566775
77	Penoje	128584	539570
78	Skomarje	142102	527309
79	Šmartno	146147	539819
80	Cezlak	141870	533843
81	Trniče	145887	556904
82	Skoke	150076	553118
83	Božje	141941	532333
84	Oplotnica	138251	534240
85	Ličnica	133994	541383
86	Loška gora	139233	523270
87	Pragersko	140410	549831
88	Zg. Ložnica	139320	539015
89	Paka	150337	522775
90	Skomarje	142102	527309
91	Vitanje	139233	523270

92	Loška Gora	139919	534339
93	Studenice	129657	547712
94	Rošnja	147443	557756

Zgornja tabela je v državnem koordinatnem sistemu **D96/TM**

Ponudnik mora zagotoviti nadaljnjo izvajanje vseh teh storitev! Če se ob menjavi ponudnika storitev mobilne telefonije ugotovi, da na obstoječi lokaciji nov ponudnik ne omogoča ponujenih storitev, je to storitev dolžan zagotoviti v okviru gostovanja v tujem omrežju po ponujeni ceni, ki velja za lastno omrežje ali na kakršni koli drug način, ki ne bremeni naročnika.

3 TEHNIČNI POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE OMREŽNIH STORITEV

3.1 OMREŽJA L3-VPN

- Primarna optična povezava na lokaciji Vetrinjska ulica 2, Maribor preko namenske optike (6 Mbit/s)
- Sekundarna redundantna optična povezava na lokaciji Ormoška c. 26A, Ptuj preko namenske optike (6 Mbit/s)
- Vzpostavljeno dinamično usmerjanje BGP med usmerjevalnikom EM in usmerjevalnikom ponudnika v active/passive načinu (privatni AS)
- Hitrost povezave vsaj 1Mbit/s (na strani SIM)
- Povezava mora biti namenska in ločena od ostalega internetnega prometa – L3 VPN (MPLS) s strani operaterja
- V primeru odpovedi primarne povezave v Mariboru mora sekundarna povezava na Ptuj prevzeti vso funkcionalnost
- Možnost vključitve SLA v katerem se definira nadzor povezav, meritve povezav, hitrost povezav, hitrost odprave težav/napak, ...

Naročnik z izgradnjo morebitnih novih fizičnih povezav do omrežja operaterja ne sme imeti nobenih dodatnih stroškov.

Ponudnik mora, v kolikor bi spremembe v nastavitvah opreme in storitev zahtevale spremembe nastavitvev naročnikove opreme, le-te pravočasno uskladiti z upravljavcem opreme Elektro Maribor d.d., uporabniki pa morajo biti o spremembah pravočasno obveščeni.

4 OSTALI TEHNIČNI POGOJI

4.1 TEHNIČNA USPOSOBLJENOST

Ponudnik mora izkazovati odličnost svojega poslovanja na področju informacijske varnosti z veljavnim certifikatom ISO/IEC 27001:2013, ki jo dokaže s kopijo podeljenega certifikata ISO 27001:2013.

Ponudnik mora imeti za zagotavljanje podpore poslovnim uporabnikom vzpostavljeno storitveno središče, certificirano po standardu za informacijsko varnost ISO 27001:2013, ki ga dokaže s kopijo podeljenega certifikata ISO 27001:2013:

- Predložiti mora kratek opis delovanja storitvenega središča.
- Storitveno središče mora delovati v režimu 24/7/365, kar dokazuje z lastno izjavo, izdano pod materialno in pravno odgovornostjo.
- Vsa potrdila in statusi usposobljenosti, s katerimi ponudnik dokazuje svojo usposobljenost morajo biti pridobljena pred objavo tega razpisa.
- Implementacijo in vzdrževanje mora izvesti en (isti) gospodarski subjekt. Ta pogoj velja tudi za kader.

Ponudnik mora imeti organizirano službo podpore 24/7/365 v kateri dela hkrati vsaj pet (5) tehnikov, ki omogoča podporo in kontaktne št. za izvajalca operativnega upravljanja podatkovnega omrežja Elektro Maribor d.d..

