

Na osnovu člana 32. Zakona o javnim nabavkama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj: 39/14), a nakon provedenog Konkurentskog zahtjeva za nabavku telefonskih usluga (fiksne i mobilne telefonije) za potrebe JP „Televizija Kantona Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo, u skladu sa Odlukom o dodjeli ugovora broj: 01-820/21 od 13.4.2021. godine

1. **JP „Televizija Kantona Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo, ul. Bulevar Meše Selimovića br. 12, koje zastupa Duška Jurišić, direktorica (u daljem tekstu: Naručilac usluga)**

Naziv banke: UniCredit bank d.d.
Transakcijski račun: 3386902215316670

ID broj: 4200556770003
PDV broj: 200556770003

i

2. **BH Telecom d.d. Sarajevo, ul. Franca Lehara 7, koje zastupa Sedin Kahrیمان, generalni direktor (u daljem tekstu: Pružalac usluga)**

Naziv banke: Raiffeisen bank d.d. BiH
Transakcijski račun: 1610000078020409

ID broj: 4200211100005
PDV broj: 200211100005

zaključili su

OKVIRNI SPORAZUM

Član 1.

Ovim Okvirnim sporazumom ugovorne strane reguliraju okvirna pitanja vezana za realiziranje nabavke usluge fiksne i mobilne telefonije.

Naručilac usluga i Pružalac usluga su saglasni da okvirni sporazum realiziraju prema uvjetima definiranim u tenderskoj dokumentaciji i prema sadržaju ponude, broj protokola: 01-707/21 od 31.3.2021. godine.

Član 2.

Okvirni sporazum se zaključuje po okončanom postupku javne nabavke, po konkurentskom zahtjevu, potpisivanjem od ugovornih strana, a primjenjuje se od datuma potpisivanja Okvirnog sporazuma na period od 12 (dvanaest) mjeseci.

Okvirni sporazum primjenjuje se za kontinuirano pružanje usluga, vezano za orijentacione količine iz specifikacija, a ograničeno do maksimalne finansijske vrijednosti u iznosu do 36.000,00 KM bez PDV-a (slovima: tridesetšesthiljada i 00/100 KM).

Ukupna vrijednost okvirnog sporazuma ne može biti veća od 36.000,00 KM bez PDV-a (slovima: tridesetšest i 00/100 KM).

Usluge će se plaćati prema pojedinačnim cijenama iz ponude Pružaoca usluga i neće se mijenjati tokom trajanja ovog sporazuma.

Potpisivanjem ovog okvirnog sporazuma Naručilac usluga ne preuzima obavezu niti garantira obavezu izvršenja nabavke predmetnih usluga u bilo kojem obimu ili vrijednosti, a naročito ne u iznosu iz prethodnog stava.

Član 3.

Plaćanje za pružene usluge iz člana 1. ovog okvirnog sporazuma Naručilac usluga će izvršiti u roku od 30 dana od prijema računa ispostavljenog na mjesečnoj bazi od strane Pružaoca usluga sa priložima (specifikacija usluga, trajanje poziva, količina i sl.), na transakcijski račun Pružaoca usluga.

Član 4.

Naručilac usluga i Pružalac usluga se neće smatrati odgovornim za kašnjenje u ispunjenju obaveza prema ovom okvirnom sporazumu, neposredno ili posredno, ako je do zakašnjenja došlo usljed više sile.

Pod višom silom podrazumijevaju se slučajevi koji se mogu pojaviti poslije stupanja ovog okvirnog sporazuma na snagu, a koji nisu pod kontrolom ni jedne sporazumne strane, niti se objektivno predvidjeti, a sprječavaju jednu ili obje sporazumne strane u ispunjenju preuzetih obaveza po ovom sporazumu.

U što skorijem roku, nakon djelovanja više sile, a ne duže od dva (2) dana, Izvršilac usluga detaljno obavještava Naručioca usluga pisanim putem o djelovanju više sile. U slučaju da se utvrdi da Pružalac usluga nije u mogućnosti da ispuni obaveze po ovom okvirnom sporazumu, Naručilac usluga ima i može koristiti pravo na raskid sporazuma, o čemu će pisanim putem obavijestiti Naručioca usluga u roku ne dužem od tri (3) dana nakon saznanja o djelovanju više sile.

