



## TEHNIČKE SPECIFIKACIJE – OS-VV-17/19

R br.	Zahtijevana značajka, tražena mogućnost	Ponuđeno DA/NE
1	U cijenu usluge je uključena korisnička oprema (CPE) te instalacija, konfiguracija, najam i održavanje iste radi ispunjenja tražene funkcionalnosti.	
2	Održavanje opreme uključuje rad na samoj lokaciji i pristup s udaljene lokacije.	
3	Ponuditelj će osigurati korisničku službu za prijavu kvara, smetnji i ostalih problema na telefonski broj i na e-poštu i to 24 sata dnevno, 7 dana tjedno, 365 dana u godini.	
4	Ponuditelj će osigurati dvije kontakt osobe za svu potrebnu podršku i informacije Naručitelju – stalni agent i njegova zamjena te organizirana zamjena u slučaju zauzetosti ili spriječenosti istih.	
5	Ponuditelj će svojim sustavom osigurati proaktivni nadzor funkcionalnosti isporučene usluge i bez odgađanja pokrenuti postupak uklanjanja pogrešaka koje uzrokuju prekid isporuke usluge.	
6	Vrijeme otklona kvara je maksimalno 8 sati, izuzev Naručitelju opravdanih razloga (mjerodavno je samo pismeno opravdanje od strane Naručitelja).	
7	Ponuditelj će na upit o trenutnom statusu otklona kvara informirati Kontakt osobu Naručitelja.	
8	Ponuditelj će osigurati raspoloživost usluge najmanje 99,97% na mjesečnoj razini, bez degradacije usluge.	
9	Ponuditelj će osigurati pregled statistike prometa: tjedni, mjesečni i na zahtjev Naručitelja.	
10	Ponuditelj će uslugu bezuvjetno realizirati najkasnije u roku od 30 dana od dana stupanja Okvirnog sporazuma.	
11	Ponuditelj će omogućiti spajanje IPSEC tunela kroz svoju mrežu.	
12	Ponuditelj će osigurati zaštitu podataka u podatkovnoj komunikacijskoj mreži Naručitelja onemogućavanjem pristupa trećim osobama s Interneta i iz drugih podatkovnih (korisničkih) mreža. Ponuditelj mora jamčiti čuvanje povjerljivih informacija sa kojima dođe u dodir prilikom obavljanja posla.	
13	U slučaju nadogradnje sustava ponuditelj obavještava Naručitelja najmanje 72 sata unaprijed.	
14	Ponuditelj će ostaviti mogućnost ugovaranja dodatnih usluga po potrebi dinamike posla.	
15	Obračun i naplata usluga započinje realizacijom pojedine usluge.	
16	Ponuditeljeva infrastruktura omogućuje daljnje povećanje realiziranih kapaciteta i uvođenje novih servisa tijekom trajanja Okvirnog sporazuma.	