Ponudnik mora v primeru izpada poveztljivosti do naročnika, katere posledica je nedosegljivost naročnikovih števil, zagotoviti obveščanje kličočih (npr. »telefonsko omrežje klicanega trenutno ni dosegljivo«).

Ponudnik dokaže izvajanje sistema upravljanja neprekinjenega poslovanja v skladu z veljavnim standardom ISO 22301 oziroma lahko ponudniki tudi z drugimi enakovrednimi ukrepi ali standardi izkažejo izpolnjevanje navedene zahteve.

4.2 PREVZEM NASTALIH ŠKOD NAROČNIKA, KI SO VEZANE NA PREDMET JAVNEGA NAROČILA

Če je zaradi neizpolnjevanja ali slabega izpolnjevanja pogodbenih obveznosti ponudnika omajan ugled naročnika, lahko naročnik brez vseh obveznosti do ponudnika prekine pogodben odnos in od ponudnika zahteva povrnitev poslovne škode.

IZVAJANJE TEHNIČNE PODPORE

Dežurna služba za odpravo napak in podporo ponudnika za storitve fiksne, IP, mobilne telefonije in podatkovnih povezav mora biti ob podpisu pogodbe in ves čas trajanja le te organizirana neprekinjeno v režimu 24/7/365, hkrati pa mora ponudnik jamčiti, da bo imel na zalogi rezervne dele v skladišču v Sloveniji.

Ponudnik ponudi eno, za naročnika ločeno enotno vstopno točko za prijavo napak s strani pooblaščenih oseb naročnika za vse storitve (telefonsko ali e-mail in 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). Od ponudnika se zahteva, da ima v službi tehnične podpore zaposleno osebo (analitika) s certifikatom ITIL v3

foundation ali ekvivalentnim, s čimer 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 navedeno izkaže z lastno izjavo s priložo – evidenco doseganja odzivnih časov za obdobje vsaj 30 dni pred objavo tega javnega naročila in predložitvijo zahtevanega certifikata.

4.3 LOČEN RAČUN

Ker uporabniki v našem podjetju uporabljajo službene mobitele tudi za zasebne namene, službeno rabo mobitela plača podjetje, zasebno pa uporabnik, zato mora uporabnik ponuditi tudi to storitev, ki nam naj omogoča:

- Poravnava poslovno upravičenih storitev/stroškov do limita, ki ga izberemo sami
- Zasebne storitve in storitve nad limitom prejme uporabnik na dom

4.4 ODPRAVA NAPAK

Ponudnik/izvajalec zagotavlja 24-urno službo (24/7/365) za vse storitve:

- za sprejem prijave napak s strani pooblaščenih oseb naročnika po telefonu ali preko e-pošte,
- za vzdrževanje potrebne aktivne in pasivne opreme za izvajanje vseh storitev, ki jih je navedel v svoji ponudbi,
- za odpravo napak, ugotovljenih ali s strani ponudnika ali prijavljenih s strani pooblaščenih oseb naročnika.

Ponudnik/izvajalec zagotavlja naslednji odziv v primeru prijave napake po dogovorjenem postopku:

- **Lažja napaka:** omejena na posameznega uporabnika, uporabniku ne dela določena funkcionalnost, slabša kvaliteta zvoka, ne deluje prenos podatkov;
- **Običajna napaka:** prizadetih je del uporabnikov na lokaciji. Izvajanje klicev ni mogoče;
- **Težja napaka:** izpade storitev za več kot 30 uporabnikov;
- **Kritična napaka:** izpade posamezna storitev v celoti ali posamezna lokacija v celoti.

Parametri odprave napak:

Tip napake	Čas prijave	Odzivni čas	Predviden čas odprave napake
Lažja	24/7/365	1 ura	1 delovni dan
Običajna	24/7/365	30 minut	Isti dan
Težja	24/7/365	30 minut	8 ur
Kritična	24/7/365	30 minut	4 ure

V času odprave napake se šteje tudi čas potreben za prihod na lokacijo naročnika.