Član 5.

Obaveze Pružaoca usluga se obavezuje da obezbijedi sve tehničke uvjete i pruži kvalitet usluga, kao što je navedeno u tenderskoj dokumentaciji, koji su u prilogu istog.

Kontakt osobe za praćenje realiziranja obaveza iz ovog ugovora ispred Naručioca usluga su: Dženana Ibrović, vršilac dužnosti izvršnog direktora za finansijske, marketinške i opće poslove, tel: 033/776-798, i Šejla Spahić, šef Odsjeka tehnike, tel: 061/217-161, a ispred Pružaoca usluga je: Soraja Buturović, tel: 033/655-402.

Član 6.

Pružalac usluga je dužan početi vršiti uslugu najkasnije u roku od 10 (deset) dana od dana potpisivanja ovog okvirnog sporazuma, u skladu sa tehničkom specifikacijom.

Pod početkom izvršenja usluge se podrazumijeva početak funkcionalnog korištenja usluge i sve potrebne radnje koje je Pružalac usluga dužan obaviti kako bi Naručilac usluga mogao nesmetano koristiti usluge iz predmeta nabavke.

Mjesto izvršenja usluge je sjedište Naručioca usluga.

Član 7.

Sastavni dio ovog okvirnog sporazuma je specifikacija usluga sa jediničnim cijenama i ukupnim cijenama po stavkama koju je Pružalac naveo u svojoj ponudi, broj protokola: 01-707/21 od 31.3.2021. godine, sa kojom je učestvovao u postupku po konkurentskom zahtjevu.

Količine u specifikaciji su okvirne, s obzirom na to da se količina pruženih usluga za period trajanja okvirnog sporazuma ne može unaprijed odrediti.

Član 8.

Za period naveden u članu 2. ovog Sporazuma neće se primjenjivati odredbe propisa kojim se uređuje postupak javne nabavke.

U ugovornom periodu sporazumne strane imaju pravo da za predmet sporazuma zaključuju pojedinačne ugovore, bez primjene Zakona o javnim nabavkama, u okviru svakog ugovora koji je zaključen na osnovu ovog okvirnog sporazuma.

Za sve što nije regulirano ovim Okvirnim sporazumom ili pojedinačnim ugovorom sklopljenim na osnovu ovog Okvirnog sporazuma primjenjivat će se odgovarajuće odredbe važećeg Zakona o obligacionim odnosima.

Član 9.

Odredbe ovog Okvirnog sporazuma ne mogu se mijenjati nakon njegovog zaključenja.

Član 10.

Sve eventualne nesporazume ugovorne strane će rješavati dogovorno, a ako u tome ne uspiju eventualne sporove rješavat će nadležan Općinski sud u Sarajevu.

Član 11.

Okvirni sporazum sačinjen je u četiri (4) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po dva (2) primjerka.

Član 12.

Ovaj Sporazum stupa na snagu danom potpisivanja od strane zadnje strane potpisnice.

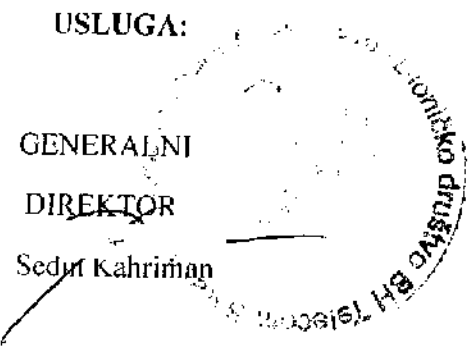
ZA PRUŽAOCA

USLUGA:

GENERALNI

DIREKTOR

Sedir Kahrirman

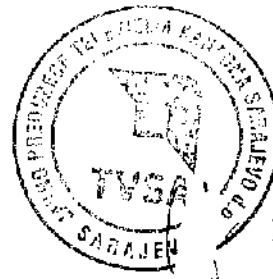


ZA NARUČIOCA

USLUGA:

DIREKTORICA

Duška Jurišić



Broj:

01-19-311/21

Datum:

12-05-2021 SAA:kw

Broj:

21-386/21

Datum:

28.4.2021 g.

