



PRILOG 3 – TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVE

1. OPĆI UVJETI

Predmet ove Nabave jest nabava javnih govornih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i to govorne usluge, podatkovne usluge, kao i kombinacije istih, samostalno ili zajedno s odgovarajućim prijenosnim uređajima za korištenje govornih ili mješovitih, odnosno odgovarajućim prijenosnim uređajima za korištenje podatkovnih usluga, oboje s pripadnim elektroničkim karticama i dodijeljenim pretplatničkim brojem koji omogućuju predstavljanje pojedinačnih pretplatnika te mu daju ovlast za korištenje tih usluga prilikom njegovoga fizičkog kretanja.

Predmet nabave obuhvaća pretplatničke brojeve koje u trenutku sklapanja pojedinačnog ugovora o javnoj nabavi sklopljenog temeljem Okvirnog sporazuma, ima i koristi naručitelj. Predmet nabave također obuhvaća predviđene nove pretplatničke brojeve potrebne naručitelju tijekom trajanja Okvirnog sporazuma.

Nakon sklapanja Ugovora o javnoj nabavi na temelju Okvirnog sporazuma Ponuditelj će preuzeti sve mobilne priključke Naručitelja uz zadržavanje postojećih pozivnih brojeva u skladu s Pravilnikom o prenosivosti broja (NN 100/12) i spojiti ih u jednu zajedničku VPN mrežu. Za komunikaciju u VPN mreži potrebno je omogućiti pozivanje kratkim i dugim brojevima.

Ponuditelj mora posjedovati važeći međunarodni certifikat **ISO 9001:2015** 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 orijentaciju na kupca, fokus i motivaciju ljudi u postizanje 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 27001:2013** 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.**

Ukoliko se radi o zajednici ponuditelja, svi članovi zajednice moraju posjedovati tražene certifikate. 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 štíćenje osobnih podataka i informacija korisnika te za sustavno upravljanje kvalitetom radi konstantnog poboljšanja poslovanja. Kroz ovaj postupak javne nabave nabavljaju se javne govorne usluge i naglašava se da bi svaki zastoje 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. Naručitelj će priznati i jednakovrijedne potvrde tijela osnovanih u drugim državama članicama.

Po sklapanju Ugovora o javnoj nabavi Ponuditelj će preuzeti sve mobilne priključke Naručitelja uz zadržavanje postojećih pozivnih brojeva. Ponuditelj se obvezuje uključiti sve nove priključke, tijekom trajanja Ugovora pod istim uvjetima kao i preuzete na početku Ugovora, s tim da pojedinačni pretplatnički odnos prestaje s danom isteka Ugovora.

Nove mobilne priključke, do broja mobilnih priključaka koje je iskazan u troškovniku, Naručitelj će naručivati sukcesivno tijekom trajanja Ugovora sukladno svojim potrebama. Naručitelj nema obvezu tijekom trajanja Ugovora naručiti ukupnu količinu mobilnih priključaka koja je iskazana u troškovniku.

Ponuđeno tehničko rješenje mora omogućiti da svi mobilni priključci Naručitelja moraju biti spojeni u korporativnu mobilnu mrežu Naručitelja. Podatkovni promet kod glasovne linije kao i kod mobilnog interneta, nakon što se potroši uključeni paket prometa po najvećoj brzini tarife, pristupna brzina se smanjuje bez dodane naknade.

2. TEHNIČKI UVJETI ZA PODATKOVNE I GOVORNE USLUGE

Ponuditelj u pogledu govornih usluga u pokretnim mrežama, uporabom raspoloživih GSM tehnologija, mora za i prilikom davanja usluga koje su predmet ove javne nabave, ispunjavati najmanje sljedeće zahtjeve:

1. uspostava odlaznih i dolaznih poziva u/iz pokretnih (vlastitih i tuđih) te nepokretnih (vlastitih i tuđih) mreža.



2. Mogućnost formiranja govorne VPN mreže mobilnih govornih priključaka i povezivanje istih s telekomunikacijskom mrežom Naručitelja putem stalne veze.
3. Unutar VPN-a omogućiti pozive između mobilne i fiksne VPN mreže Naručitelja.
4. Izvan VPN-a omogućiti pozive iz fiksne VPN mreže prema javnoj mobilnoj mreži.
5. Uspostava odlaznih i dolaznih poziva u/iz tuzemstva i inozemstva.
6. Mogućnost pozivanja preko 4G LTE mreže (Voice over LTE – VOLTE) pri čemu će se osigurati brža uspostava poziva, bolja kvaliteta zvuka i manja potrošnja baterije u odnosu na pozivanje preko 3G mreže.