Tehnična podpora zajema tudi pomoč pri nastavitvah in odkrivanju napak ter komunikacijo s proizvajalcem v primeru reševanja napak. Manjše napake in spremembe v nastavitvah opreme lahko izvajajo naročnikovi strokovni delavci po predhodnem telefonskem dogovoru s ponudnikom in na podlagi njegovega tehničnega svetovanja, sami.

V primeru, da je čas odprave napake za posamezno lokacijo večji od dogovorjenega, je izvajalec naročniku dolžan priznati dobropis v predlaganem deležu na mesečno pogodbeno obveznost za prizadete priključke za posamezno lokacijo v skladu z naslednjo tabelo:

Vrsta/Čas	Dogovorjen čas	Prekorač. do 2 uri	Prekorač. do 4 ure	Prekorač. nad 4 ure
Napaka	X+	10%	20%	30%

V primeru nerazpoložljivosti storitve za posamezno lokacijo naročnika je izvajalec naročniku dolžan priznati dobropis na mesečno naročnino za posamezno lokacijo v skladu z naslednjo tabelo:

Nerazpoložljivost storitve	Odstotek dobropisa na mesečnem nivoju
pod 1%	20%
1%-2%	50%
nad 2%	100%

Ponudnik ni dolžan plačati pogodbene kazni v primeru, da bi nastopile okoliščine znane kot višja sila.

5 SPECIFIKACIJE IN PREDRAČUN

A) CENA STORITEV

Opomba: Vpisane količine so ocenjene količine za en mesec, glede na preteklo obdobje.

Naziv postavke	Količina (enota)	Cena v EUR brez DDV na enoto	Okvirno št. enot (mesec)	Skupna cena (brez DDV)
STORITVE FIKSNE TELEFONIJE:				
SIP dostop				
Mesečna naročnina - SIP-1	1 mesec		1	
Mesečna naročnina - SIP-2	1 mesec		1	
Cena za pogovore v fiksno IP poslovno omrežje Telekom Slovenije	1 minuta		10000	
Cena za pogovore v fiksno TDM omrežje Telekom Slovenije	1 minuta		10000	
Cena za pogovore v mobilno omrežje Telekom Slovenije	1 minuta		7000	
Cena za pogovore v fiksno omrežje A1	1 minuta		3000	
Cena za pogovore v mobilno omrežje A1	1 minuta		3000	
Cena za pogovore v fiksno omrežje Telemach	1 minuta		1500	
Cena za pogovore v mobilno omrežje Telemach	1 minuta		3000	
Cena za pogovore v fiksno omrežje T2	1 minuta		1000	
Cena za pogovore v mobilno omrežje T-2	1 minuta		1000	
Cena za pogovore v fiksno omrežje Mega M	1 minuta		100	
Cena za pogovore mobilno omrežje Mega M	1 minuta		100	

Klici v omrežje Eurotel	1 minuta		50	
Klici v omrežje Softnet	1 minuta		50	
Klici v omrežje Detel Global	1 minuta		50	
Cena za pogovore na mobilne številke uporabnikov EM	1 minuta		7000	
Mednarodni promet – območje EU	1 minuta		100	
STORITEV 080				
Mesečna naročnina - 080 2101	1 mesec		1	
Cena za pogovore na brezplačno številko 080 2101	1 minuta		5000	
Mesečna naročnina - 080 2105	1 mesec		1	
Cena za pogovore na brezplačno številko 080 2105	1 minuta		5000	
Cena za pogovore na brezplačno številko 080 2105 ¹	1 minuta		nad 5000	x
Cena za pogovore na brezplačno številko 080 2105 ¹	1 minuta		nad 10000	x
Cena za pogovore na brezplačno številko 080 2105 ¹	1 minuta		nad 25000	x
Mesečna naročnina - 080 2115	1 mesec		1	
Cena za pogovore na brezplačno številko 080 2115	1 minuta		5000	
PSTN, ISDN				
Mesečna naročnina - ISDN-BA	1 mesec		2	
Mesečna naročnina - PSTN	1 mesec		8	
Cena klicev v Telekomovo fiksno omrežje	1 minuta		11000	
Cena klicev v T-2 fiksno omrežje	1 minuta		240	

