

## PRILOG 2: TEHNIČKI UVJETI

Predmet nadmetanja je održavanje sustava cijevne pošte proizvođača Sumetzberger GmbH, Austria, instaliranog na naplatnoj postaji Zagreb Istok (A3).

### I. DEFINICIJE REŽIMA

#### Režim 1:

Režim 1 podrazumijeva:

- Održavanje i popravak na lokaciji Naručiitelja s odazivom u roku 4 (četiri) sata. Ovaj režim pokriva sve dane u godini u vremenu od 0 do 24.
- Vraćanje sustava u funkciju nakon kvara, popravkom ili zamjenom opreme na sustavu od strane Izvršitelja.
- Sanacija problema koji uzrokuju zastoje u radu sustava. Sav potreban rad i sitni potrošni materijal uključeni su u cijenu održavanja,
- Eskalacija problema u tehnički centar proizvođača, u slučaju potrebe, te dežurstvo na lokaciji Naručiitelja zbog testiranja i osiguranja pune funkcionalnosti sustava ili čekanja odgovora i rješenja iz tehničkog centra proizvođača opreme.

### II. OPIS USLUGA INTERVENTNOG I PREVENTIVNOG ODRŽAVANJA

Svrha održavanja je omogućiti kontinuirano i nesmetano funkcioniranje sustava cijevne pošte Naručiitelja kao i svih njegovih poslovnih funkcija te obuhvaća sljedeće usluge:

- a) Interventno održavanje obuhvaća održavanje i otklanjanje kvarova na opremi Naručiitelja u skladu sa pripadajućim režimom, a prema Tehničkoj specifikaciji. Interventno održavanje uključuje i:**
- Rad Help Desk službe 0-24, za zaprimanje svih prijava kvarova Naručiitelja i to 365 dana x 24 sata tijekom cijele godine za svu opremu razvrstanu prema režimima održavanja  
Mogućnost prijave kvara telefonskim putem ili email porukom
  - Izlazak na lokaciju, snimka stanja i utvrđivanje smetnje/kvara na sustavu cijevne pošte
  - Dijagnostika smetnji i kvarova na komunikacijskim kabelima
  - Otklanjanje hardverskih (sklopovskih) i sistemskih grešaka na sustavu cijevne pošte i sustavima napajanja
  - Intervencija na komunikacijskim ormarima i pripadajućoj opremi
  - Izvješćivanje Naručiitelja o tijeku, statusu i vremenu završetka rješavanja problema
  - Sanacija oštećenog dijela cijevne pošte uslijed prekida istog od strane strojeva, životinja, trećih osoba ili atmosferskih uvjeta koji su uzrokovali prekid komunikacije na način da su prekinuli kabele ili oštetili cijevi i druge dijelove.
  - Sanacija ostalih problema koji uzrokuju zastoje u radu
  - Utvrđivanje neispravnosti u radu softverskih komponenti koje su sastavni dio sistemskih platformi cijevne pošte te otklanjanje nastalih problema
  - Eskalaciju problema u tehnički centar proizvođača i dežurstvo kod njegovog otklanjanja, do uspostavljanja pune funkcionalnosti

- Podršku za aplikacije drugih ugovornih partnera Naručiitelja instaliranih na računalima na način da osigura koordinaciju sa tim partnerima u slučaju potrebe instalacije i otklanjanje problema u suradnji s tim partnerima

**b) Preventivno održavanje obuhvaća provjeru, čišćenje, podešavanje sustava cijevne pošte na lokaciji Naručiitelja i to dva puta godišnje, a sukladno ranije definiranim terminima.**

Preventivni pregledi provode se sa svrhom osiguravanja neometane funkcionalnosti sustava, održavanja uredne radne okoline infrastrukture cijevne pošte te prevenciju kvarova sustava na lokaciji Naručiitelja, i podrazumijeva:

- Generalno čišćenje sustava cijevne pošte: ispuhivanje i čišćenje sustava od prašine i druge prljavštine
- Uređenje kablova i oznaka na radnim mjestima, uređivanje okoline i unutrašnjosti ormara cijevne pošte
- Čišćenje optičkih senzora na sustavu
- Podešavanje i podmazivanje pokretnih dijelova sustava cijevne pošte (skretnice, puhalo, pokretni sustav u stanicama)
- Provjera programske konfiguracije sustava i korisničkih podataka (CP i kontrola pristupa)
- Redovito primjenjivanje nadogradnji i hardverskih zakrpa (Firmware update) izdanih od strane proizvođača hardvera poslužitelja
- Redovito primjenjivanje nadogradnji i zakrpa izdanih od strane proizvođača softvera
- Provjera rada sustava kontrole pristupa na sefovima te provjera ispravnosti dojave neovlaštenog pristupa pretincima za pohranu kazeta
- Ažuriranje softvera opreme (instalacija novih verzija/ revizija) u dogovoru s Naručiiteljem zbog povećanja sigurnosti ili otklanjanja grešaka
- Upravljanje i analiza log file-ova
- Obavljanje ostalih preventivnih poslova i aktivnosti održavanja kroz kontrolu i nadzor u okviru ugovorenih vrijednosti

Ponuditelj se obvezuje usluge održavanja provoditi kvalitetno, stručno, savjesno i pravovremeno u skladu sa navedenim u Specifikaciji.

U režimu interventnog održavanja Ponuditelj se obvezuje ukloniti kvar na opremi/sustavu na osnovu prijave kvara od strane Naručiitelja ili po zaprimanju dojave preko vlastitog nadzornog sustava, te osigurati potpunu funkcionalnost opreme/sustava u najkraćem mogućem roku. Ponuditelj se obavezuje na rad u uredovnom i izvan uredovnog vremena Naručiitelja a prema zahtjevima Naručiitelja.

Prijavu kvara vršiti će odgovorna osoba Naručiitelja. Otklanjanje prijavljenog kvara uključuje zamjenu neispravnih dijelova, kao i dijelova za koje se utvrdi da je zamjena neophodna. Zamjena dijelova obavlja se u skladu sa uputama proizvođača opreme. Svi neispravni dijelovi postaju vlasništvo Ponuditelja, dok novo-ugrađeni dijelovi postaju vlasništvo Naručiitelja.

U režimu preventivnog održavanja Ponuditelj će sa Naručiiteljem definirati termine preventivnih pregleda (dva puta godišnje), a po potrebi i više puta godišnje. Termine preventivnih pregleda Ponuditelj će najaviti odgovornoj osobi Naručiitelja najmanje sedam radnih dana ranije kako bi Naručiitelj mogao prilagoditi poslovne procese za vrijeme trajanja preventivnih pregleda te osigurati neometan pristup opremi/sustavu.

U oba navedena režima, svi radovi uključeni su cijenu radnih sati dok se trošak zamjenskih dijelova naplaćuje prema Troškovniku.

Održavanje ne pokriva popravke kvarova koji su posljedica:

- Požara, poplave, potresa, groma, provale i drugih uzroka koji se zakonom smatraju kao „viša sila“
- Nepravilnog rukovanja, nemarnosti Naručitelja
- Greška u napajanju opreme električnom energijom ili odgovarajućih klimatskih uvjeta koji su neophodni za pravilan rad opreme, a propisani su od strane proizvođača
- Uporaba neodgovarajuće/nekompatibilne opreme
- Bilo kakva zamjena dijela ili nadogradnja opreme od strane neovlaštenih osoba
- 

Naručitelj će u okviru vlastitih propisa o sigurnosti osigurati Ponuditelju:

- Nesmetan fizički pristup opremi
- Kontakt osobu Naručitelja na lokaciji

### III. TEHNIČKA SPOSOBNOST

Za dokazivanje tehničke sposobnosti Ponuditelj kao dokaz mora dostaviti

- Ovlaštenje/Potvrdu proizvođača opreme sustava cijevne pošte, koji je predmet ovog nadmetanja, da je ovlašten održavati sustave cijevne pošte
- Izjavu i dokaze da raspolaže timom ljudi koji posjeduju potrebno iskustvo i tehničko znanje za izvršenje predmeta ovog ugovora.
  - Kao dokaz potrebno je priložiti potvrde o završenom školovanju za navedene sustave ( potvrde/certifikati mogu biti na engleskom jeziku)
- Izjava kojom da Ponuditelj potvrđuje da ima osiguran sustav za prijavu kvarova (Service desk) dostupnu za 0-24 , 365 dana u godini. Prijava kvara mora biti moguća telefonskim putem i putem elektroničke pošte.

### IZJAVA

kojom prihvaćamo ponuđene tehničke uvjete iz ovog priloga.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 2016.

Ponuditelj:

\_\_\_\_\_  
(potpis i pečat ovlaštene osobe)