**TEHNIČKE SPECIFIKACIJE ZA JAVNE GOVORNE USLUGE U NEPOKRETNOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI**

Ponuditelj je osposobljen i ovlašten za kvalitetno izvršavanje telekomunikacijskih usluga. Ponuditelj je odgovoran za ispravno funkcioniranje opreme i usluga, te za ispostavljenu opremu na lokaciji Naručitelja. Ponuditelj je obvezan telekomunikacijske usluge realizirati vlastitom krajnjom opremom za spajanje i usmjeravanje (CPE) koja je u sustavu nadziranja i održavanja, zbog podizanja pouzdanosti i sigurnosti cjelokupnog komunikacijskog sustava naručitelja na najvišu moguću razinu.

Spajanje javnih govornih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži traženih u dokumentaciji neće iziskivati nikakve dodatne troškove Naručitelju niti nova ulaganja u opremu, što znači da je dužnost Ponuditelja uključiti sve troškove u priključne pristojbe i mjesečne naknade po svakom glasovnom priključku.

Za glasovne priključke Ponuditelj mora ponuditi u potpunosti georedundatno rješenje za glasovnu jezgrenu platformu. Svaka komponenta ponuditeljeve glasovne platforme koja sudjeluje u procesiranju poziva mora biti georedundantna. Svaka georedundantna lokacija glasovne platforme mora imati kapaciteta procesirati sve dolazne i odlazne pozive. Redundantna govorna platforma mora biti smještena u dva geografski različita DATA centra a navedeno mora biti jasno vidljivo iz izvedbene sheme i opisa govorne platforme sa točno navedenim lokacijama DATA centara. Ujedno je potrebno priložiti opis i izvedbenu shemu oba DATA centra gdje se jasno ispunjavaju uvjeti: redundantan UPS sustav s nadzorom i minimalno 30 minuta autonomije pod punim opterećenjem; redundantan klimatizacijski sustav s nadzorom rada, vatrodojavni sustav, video-nadzor.

Ponuditelj mora posjedovati važeći međunarodni certifikat **ISO 27001:2013** ili jednakovrijedan dokument izdan od ovlaštenih tijela, za upravljanje informacijskom sigurnošću tijekom cijelog vremena trajanja potpisanog Ugovora o pružanju traženih usluga, radi dokazivanja stručnosti i brige u svezi osiguravanja integriteta, raspoloživosti i dostupnosti informacija kao i definirane sigurnosne kontrole raspolaganja informacijama u papirnatom i digitalnom formatu, te fizičkim i ljudskim sredstvima. Norma ISO27001:2013 je svjetski prihvaćeni standard kojim Ponuditelj potvrđuje sukladnost s od struke priznatim preporukama za informacijsku sigurnost kako bi na najbolji mogući način očuvao tajnost Naručiteljevih informacija. Dokaz posjedovanja certifikata dostavlja se kao sastavni dio ponude.

Ponuditelj mora posjedovati važeći međunarodni certifikat **ISO 9001:2015** ili jednakovrijedan dokument izdan od ovlaštenih tijela, koji se odnosi na sustavno upravljanje kvalitetom, proizvodima i uslugama, radi konstantnog poboljšanja kvalitete te rezultata dobre poslovne prakse prilikom ispunjenja zahtjeva kupaca, a primjenjiv je na sve organizacije, neovisno o vrsti djelatnosti i veličini organizacije. ISO 9001:2015 utvrđuje kriterije i niz načela sustava upravljanja kvalitetom, uključujući snažnu orijentacija na kupca, fokus i motivaciju ljudi u postizanju ciljeva, partnerski odnos s dobavljačima, učinkovite poslovne procese, smanjenje rizika poslovanja, jasno definiranje odgovornosti, te trajno poboljšavanje. ISO 9001:2015. osigurava da Naručitelj dobiva dosljedne, kvalitetne proizvode i usluge, što pak osigurava stabilnu uslugu i poslovnu prednost, kako Ponuditelja, tako i Naručitelja. Dokaz posjedovanja certifikata dostavlja se kao sastavni dio ponude.