Cena klicev v Softnet fiksno omrežje	1 minuta		50	
Cena klicev v A1 fiksno omrežje	1 minuta		600	
Cena klicev v Mega-M fiksno omrežje	1 minuta		10	
Cena klicev v Eurotel fiksno omrežje	1 minuta		50	
Pošiljanje SMS sporočil				
Mesečna naročnina - 10000 vključenih SMS	1 mesec		1	
xDSL				
Mesečna naročnina xDSL (vsaj 4Mbps)	1 mesec		1	
STORITVE MOBILNE TELEFONIJE:				
MOBILNI APARATI				
Osnovni mobilni telefon	€/kos		15	
Napredni mobilni telefon	€/kos		5	
USB modem za prenos podatkov	€/kos		1	
Tablični računalnik	€/kos		1	
MOBILNE STORITVE				
Osnovni paket mobilne telefonije	€/kos		420	
Napredni paket mobilne telefonije	€/kos		10	
Mobilni internet	€/kos		43	
Cena klicev znotraj mobilnega poslovnega omrežja Elektra Maribor d.d.	€/min		15000	

Cena klicev v fiksna omrežja v Elektro Maribor d.d. (na št. 02 22 00 000 – 02 22 00 999)	€/min		15000	
Cena klicev znotraj mobilnega omrežja ponudnika	€/min		18000	
Cena klicev v fiksno omrežje ponudnika	€/min		3000	
Cena klicev v ostala omrežja v Sloveniji	€/min		15000	
Cena dokupa storitve za klice v vsa omrežja neomejeno v vsa ostala slovenska omrežja	€/min		30	
Cena klicev iz Slovenije v države EU	€/min		100	
Cena klicev iz Slovenije v države Balkana	€/min		100	
Prenos podatkov nad vključeno količino	€/kb		100000	
Telemetrija 200 MB	€/kos		280	
Telemetrija 5 GB	€/kos		180	
Dodatni zakupi in cenik pri paketu Telemetrija:				
Paketni prenos podatkov (nad vključeno količino)	€/kb		100	
SMS	€/kos		200	
Dokup podatkov za Telemetrija 100 MB (+100 MB)	€/mesec		20	
Dokup podatkov za Telemetrija 5GB (+1 GB)	€/mesec		5	
CSD prenos podatkov	€/mesec		32	
Cena menjave SIM kartice na zahtevo naročnika	€/kos		2	
Dodatni zakup prenosa podatkov 10 GB	€/mesec		5	

Cena sklenitve novega naročniškega paketa	€/kos		1	
Cena spremembe naročniškega paketa	€/kos		1	
Cena spremembe klicne številke na naročnikovo zahtevo	€/kos		2	
Sprememba podatkov naročnika	€/kos		2	
Razčlenjen račun	€/kos		2	
OMREŽJA L3-VPN:				
Mesečna naročnina - Primarna optična povezava	1 mesec		1	
Mesečna naročnina - Redundantna optična povezava	1 mesec		1	
Mobilni L3 - VPN	€/mesec		118	
SKUPAJ na mesec (v EUR brez DDV)				
SKUPAJ za 36 mesecev (v EUR brez DDV)				

¹ kot opcija, možnost ob večjih nepredvidenih dogodkih (večje nevihte, žled, sneg, orkanski veter, ...), v zadnjih dveh letih je prišlo do takšnega odstopanja enkrat letno, zato ponudnik definira le ceno 1 minute!