Opći zahtjevi za javnom telefonskom uslugom u fiksnoj i mobilnoj komunikacijskoj mreži

Ponudač je odgovoran za ispravno funkcionisanje opreme i usluga u vlastitoj mreži, te za vlastitu opremu na lokaciji ugovornog organa, jednako kao i za ispravan rad prijenosnih sistema koji su u njegovoj nadležnosti. Usluga se može realizovati putem žičane bakrene parice i/ili optičkog prijenosnog medija (kabla) do i u sjedištu ugovornog organa ili mjesta isporuke usluge. Dobijanje dozvole za postavljanje komunikacijske i pripadajuće opreme, te tehnička realizacija priključka (bušenje, kabliranje, postavljanje opreme, energetika...) mora biti dogovorena i odobrena s ugovornim organom bez dodatnih troškova za istog. Ponudač je obavezan imati sistem nadzora i upravljanja vlastitom mrežom putem kojeg ima trenutni uvid u status vlastite infrastrukture i usluge koje isporučuje ugovornom organu i koji mu omogućuje proaktivni nadzor istih. Ponudač usluge snosi sve troškove održavanja sistema (troškove radnih sati) prouzročene svojom greškom. Ponudač je obavezan obavijestiti ugovorni organ o svim svojim saznanjima o smetnjama ili kvarovima u svojoj mreži koja mogu uticati na usluge kojima se koristi ugovorni organ u roku definiranom uvjetima nivoa osiguranja kvaliteta isporuke i podrške usluge.

Ponudač minimalno mora podržavati skup usluga koje se traže u specifikaciji, te realiziranjem usluga ne smije na bilo koji način narušiti funkcionalnost postojećih usluga koje ugovorni organ trenutno koristi. U cijenu usluge mora biti uključena odgovarajuća komunikacijska oprema, vodovi, instalacija, konfiguracija i održavanje iste. U slučaju kvara ili smetnje ponudač mora osigurati zamjenu korisničke opreme na lokaciji kvara. Za ugovorene priključke i aktivirane usluge ponudač je dužan garantirati nivo pružanja usluge. Ponudač je obavezan kao obračunski interval za obračun govornih usluga koristiti sekundu (s). Ponudač u pogledu usluga komunikacije u fiksnim mrežama, mora za vrijeme trajanja ugovora za usluge koje su predmet ove javne nabave, ispunjavati najmanje sljedeće zahtjeve:

Pružanje usluge na lokaciji ugovornog organa iz predmeta nabavke:

- Omogućiti uspostave odlaznih i dolaznih poziva u/iz pokretnih i nepokretnih mreža u BiH inostranstvu,
 - Mogućnost priključenja analognih uređaja.

Javna telefonska usluga na lokaciji ugovornog organa treba podržavati najmanje sljedeće funkcionalnosti:

- Prikaz broja pozivatelja na lokacijama korisnika (CLIP),
- Mogućnost zabrana slanja vlastitoga telefonskog broja pozivanoj strani (CLIR),
- Prosljeđivanje dolaznih poziva,
- Zvučno i/ili govorno upozoravanje pozivatelja na zauzeće ili nedostupnost ili neko drugo stanje pozivanoga broja koje onemogućuje uspostavu poziva i korištenje usluge.

Sve usluge koje ponudač nudi i oprema koja se ugrađuje trebaju biti definirane, uspostavljene odnosno isporučene u skladu s važećim propisima koji uređuju područje predmeta nabave koje se nabavlja u BiH, Regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) i Evropskog Instituta za standarde u telekomunikacijama (ETSI).

Ponudač može u dogovoru s ugovornim organom prije podnošenja ponude obići i razgledati mjesto isporuke usluge (lokaciju korisnika), te se upoznati sa stanjem postojeće opreme ugovornog organa i opsegom radova koji utiču na izradu ponude, i to svakim radnim danom u vremenu od 09:00 do 13:30 sati. Termin obilaska ovlaštena osoba pravnog subjekta dogovara s osobom za kontakt ugovornog organa. Ponuđači koji smatraju da nema potrebe za obilaskom predmetne lokacije, saglasni su da su upoznati sa svim činjenicama vezanim za formiranje cijene predmeta nabave.

Za obračun usluga koje nisu obuhvaćene cjenovnikom, odabrani ponuđač koristit će svoj službeni javni cjenovnik usluga, objavljen na svojim službenim, javnim i raspoloživim web stranicama i to koristeći najniže jedinične cijene predmetnih usluga navedenih tom cjenovniku koje nudi velikim poslovnim korisnicima, odnosno velikim privrednim subjektima koji imaju velik broj pretplatničkih brojeva.

Obračun usluge počinje nakon datuma aktivacije usluga na pojedinom priključku s određenim pretplatničkim brojem koji se na tom priključku nastavlja koristiti. Provjere ispravnosti priključaka brojeva i uspostavljenih usluga od strane ovlaštene stručne osobe odabranog ponuđača uz prisustvo ovlaštenog lica ugovornog organa, ne ulaze u obračun bez obzira na aktivaciju. U slučaju da od aktivacije do okončanja provjere ispravnosti prođe toliko vremena da se kalendarski promijenio mjesec, odabrani ponuđač neće naplatiti nikakve jednokratne ili stalne mjesečne naknade ili troškove (mjesečne pretplate). Ponuđač mora voditi brigu da promjena pružaoca usluge najmanje moguće narušava neprekinutost poslovanja korisnika (< 2 sata) pri čemu te aktivnosti moraju biti dogovorene i potvrđene od strane ugovornog organa.

Ponuđač je obavezan zadržati sve postojeće pretplatničke brojeve i prolazne brojeve koji se koriste na postojećoj telefonskoj centrali ugovornog organa, u skladu s odredbama važećih propisa. Ponuđač je dužan prenijeti svaki pretplatnički broj s prolaznim brojevima ugovornog organa sa svima uspostavljenim uslugama, ograničenjima i zabranama ukoliko se radi o primopredaji operatora u nepokretnoj mreži. Biranje dodatnih predbrojeva u standardnoj numeraciji pri ostvarivanju poziva je prihvatljivo.

Preseljenje postojećih priključaka i usluga

U slučaju potrebe za preseljenjem postojećih priključaka s brojevima i aktiviranim uslugama s jedne fizičke lokacije na drugu za vrijeme trajanja Ugovora o javnoj nabavci, ponuđač je obavezan preseljenje napraviti u roku od 30 (trideset) dana, odnosno 60 (šezdeset) dana ukoliko se radi o slučaju kada ponuđač nema vlastitu infrastrukturu od dana slanja zahtjevu ponuđaču ukoliko postoji tehnički preduvjeti. Ponuđač mora voditi brigu da preseljenje priključka s aktiviranim uslugama najmanje moguće narušava poslovni kontinuitet ugovornog organa, te aktivnosti moraju biti dogovorene i potvrđene od strane istog.

Trajno i privremeno isključivanje postojećih priključaka i usluga

Ugovorni organ zadržava pravo da u toku trajanja ugovora može zatražiti trajno isključenje u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja zahtjeva. Ponuđač mora omogućiti privremeno isključenje telefonskog priključka jednom tokom kalendarske godine i to do tri (3) mjeseca ili od tri (3) do šest (6) mjeseci. Za vrijeme privremenog isključenja ne naplaćuju se mjesečne naknade.

Upravljanje troškovima i uslugama, izrada računa

Ponudač za potrebe ugovornog organa treba omogućiti pristup svom informacijskom sistemu putem Interneta bez promjene sigurnosne politike u komunikacijskoj mreži uz obaveznu prethodnu prijavu dodijeljenim korisničkim računom s sigurnosnom šifrom i unaprijed dogovorenim i tačno određenim ovlastima, svaki dan od 0-24 sati, na način da:

Korisnik ima najmanje uvid u podatke i mogućnost upravljanja na mjesečnoj razini u:

- Identifikaciju korisnika,
- Mogućnost prijave smetnje,
- Samostalno upravljanje korisničkim računom.

Korisnik ima najmanje uvid u podatke i mogućnost upravljanja na mjesečnoj razini u:

- Vrste aktiviranih usluga,
- Lokaciju priključka,
- Prema svakom pretplatničkom broju,
- Upravljanje ograničenjima i/ili prekoračenjima potrošnje pojedinih usluga o ostvarene minute prema troškovniku,
- Uvid u arhivu izdanih računa.

Sučelje informacijskog sistema mora biti na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini.

Podaci koji ne mogu biti dobavljeni u stvarnom vremenu kroz sistem ponuđača moraju biti dostupni korisniku najkasnije jedan dana nakon posljednjeg dana u prethodnom mjesecu. Ponudač mora nadzirati uobičajeno ponašanje ugovornog organa prilikom upotrebe javnih komunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tokom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja, u skladu sa važećem propisima.

Ponudač mora osigurati dostupnost arhivi podataka.

Ponudač se obavezuje omogućiti pristup elektroničkoj verziji računa i detaljnom ispisu svih izvršenih usluga uz mogućnost preuzimanja datoteka prikladnih za daljnju obradu u poslovno – informatičkom sistemu ugovornog organa, u UTF-8 načinu kodiranja (u .csv ili .xls formatu datoteka).

Ponudač mora omogućiti dostavu podataka na optičkom mediju na zahtjev ugovornog organa. Ponudač je obavezan, osim uobičajenog mjesečnog zbirnog računa, u skladu s pisanim zahtjevom ugovornog organa, osigurati dostavu mjesečnih računa za različite grupe pretplatnika na različite adrese koje odredi ugovorni organ. Računi sadrže sažeti kao i detaljni ispis i pregled obračuna za pretplatničke brojeve ili za pojedine grupe pretplatničkih brojeva ugovornog organa.

Ponudač u svrhu daljnjeg izvještavanja mora omogućiti uvid u stanje pojedinog korisnika i to najmanje prema sljedećim atributima:

- Vrste aktiviranih usluga,
- Lokacije priključaka,

- Broj aktivnih korisnika,
- Ostvareni troškovi prema stavkama cjenovnika.

Zaštita ličnih podataka

Ponudač je obavezan čuvati poslovnu tajnu ugovornog organa i sve podatke koje će saznati prilikom izvršenja ugovora te ih nema pravo stavljati na raspolaganje trećim osobama.

Ponudač se obavezuje upoznati svoje saradnike koji će učestvovati u pružanju usluge s obavezom čuvanja tajnosti podataka. Ponudač je obavezan, pri postupanju s ličnim podacima pridržavati se Zakona o zaštiti ličnih podataka i propisa.

Zamjenjivost usluga

Ukoliko ugovorni organ napravi plan optimizacije postojećeg stanja koji uključuje zamjenjivost usluga ponudač mora omogućiti zamjenu postojećih usluga na naprednije u razumnom roku. Ponudač može na osnovu podataka o postojećem stanju opreme kod ugovornog organa dati prijedlog optimizacije postojećih usluga na naprednije usluge. Zamjenjivost usluge može se provesti uz uvjet da se zadrži najmanje ista razina kvaliteta usluge uz istu ili nižu jediničnu cijenu definiranu cjenovnikom.

Uvjeti osiguranja osnovnog nivoa kvaliteta i podrške usluge

Vrijeme pružanja usluge

Ponudač garantira pružanja javne telefonske usluge u fiksnoj i mobilnoj komunikacijskoj mreži 24 (dvadesetčetiri) sata na dan, sedam (7) dana u sedmici cijele kalendarske godine za vrijeme trajanja ugovora.

Vremenski rokovi odziva i otklona kvara/smetnji

Ponudač je dužan osigurati vremenske odzive prijava korisnika najmanje izražene kako slijedi:

1. potpuni prekid usluge pojedinačnog korisnika: vrijeme odziva manje od 60 (šezdeset) minuta, vrijeme otklanjanja kvara (smetnje) manje od tri (3) sata;
2. smetnja koja utiče na kvalitet usluge pojedinačnog korisnika: vrijeme odziva 60 (šezdeset) minuta, vrijeme otklanjanja kvara (smetnje) manje od 6 (šest) sati.

Ponudač mora biti u mogućnosti osigurati odziv u navedenim vremenskim rokovima svaki dan od 0 do 24 sati za sve vrste usluga koje se traže.

Vrijeme odziva definira se kao maksimalno vrijeme od trenutka prijavljivanja smetnje ili kvara računa se od trenutka kad ugovorni organ pokuša prijaviti smetnju, odnosno kvar do trenutka kad ponudač potvrdi prijavu kvara korisniku. Potvrdu prijave ponudač će poslati elektronskom

porukom korisniku s detaljima o jedinstvenoj oznaci pod kojim vodi zaprimljenu prijavu na koju se obje strane mogu kasnije pozivati, te vrsti i vremenu prijave.

Vrijeme otklona kvara/smetnje se definira od trenutka potvrde ponuđača do trenutka otklanjanja smetnje/kvara, odnosno vraćanja u ispravno stanje u vremenskim rokovima kako je gore definisano. Vrijeme otklanjanja kvara/smetnje prestaje u trenutku kada ponuđač podnese izvještaj o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji ugovornom organu. Ukoliko se kvar/smetnja ne može otkloniti u predviđenom roku, ugovorni organ će biti pravovremeno informiran o svom statusu. Ugovorni organ može u svako doba zatražiti detaljne podatke o statusu smetnje putem pozivanja ponuđačevog centra za prijavu kvara.

Korisnička podrška i osobe za kontakt

Ponuđač je odgovoran za ispravno funkcioniranje opreme i usluga u vlastitoj mreži, te za vlastitu opremu na lokaciji ugovornog organa, kao i za ispravan rad prenosnih sistema koji su u njegovoj nadležnosti. U cilju osiguranja što veće kvalitete pružanja usluge ponuđač mora ugovornom organu omogućiti korisničku podršku na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini. Ponuđač i ugovorni organ će uskladiti tehničku dokumentaciju na način da se koriste jednoznačne i jednoobrazne oznake i procedure.

Greške zabilježene na servisnoj infrastrukturi, definirane kao smetnja odnose se na narušavanje opisanih parametara usluge. Ponuđač u svrhu osiguranja kvaliteta usluge i protoka informacija mora osigurati dvije razine pristupa, pristup kroz korisničku podršku kontaktnog centra ponuđača ili lični pristup uposleniku ponuđača. Kako bi ponuđač osigurao lični pristup radniku zaduženom za rješavanje pitanja ugovornog organa ponuđač je obavezan osigurati najmanje dvije (2), a po potrebi i više osoba za kontakt radi pružanja poslovne i tehničke podrške korisnicima.

Jedna od dve osobe za vezu mora biti zadužena i odgovorna za rješavanje ugovornih, poslovnih i računovodstvenih pitanja, najmanje od 08:00 do 16:00 svaki radni dan u godini, dok druga osoba za vezu mora biti zadužena za rješavanje svih tehničkih i operativnih pitanja te pomoć korisnicima za pristup i upotrebu pojedinih usluga i mogućnosti, 24 (dvadesetčetiri) sata na dan, 365 dana u godini.

Odabrani ponuđač obavezan je ugovornom organu, prilikom sklapanja ugovora, navesti imena i prezimena osoba za kontakt, naznaku za što je koja od njih zadužena i odgovorna s njihovim izravnim telefonskim brojevima i službenim ličnim adresama elektronske pošte. Ugovorni organ je obavezan osigurati najmanje jednu osobu za kontakt s odabranim ponuđačem. Osobe za kontakt ugovornog organa rješavaju ugovorna, poslovna, računovodstvena, tehnička i operativna pitanja s odabranim ponuđačem. Ugovorni organ je obavezan izabranom ponuđaču dostaviti imena i prezimena osoba za kontakt, naznaku za što je koja od njih zadužena i odgovorna, zajedno s njihovim direktnim telefonskim brojevima i službenim adresama elektronske pošte.

Ugovorni organ je dužan pomoći ponuđaču putem resursa i stručnog znanja na način da:

- prijavi smetnju/kvar u radu usluge uz najrazumljiviji mogući opis,
- u slučaju pružanja podrške na licu mjesta radi održavanja ili otklanjanja smetnje/kvara, korisnik će osigurati neometan pristup prostorima u kojima se nalazi oprema u skladu s internim propisima korisnika,
- Ugovorni organ će izvijestiti o svim mjerama i radnjama koje bi mogle dovesti do smanjenja raspoloživosti ili rada usluge kao što je: promjena u vlastitoj mreži koje zahtijevaju promjenu konfiguracije povezanog sistema za ostvarenje ugovorene usluge.

Centar za prijavu smetnje/kvara

Centar za prijavu smetnje/kvara (Centar, eng. Helpdesk) je usluga koja mora pružati jednostavnu, fleksibilnu i brzu komunikaciju između stručnog osoblja ponuđača i ugovornog organa. Osnovni sadržaj usluge je da se ugovornom organu omogući prijava smetnje/kvara, i da se ugovorni organ kratko posavjetuje o mogućnostima, funkcionalnosti, konfiguraciji i održavanju. Ponuđač mora osigurati rad centra i pružanje usluga Centra za vrijeme trajanja ugovora svaki dan od 00:00 do 24:00 sati.

Prijava smetnje/kvara

U svrhu prijave smetnje/kvara sistema, ugovorni organ prijavljuje slučaj Centru putem web portala ponuđača, elektroničke pošte, telefonom ili faksom kako bi se ugovornom organu osigurao brz pristup do traženih podataka i informacija. Potvrdu o zaprimljenom slučaju ponuđač s detaljima o broju smetnje/kvara, vrsti i vremenu prijave šalje ugovornom organu u ranije definiranom obliku komunikacije (telefonski, elektronski).

Prijava smetnje ponuđaču mora sadržavati detaljne podatke o:

- Smetnji/kvaru,
- Pretplatničkom broju ili priključku,
- Vremenu nastanka,
- Uticaj na sistem i usluge,
- kontakt podaci osoba koja radi na otklanjanju kod korisnika,
- ostale korisne informacije.

Ponuđač će za prijavu smetnje/kvara, koristiti kontakt osobe ugovornog organa iz pojedinačnog ugovora ukoliko nije drugačije dogovoreno. Nakon otklanjanja smetnje/kvara ponuđač mora obavijestiti korisnika o uspješnom otklonu smetnje/kvara koju korisnik mora potvrditi.

Održavanje sistema

Aktivnosti održavanja sistema (redovno, preventivno i korektivno) moraju biti dogovorene, najavljene i dostavljene od strane ugovornog organa i ponuđača u unaprijed definiranim rokovima, ukoliko se aktivnosti ovakve vrste mogu predvidjeti. Ukoliko ponuđaču najavljene aktivnosti remete tok poslovanja zatražit će se promjena termina aktivnosti. Ponuđač garantira u svrhu održavanja maksimalan mjesečni prekid veze neće biti duži od 0,5% od ukupnog broja sati rada sistema, a godišnji od 0,3% ukupnog broja sati rada sistema, te isti ne ulazi u obračun za plaćanje ugovorne kazne. Po potrebi/dogovoru ponuđač će u svrhu pružanja obavijesti o održavanju ili ostalih informacija kontaktirati kontakt osobe ugovornog organa iz ugovora.

Opća razina kvaliteta isporuke i podrške usluge

Ostale usluge koje nisu navedene u prethodnim tačkama ponuđač obavlja prema važećim propisima, normativima i obaveznim standardima koji vrijede za izvođenje javne telefonske usluge predmeta nabavke uz pridržavanje naloga i uputa kontakt osoba ugovornog organa, kao korisnika usluga.