Ponuditelj mora posjedovati važeći međunarodni certifikat **ISO 14001:2015** ili jednakovrijedan dokument izdan od ovlaštenih tijela, koji omogućava tvrtkama razvoj aktivnosti i ciljeva za poboljšanje sustava upravljanja okolišem, te praćenje učinkovitosti istih uzimajući u obzir zakonske zahtjeve akcijskog plana za zelenom javnom nabavom. ISO 14001: 2015 je međunarodno priznata norma primjenjiva za sve organizacije, neovisno o lokaciji/veličini/djelatnosti, koja pruža dokaz o politici sustavnog upravljanja tvrtkom i zaposlenicima koji utječu na značajne aspekte okoliša prilikom pružanja traženih usluga te na taj način svode potencijalno negativne utjecaje svojih poslovnih aktivnosti vezanih uz okoliš na najmanju moguću mjeru. Dokaz posjedovanja certifikata dostavlja se kao sastavni dio ponude.

Ponuditelj mora posjedovati važeći međunarodno priznati certifikat **OHSAS 18001** ili jednakovrijedan dokument izdan od ovlaštenih tijela, koji dokazuje sukladnost sa zahtjevima za Sustav upravljanja zaštitom na radu i zdravljem zaposlenika. OHSAS 18001 omogućuje organizaciji prepoznavanje i upravljanje svim mogućim rizicima za zdravlje i sigurnost zaposlenika na radu koji su rezultat svakodnevnih normalnih aktivnosti prilikom pružanja traženih usluga, ali i izvanrednih situacija. Certifikat je potvrda da su rizici za zdravlje i sigurnost na radu u organizaciji u prihvatljivim granicama. Dokaz posjedovanja certifikata dostavlja se kao sastavni dio ponude.

Ponuditelj mora posjedovati navedene certifikate obzirom da Naručitelj predstavlja subjekt od regionalne važnosti za građane Republike Hrvatske. Razlog tome je što Naručitelj djeluje u iznimno složenim organizacijskim uvjetima, u potpunosti je svakodnevno vezan za predmet ove nabave te snosi odgovornost za provođenje mjera za štićenje osobnih podataka i informacija korisnika, te za sustavno upravljanje kvalitetom radi konstantnog poboljšanja. Kroz ovaj postupak javne nabave nabavljaju se javne govorne usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i naglašava se da bi svaki zastoj u redovnom radu bio uzrok neiskazivoj šteti i poremećaju u funkcioniranju regionalnog sigurnosnog sustava kojem Naručitelj pripada, što se smatra izravnim i nenadoknadivim gubitkom za građane Republike Hrvatske.

U skladu s navedenim, Naručitelju je iznimno bitno da Ponuditelj ima sigurnosno poslovanje na način da ne može dovesti u pitanje izvršenje svojih ugovornih obveza, a time i opasnost funkcioniranja telekomunikacijskog sustava Naručitelja odnosno mogućnost komunikacije kao esencijalnu potrebu.

Nakon puštanja u rad svake pojedinačne usluge i njene provjere od strane Naručitelja potpisat će se zapisnik o preuzimanju koji će biti dokaz da je usluga isporučena.

Ponuditelj mora dostaviti terminski plan implementacije po uslugama i lokacijama kako bi Naručitelj mogao planski pratiti sve aktivnosti Ponuditelja kod realizacije predmeta nabave, bez utjecaja na raspoloživost trenutno korištenih usluga i uz neprekinutost postojećeg sustava Naručitelja, osim ako nije drugačije propisano pravilnicima HAKOM-a (npr. prijenos broja i sl.).