.....
kraj in datum

.....
odgovorna oseba

žig

6 IZJAVE IN SEZNAM

IZJAVA PONUDNIKA

V zvezi z javnim naročilom

Naročnik:	Elektro Maribor d.d., d. d.
Naziv javnega naročila:	STACIONARNO MOBILNE STORITVE IN OPREMA

(naziv in naslov ponudnika)

Izjavljamo, da:

- je v ceno mesečne naročnine za vsa naročniška razmerja za govorni del mobilne telefonije že vključen prenos podatkov v Sloveniji z minimalno 30 GB,
- Ponudnik mora zagotoviti odlično (85% - 95%) pokritost terena z GSM signalom, na področju SV Slovenije, zaradi službenih razlogov, narave dela in osnovne dejavnosti naročnika, 24/7/365 delovnika in dežurstev, gostovanj ter drugih razlogov in da bo zagotovljena LTE pokritost s svojim omrežjem v okolici vseh in tudi v samih upravnih stavbah naročnika in sicer na naslednjih lokacijah:
 - Uprava družbe: Vetrinjska ulica 2, 2000 Maribor,
 - Območna enota Maribor z okolico, Vodovodna ulica 2, 2000 Maribor
 - Nadzorništvo Hoče, Vodovodna ulica 2, 2000 Maribor
 - Nadzorništvo Šentilj, Selnica ob Muri 100, 2215 Ceršak
 - Nadzorništvo Lenart, Prežihova ulica 1, 2230 Lenart
 - Območna enota Murska Sobota, Lendavska ulica 31 a, 9000 Murska Sobota
 - Nadzorništvo Mačkovci, Mačkovci 48 B, 9202 Mačkovci
 - Nadzorništvo Lendava, Kolodvorska 5/A, 9220 Lendava
 - Območna enota Gornja Radgona, Lackova ulica 4, 9250 Gornja Radgona
 - Območna enota Ptuj. Ormoška cesta 26 a, 2250 Ptuj
 - Nadzorništvo Ormož, Ljutomerska cesta 38/b, 2270 Ormož

- Območna enota Slovenska Bistrica, Kolodvorska ulica 21 a, 2310 Slovenska Bistrica
- Nadzorništvo Slovenske Konjice, Prevrat 28, 3210 Slovenske Konjice
- Nadzorništvo Rače-Fram, Fram 14/B, 2313 Fram
- Storitvena enota Maribor, Veselova ulica 6, 2000 Maribor
- Storitvena enota Ljutomer, Ulica Rada Pušenjaka 5, 9240 Ljutomer
- bomo zagotovili pokritost s svojim omrežjem na obstoječih lokacijah, kjer ima naročnik telemetrirane SN naprave za upravljanje oz. za nadzor SN omrežja (lokacije so razvidne iz poglavja 2.6),
- imamo za vzpostavljanje klicev in prenos govora v tuja omrežja, v tujih omrežjih in iz njih (sledenje, roaming) sklenjeno ustrezno pogodbo z vsaj enim operaterjem v vseh državah EU, Srbiji, BiH, Črni gori, Makedoniji, Švici in Združenih državah Amerike,
- imamo za vzpostavljanje podatkovnih povezav in paketni prenos podatkov v domačih in tujih omrežjih: sklenjeno ustrezno pogodbo z vsaj enim operaterjem v vseh državah EU, Srbiji, BiH, Črni gori, Makedoniji, Švici in Združenih državah Amerike,
- bomo zagotovili stalno podporo uporabnikom v režimu 24/7/365;
- mobilni telefoni niso zaklenjeni oz. na kakršenkoli način vezani na enega ponudnika,
- ima naročnik možnost uporabe ločitve stroškov na službeno (pravna oseba) in privatno (fizična oseba) porabo z izstavljanjem ločenih računov za pravno in ločeno za fizično osebo,
- je zagotovljen nadzor porabe preko mobilnega portala,
- je možnost določanja omejitev klicanja za vsako naročniško razmerje posebej,
- bomo na svoje stroške uredili prenos obstoječih naročniških razmerij in dobavo novih SIM kartic, ter da bodo vse nove SIM kartice, nano SIM kartice, z ustreznim adapterjem za prilagoditev v naprave za klasično SIM,
- omogočeno plačilo storitev z moneto