U svrhu pouzdanosti pružanja govornih usluga Ponuditelj mora ponuditi u potpunosti redundantno rješenje, odnosno Ponuditelj radi osiguranja usluge mora raspolagati redundancijom svoje mobilne glasovne platforme u minimalno 2 geografski razdvojena grada na području RH. Ponuditelj će zadovoljenjem ovakvog uvjeta dokazati da je telekom operator koji će Naručitelju osigurati najvišu razinu sigurnosti i pouzdanosti u pružanju svoje usluge. Ponuditelj je u sklopu ponude dužan dostaviti Izjavu iz koje će biti razvidno da raspolaže sa redundancijom svoje glasovne platforme u minimalno 2 geografski različita grada na području RH sa točno navedenim lokacijama smještaja glasovnih platformi.

Ponuditelj za pružanje usluga u pokretnim mrežama mora raspolagati mobilnom mrežom koja zadovoljava populacijsko pokrivanje cijele RH na otvorenom prostoru (engl. „outdoor coverage“) najmanje kako slijedi:

1. Pokrivenost GSM signalom – 95% populacijske pokrivenosti,
2. Pokrivenost GPRS signalom – 95% populacijske pokrivenosti,
3. Pokrivenost EDGE signalom – 95% populacijske pokrivenosti, P
4. Pokrivenost UMTS/HSDPA signalom – 95% populacijske pokrivenosti,
5. Pokrivenost LTE signalom – 95% populacijske pokrivenosti
6. Pokrivenost 5G signalom – 40% populacijske pokrivenosti

U sklopu ponude **Ponuditelj je dužan dostaviti Izjavu iz koje je vidljiv točan postotak populacijske pokrivenosti signalom za svaku od tehnologija.** Sve tražene vrste signala moraju biti dostupne na svim mobilnim operativnim sustavima.



Ponuditelj u pogledu podatkovnih usluga u pokretnim mrežama mora omogućiti:

1. Pristup internetu i paketni prijenos podataka uporabom GSM uređaja i USB modema za podatkovni prijenos u pokretnim mrežama (GSM / GPRS / EDGE / UMTS / HSPA/LTE)
2. Sinkronizaciju elektroničke pošte, kalendara, adresara / imenika, zadataka i zabilješki u stvarnome vremenu (engl. „real-time“)
3. Mogućnost uspostave sigurne podatkovne veze kriptiranjem podataka u prijenosu s najmanje 128-bitnim ključem
4. Internetsku vezu i paketni prijenos podataka u vlastitoj pokretnoj mreži
5. Data roaming - paketni prijenos podataka te pristup internetu u inozemstvu
6. Pregled svih uslužnih, obveznih i upozoravajućih poruka u HTML obliku
7. Mogućnost jedinstvene privatne pristupne točke (privatni APN) koja se dodjeljuje mobilnim priključcima. Mobilni uređaji putem privatnog APN-a trebaju se moći spajati u korporativnu mrežu Naručitelja koristeći tehnologije mobilnog pristupa internetu (UMTS, LTE, 5G).

Zbog osiguranja pouzdanosti i raspoloživosti mobilnog Internet pristupa te garantirane brzine pristupa do Internet okosnice, Ponuditelj mobilne telefonije mora dokazati da je spojen na globalnu Internet mrežu putem minimalno četiri Tier 1 međusobno neovisna međunarodna davatelja usluga telekomunikacijskim vezama visoke raspoloživosti. **Navedeno se dokazuje putem potvrde od svakog Tier 1 davatelja iz koje se vidi da se je davatelj registriran kao Tier 1.**

3. USLUGA PRIVATNOG RAČUNA

Ponuditelji trebaju omogućiti aktivaciju privatne platežne odgovornosti odnosno za privatne pozive i korištenje drugih privatnih usluga, odabrani Ponuditelj je obavezan odvojeno bilježiti i razdvojeno obračunavati privatne pozive i usluge, iskazivati potrošnju razdvojeno i to na pojedinačni račun pojedinačnog pretplatnika, kao i na zbrojni račun Naručitelja te za učinjene troškove dostavljati privatne mjesečne račune, u pravilu na adresu koju odredi sam pojedinačni pretplatnik, a u nedostatku te adrese na onu koju za pojedinačnog pretplatnika odredi Naručitelj.

Pojedinačni pretplatnik u potpunosti odgovara za ukupne troškove na privatnom dijelu računa.

Odabrani Ponuditelj je obavezan bez posebne naknade, SMS-porukom upozoriti pojedinačnog pretplatnika da je upravo dvostruko prekoračio prosječnu potrošnju te pojedinačnom pretplatniku omogućiti provjeru trenutne potrošnje putem SMS-poruke, na zahtjev Naručitelja također upućen SMS-porukom.

4. MOBILNI UREĐAJI

Mobilne uređaje Naručitelj će naručivati sukladno svojim potrebama tijekom trajanja Ugovora bez prethodno specificiranih mjesečnih količina. Naručitelj će naručivati modele mobitela koji su nalaze u trenutnoj ponudi Ponuditelja prema minimalnim tehničkim specifikacijama ponuđenih modela i sukladno propisanim tehničkim specifikacijama koje su sastavni dio natječajne dokumentacije.

Mobilni telefonski aparati koji su predmet ove nabave svrstaju se u dvije kategorije, prema svojim značajkama i raspoloživim mogućnostima. Ponuditelj je obvezan u obje kategorije ponuditi najmanje 1 (jedan) model mobilnog uređaja.

Svi ponuđeni uređaji moraju biti novi, nekorišteni, u izvornom tvorničkome pakiranju odnosno prepakirani u pakiranje Ponuditelja, sa svom dokumentacijom i uputama na hrvatskom i engleskome jeziku. Ponuđeni uređaji ili njihovi sastavni dijelovi ne smiju biti obnovljeni.

5. OSTALI UVJETI

Odabrani ponuditelj u pogledu ostalih usluga u pokretnim mrežama mora omogućiti:

1. Mogućnost isporuke dodatne SIM kartice koja će koristiti isti broj i tarifni model kao glavna kartica pri čemu Naručitelj može usluge minuta, poruka i podatkovnog prometa dijeliti na više uređaja.
2. Mogućnost isporuke SIM kartice u obliku čipa koji će biti integriran u mobilni uređaj (eSIM), pri čemu isporučena eSIM kartica mora povući korisnikov profil u kojem operator prepoznaje krajnjeg korisnika.
3. Izdavanje zamjenskih SIM kartica na odabranu adresu Naručitelja bez posebne naplate.
4. Mogućnost promjene broja pojedinog priključka iz tehničkih razloga ili u posebnim okolnostima, u bilo koje vrijeme roka trajanja okvirnog sporazuma odnosno tijekom roka važenja pojedinačnih ugovora sklopljenih na temelju okvirnog sporazuma.

6. USLUGA PODRŠKE NARUČITELJU

Odabrani Ponuditelj je obvezan osigurati pružanje poslovne i tehničke potpore pojedinačnim pretplatnicima putem pozivnoga središta (engl. „call-centar“) odabranoga Ponuditelja i barem jednoga telefonskog broja (primjerice 0800 ili sličnoga) s dostatnim brojem pristupnih veza (linija), pozivanje kojega broja je za pojedinačnog pretplatnika, odnosno Naručitelja u tuzemstvu slobodno i besplatno za rješavanje svih tehničkih i operativnih pitanja te pomoć odgovornoj osobi Naručitelja za pristup i rješavanje problema 24 (dvadesetčetiri) sata na dan, 365 dana u godini.



Osim Službe za korisnike koja mora osigurati da je najmanje jedna od osoba za komunikaciju zadužena za rješavanje svih tehničkih i operativnih pitanja te pomoć Naručitelju za pristup i uporabu pojedinih usluga i mogućnosti. Također, u cilju pružanja odgovarajuće kvalitete usluga barem jedna osoba Ponuditelja mora biti zadužena i odgovorna za komunikaciju s Naručiteljem za rješavanje ugovornih, poslovnih i računovodstvenih pitanja.