Naručitelj može tijekom pregleda i ocjene ponuda stručno provesti postupak kontrole ponuđene usluge koja se odnosi na tehničke kapacitete Ponuditelja, pri čemu postupak uključuje mogućnost realizacije pilot priključaka i usluga na lokaciji (sjedištu) Naručitelja te njihovu sukladnost s uvjetima iz Dokumentacije za nadmetanje. Izjavu o prihvaćanju postupka kontrole ponuđene usluge potpisuje osoba ovlaštena za zastupanje Ponuditelja. Naručitelj je stava da se postupkom kontrole ponuđene usluge dokazuje tehnička i stručna sposobnost Ponuditelja kao bitan element za izvršenje cjelokupnog predmeta nabave zbog tehničke zahtjevnosti traženih usluga te važnosti predmeta nabave u redovnom radu i poslovanju Naručitelja bez poteškoća.

Ukoliko se mjerenjem pokaže da kvaliteta ponuđene usluge određenog Ponuditelja ne zadovoljava tehničke specifikacije ili odstupa od odgovarajućih zadanih parametara ETSI i ITU-T, preporuka HAKOM-a te pravilima struke, ista će biti ocijenjena neprihvatljivom.

Postupak kontrole ponuđene usluge na lokacijama Naručitelja može se provesti za slijedeće parametre usluga:

* Funkcionalnost javne govorne usluge:
  + ISDN PRA, sukladno ETSI i ITU-T preporukama,
  + ISDN PRA: nadziranje telekomunikacijskih troškova (Advice of Charge (AoC)) u realnom vremenu; pristup putem web sučelja ili na drugi jednakovrijedan način,
  + omogućavanje uspostave odlaznih i dolaznih poziva u/iz pokretnih i nepokretnih mreža u tuzemstvu i inozemstvu,
  + prikaz broja pozivatelja na telefonu pretplatnika (CLIP),
  + zabrana slanja vlastitoga telefonskog broja pozivanoj strani (CLIR),
  + preusmjeravanje poziva,
  + mogućnost uspostave konferencijske veze s više sudionika na lokacijama Naručitelja iz predmeta nabave,
  + zvukovno i/ili glasovno upozoravanje pozivatelja na zauzeće ili nedostupnost ili neko drugo stanje pozivanoga broja.

Pri realizaciji usluga Ponuditelj je dužan voditi se slijedećim tehničkim zahtjevima:

Za sve ISDN PRA glasovne priključke zbog potrebne visoke razine pouzdanosti isporučenih usluga, kontinuiteta poslovanja i stalnosti glasovnog priključka, Ponuditelj mora osigurati SLA 99,72% garantirane mjesečne dostupnosti, bez degradacije usluge, koji mora biti uključen u jednokratnim i mjesečnim naknadama za predmetne usluge.

Ponuditelj mora koristiti centralizirani sustav koji nadzire isporučenu mrežu, opremu i usluge čime je omogućen uvid 00-24 u status priključaka na lokaciji Naručitelju a kao dokaz je obvezan priložiti tehnički opis navedenog centraliziranog sustava rješenja za nadzor mreže, opreme i usluge, kao sastavni dio Ponude.

Ponuditelj je obavezan sva svoja saznanja o smetnjama u mreži koja mogu utjecati na usluge kojima se koristi Naručitelj u najkraćem mogućem roku dostaviti Naručitelju.

Ponuditelj mora jamčiti vrijeme pružanja usluga od 24x7 (24 sata na dan, 7 dana u tjednu tijekom cijele godine). Održavanje opreme i linkova koje utječe na dostupnost usluge može se izvoditi isključivo po dogovoru s Naručiteljem i po rasporedu kojeg odredi Naručitelj.

Usluga se neće smatrati isporučenom ukoliko pri preuzimanju pojedinačne usluge kvalitativni i kvantitativni pokazatelji ne odgovaraju traženim iz nadmetanja. Nakon puštanja u rad svake pojedinačne usluge i njene provjere od strane Naručitelja potpisat će se zapisnik o preuzimanju koji će biti dokaz da je usluga isporučena.

**SPECIFIKACIJA JAVNE GOVORNE USLUGE U NEPOKRETNOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI**

Usluga se mora realizirati putem žičane bakrene parice i/ili svjetlovodnog prijenosnog medija.

Ponuditelj mora osigurati mogućnost nepromjenjivosti brojeva (LNP) koji se koriste u trenutku sklapanja Ugovora.

Priključke je potrebno realizirati u skladu s sljedećim protokolima:

**ISDN PRA:**

* ITU-T I.431
* ETSI ETS 300 011-1
* ETS 300 125
* ETS 300 102-1
* ETS 300 156
* EN 300 052-1
* EN 300 403-1
* EuroDSS1 (NET5) signalni protokol

ISDN PRA (primarni ISDN pristup) je pristup za povezivanje kućne (PBX) centrale na javni telekomunikacijski sustav. Za jedan primarni ISDN pristup potrebno je osigurati odgovarajući broj komunikacijskih kanala (B kanali) propusnosti 64 kbit/s i 1 signalizacijski kanal (D kanal) propusnosti 64 kbit/s sukladno popisu lokacija i kapaciteta. Za ISDN PRA priključke potrebno je osigurati G.703 75 ohm sučelje.

Ponuditelj jamči vrijeme pružanja usluga od 24x7 (24 sata na dan, 7 dana u tjednu tokom cijele godine).

Ponuditelj mora ponuditi u potpunosti georedundatno rješenje za glasovnu jezgrenu platformu. Svaka komponenta ponuditeljeve glasovne platforme koja sudjeluje u procesiranju poziva mora biti georedundantna. Svaka georedundantna lokacija glasovne platforme mora imati kapaciteta procesirati sve dolazne i odlazne pozive.

Zbog Naručiteljeve potrebe praćenja ostvarenog telefonskog prometa po broju, grupi brojeva, priključku, grupi priključaka i po lokacijama ponuditelj je obvezan osigurati pregled statistike prometa: redovni tjedni i mjesečni i na zahtjev Naručitelja po potrebi putem jedne aplikacije ili web portala sa mogućnošću filtriranja poziva po telefonskom broju ili grupi brojeva, po priključku ili grupi priključaka,  po lokaciji ili grupi lokacija radi pravljenja temeljnih izvještaja i efikasne kontrole troškova.

Naručitelj dodatno ima potrebu za sustavom za praćenje i nadziranje telekomunikacijskih troškova napravljenih upotrebom lokalne Naručiteljeve PBX centrale. U sklopu govornih usluga realiziranih putem ISDN PRA priključaka Ponuditelj mora biti u mogućnosti osigurati Naručitelju i sustav za praćenje i nadziranje telekomunikacijskih troškova (Advice of Charge (AoC)) u realnom vremenu što znači informacija do najkasnije 1 minute nakon završetka poziva kako bi Naručitelj samostalno mogao pratiti i nadzirati telekomunikacijske troškove nastale upotrebom lokalne Naručiteljeve PBX centrale. Pristup AoC sustavu mora biti omogućen putem web sučelja ili na drugi jednakovrijedan način. Ponuditelj kao sastavni dio ponude mora dostaviti izgled zaslona korisničkog sučelja sustava za praćenje i nadziranje telekomunikacijskih troškova (AoC) iz kojeg su jasno vidljive sljedeće potrebne informacije:

* uspostava – točno vrijeme početka poziva,
* prekid – točno vrijeme završetka poziva,
* trajanje – trajanje poziva u sekundama,
* tel-A – telefonski broj pozivatelja (broj s kojeg je poziv upućen),
* tel-B – pozvani telefonski broj,
* iznos – proizvoljna cijena u kunama koju samostalno određuje Naručitelj.

Sve usluge ponuditelj mora obavljati prema važećim propisima, normativima i obveznim standardima koji vrijede za izvođenje usluga predmeta nabave uz pridržavanje naloga i uputa. Ponuditelj se obvezuje organizirati potreban broj djelatnika kako bi osigurao kvalitetno pružanje usluga koje su predmet nabave.

Ponuditelj je dužan govorne usluge realizirati najkasnije u roku od 7 dana od dana potpisa ugovora o nabavi.

…………………………………… ……………………………………

(mjesto i datum (potpis ovlaštene osobe)

**ZAHTJEVI ZA JAVNE GOVORNE USLUGE U NEPOKRETNOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI**

Ponuditelj je dužan popunjenu tablicu priložiti u Ponudi. U tablici je obvezno za svaku točku zahtjeva naznačiti da li Ponuditelj zadovoljava ili ne zadovoljava traženi zahtjev. Ako Ponuditelj ne zadovoljava sve eliminacijske zahtjeve, ponuda istoga će se smatrati neprihvatljivom.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **R.br.** | **MINIMALNI ZAHTJEVI ZA JAVNE GOVORNE USLUGE U NEPOKRETNOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI** | **ZAOKRUŽITI jedan odgovor: DA ili NE** | |
| 1. | Možete li ponuditi pružanje javne govorne usluge na svakoj lokaciji Naručitelja iz predmeta nabave putem bakrene parice i/ili svjetlovodnog prijenosnog medija. | DA | NE |
| 2. | Govorna usluga i glasovni priključak javnoj nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži za korištenje javnih govornih usluga realiziran putem ISDN PRA sučelja, sukladno ETSI i ITU-T preporukama. | DA | NE |
| 3. | Možete li ponuditi CLIP uslugu na svakoj lokaciji Naručitelja iz predmeta nabave. | DA | NE |
| 4. | Možete li ponuditi CLIR uslugu na svakoj lokaciji Naručitelja iz predmeta nabave. | DA | NE |
| 5. | Možete li ponuditi uslugu preusmjeravanja poziva na svakoj lokaciji Naručitelja iz predmeta nabave. | DA | NE |
| 6. | Osigurana stručna i tehnička podrška 24 sata na dan ( uključujući nedjelje, praznike i blagdane). | DA | NE |
| 7. | Jedna kontakt osoba za sve potrebne informacije Naručitelja. | DA | NE |
| 8. | Mogućnost tajnosti pretplatničkog broja na zahtjev Naručitelja (odnosno da nije dostupan na službi informacije i telefonskom imeniku). | DA | NE |
| 9. | Pregled statistike prometa: redovni tjedni i mjesečni i na zahtjev Naručitelja po potrebi putem aplikacije ili web portala. | DA | NE |
| 10. | Ponuditelj mora ponuditi u potpunosti georedundatno rješenje za glasovnu jezgrenu platformu odnosno svaka komponenta ponuditeljeve glasovne platforme koja sudjeluje u procesiranju poziva mora biti georedundantna i sposobna procesirati sve dolazne i odlazne pozive. | DA | NE |
| 11. | Uslugu prijenosa govora u fiksnoj mreži realizirati najkasnije u roku od 7 dana od dana potpisa ugovora. | DA | NE |
| 12. | Mogućnost uspostave konferencijske veze s više sudionika na lokacijama Naručitelja iz predmeta nabave. | DA | NE |
| 13. | Govorna usluga i telefonski priključak mora podržavati analogne fax uređaje. | DA | NE |
| 14. | Za ISDN PRA glasovni priključak Ponuditelj mora osigurati SLA 99,72% garantirane mjesečne dostupnosti. | DA | NE |
| 15. | Advice of Charge (AoC) za ISDN PRA priključke; pristup putem web sučelja ili na drugi jednakovrijedan način. | DA | NE |
| 16. | Mogućnost realizacije pilot priključaka na lokaciji (sjedištu) Naručitelja. | DA | NE |
| 17. | Spajanje govornih usluga traženih u dokumentaciji neće iziskivati nikakve dodatne troškove Naručitelju niti nova ulaganja u opremu, što znači da je dužnost Ponuditelja uključiti sve troškove u priključne pristojbe i mjesečne naknade po svakom priključku. | DA | NE |

…………………………………… ……………………………………

(mjesto i datum) (potpis ovlaštene osobe)