Posebne zahteve za storitve mobilne telefonije

Ponudnik izjavlja, da:

- zagotavlja on-line spletni nadzor za vsa naročniška razmerja, zaščiten s certifikatom (pregled tekoče in pretekle porabe, nastavitve alarmov,...);
- je možnost vzpostavitve limita porabe z opozorilom naročnika oz. uporabnika o prekoračitvi;
- je v ponudbi vključeno sporočanje porabe preko SMS sporočil oz. klicnega centra ponudnika.

Posebne zahteve za govorne storitve:

- je v ponudbi vključeno vzpostavljanje konferenčnih klicev;
- je v ponudbi vključeno zakrivanje naročniške številke;
- je v ponudbi vključeno omejevanje sprejema klicev;
- je v ponudbi vključeno preusmeritev klicev;
- je v ponudbi vključeno čakanje klica.

Posebne zahteve za podatkovne storitve:

- ponudba zajema: GPRS, EDGE, , HSPA, LTE, 5G
- je zagotovljena oddaljena sinhronizacija službene e-pošte, koledarja in imenika;
- je možna vzpostavitev varne podatkovne povezave in šifriranje prenosa podatkov z najmanj 128 bitnim ključem (AES, 3DES);
- govorne in podatkovne storitve so omogočene na isti opremi, razen kadar gre za prenos podatkov, kjer se zahteva posebna modemska oprema (omrežna kartica, modem);
- je zagotovljen klicni prenos telemetričnih podatkov (CSD)
- je zagotovljen poslovni prenos podatkov (za komunikacijo med napravami M2M in dostop do lokalnega omrežja).

Dodatni kriteriji:

Pod kazensko in materialno odgovornostjo v zvezi s predmetnim javnim razpisom izjavljamo, da imamo kot ponudnik:

DK1	Vzpostavljen lasten varnostno operativen center kibernetne varnosti - SOC	DA/NE
DK2	Število lastnih baznih postaj skupaj s številom notranjih radijskih inštalacij (repetitorjev) na območju Elektro Maribor d.d.	
DK3	*Število lastnih baznih postaj z rezervnim napajanjem na območju Elektro Maribor d.d., ki imajo napajanje zraven UPS zagotovljeno še z agregati	
DK4	** Število mobilnih agregatov, ki jih lahko ponudnik uporabi za napajanje svojih baznih postaj ob daljšem izpadu elektrine energije	
DK5	Pokritost ozemlja z 2G (GSM in GPRS) signalom	
DK6	Pokritost ozemlja RS z LTE signalom	

* Upoštevajo se bazne postaje, ki imajo napajanje zraven UPS, zagotovljeno še z agregati!

** Upoštevajo se tisti lastni agregati, ki jih lahko ponudnik uporabi za napajanje svojih baznih postaj ob daljšem izpadu elektrine energije!

Opombe:

- Navedba pokritosti se napiše na desetinko % natančno.
- **Ponudnik mora priložiti seznam baznih postaj na območju Elektro Maribor d.d., ki imajo zagotovljeno rezervno napajanje, zraven UPS, še z agregati!**

Kraj in datum:

Žig in podpis ponudnika:

IZJAVA PONUDNIKA

V zvezi z javnim naročilom

Naročnik:	Elektro Maribor d.d., d. d.
Naziv javnega naročila:	STACIONARNO MOBILNE STORITVE IN OPREMA

(naziv in naslov ponudnik)

Izjavljamo, da imamo naslednje bazne postaje na območju Elektro Maribor d.d., ki imajo zraven UPS, zagotovljeno rezervno napajanje še z agregati (območje Elektro Maribor d.d. je razvidno iz priložene datoteke v formatu »dwg«):

Kraj in datum:

Žig in podpis ponudnika: