

DRUŽBA ZA AVTOCESTE V REPUBLIKI SLOVENIJI
DARS d.d.

POGLAVJE 2

**TEHNIČNE SPECIFIKACIJE
in
PONUDBENI PREDRAČUN**

za

Storitve mobilnih telekomunikacij

(int. ev. št. 000048/2024)

I. TEHNIČNE SPECIFIKACIJE

Predmet javnega naročila je zagotavljanje storitev mobilnih telekomunikacij za potrebe naročnika za obdobje 60 mesecev. Predmet javnega naročila obsega:

- mobilno telefonijo,
- prenos podatkov preko mobilnih omrežji,
- masovno aplikativno pošiljanje SMS/MMS sporočil (obveščanje uporabnikov).

Za naročnika je, zaradi specifične poslovne dejavnosti, bistveno neprekinjeno delovanje naročenih storitev v vseh situacijah in pogojih, tudi preprečevanje morebitnih kibernetских napadov in drugih zlorab. Vsakršno nedelovanje mobilnih povezav ima lahko hude neželene posledice tako za naročnika, kot družbo na splošno in s tem tudi poslovno oz. gospodarsko škodo.

Izvajalec mora zagotoviti, da naročnik ohrani obstoječe mobilne telefonske številke za vsako naročniško razmerje naročnika. Izbrani ponudnik mora, če je to potrebno, zagotoviti prenos vseh obstoječih mobilnih telefonskih številk naročnika na svoje omrežje brez kakršnihkoli prekinitev delovanja in brezplačno na način, ki za naročnika ne povzroči dodatnih stroškov, tudi posrednih. Prenos številke zajema vse spremljajoče storitve za izključitev številke iz omrežja trenutnega operaterja in njeno vključitev v omrežje izbranega operaterja ter vse, zaradi tega potrebne nastavitve in prilagoditve opreme. Naročnik bo izvajalcu ob podpisu pogodbe predal točen seznam vseh telefonskih števil, ki jih je potrebno prenesti. Brezplačen prenos bo moral biti opravljen v sodelovanju z naročnikom in zunanjimi izvajalci naročnika na naročnikovih lokacijah po vsej Sloveniji (večinoma vzdolž avtocestnega križa). Za potrebe izvedbe prenosa mora izvajalec zagotoviti zadostno število razpoložljivega tehničnega osebja, ki bo po dogovoru z naročnikom v najkrajšem možnem času (največ v roku šestih mesecev od sklenitve pogodbe) zagotovilo prenos vseh števil.

Število posameznih naročniških razmerij in drugih storitev, navedenih v ponudbenem predračunu, je ocenjeno. Naročnik bo sklepal naročniška razmerja in naročal storitve pri izvajalcu v roku 60 mesecev od podpisa pogodbe, na podlagi svojih poslovnih potreb in se ne obvezuje skleniti vsa ocenjena naročniška razmerja in storitve v tem razpisu. Naročnik bo v času trajanja pogodbe pri izvajalcu po potrebi naročal dodatna naročniška razmerja oz. ukinjal obstoječa, ki so povezana s predmetom tega javnega naročila. Prav tako bo naročnik naročal druge mobilne storitve iz redne ponudbe izbranega izvajalca do skupne (fiksne) vrednosti, navedene v postavki D. ponudbenega predračuna (Druge mobilne storitve).

Količina klicev preko mobilnega omrežja v vsa omrežja v Republiki Sloveniji (fiksna in mobilna) in poslanih SMS/MMS, ki je vključenih v mesečno naročnino, je opredeljena v specifikaciji v točki 5. tega poglavja. Pogovori, ki presegajo v specifikaciji navedeno količino, se, v kolikor ni drugače določeno, obračunajo po rednem, javno objavljenem ceniku izbranega izvajalca. Količina prenosa podatkov v omrežjih 5G, 4G (LTE), in 2G (GPRS, EDGE) v Republiki Sloveniji (RS) in državah območja EU-tarife, ki je vključena v mesečno naročnino, je opredeljena v specifikaciji. Hitrosti prenosa podatkov se ne sme omejevat do dosežene mesečne kvote, navedene v specifikaciji mobilnih paketov, po tem pa se lahko hitrost prenosa podatkov zniža na najmanj 64 kb/s v obe smeri, vendar se v tem primeru prenos podatkov ne obračunava dodatno.

1. SPLOŠNE ZAHTEVE ZA STORITVE MOBILNE TELEFONIJE

Ponudnik mora omogočati:

- povezljivost z vsemi ponudniki fiksne, mobilne in IP telefonije v Sloveniji,
- vzpostavljanje klicev in prenos govora v tuja omrežja, v tujih omrežjih in iz njih (gostovanje - roaming);
- uporabo in prenos obstoječih telefonskih števil naročnika;
- dostop do omrežij 5G, 4G (LTE) in 2G (GSM, GPRS, EDGE);
- vzpostavitev povezav in prenos govora v 2G;
- možnost klicev VoLTE in VoWiFi;
- posredovanje kratkih sporočil SMS in multimedijskih sporočil MMS;
- masovno, aplikativno pošiljanje SMS/MMS sporočil;
- zakrivanje naročnikove številke;
- preusmeritev klicev;
- čakanje klica;
- vzpostavljanje konferenčnih klicev (3PTY);
- vzpostavljanje podatkovnih povezav in paketni prenos podatkov v domačih in tujih omrežjih 5G, 4G (LTE) in 2G (GSM, GPRS, EDGE). Za vzpostavitev povezav v tujini (gostovanje - roaming), kjer ima izvajalec več partnerjev, ponudi in predlaga najbolj ugodnega;
- zagotavljanje podpore pri uporabi mobilnih storitev vsem uporabnikom 24 ur/dan vse dni v letu;
- možnost določanja vrednostne omejitve za vsako naročniško razmerje posebej;
- možnost določanja omejitev klicanja za vsako naročniško razmerje posebej;
- samodejno ločevanje stroškov mobilne telefonije na službeno in osebno rabo (nastale obveznosti ali zapadle terjatve iz zasebne porabe vedno plača fizična oseba na osnovi ločenega računa);
- za vsako službeno številko svoj model ločevanja in limit, ki ju lahko spreminja vsaj enkrat mesečno, pri čemer mora izbrani ponudnik omogočati fizični osebi koriščenje vseh mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev iz redne ponudbe izvajalca;
- razčlenjen račun (stroški po naročniškem razmerju oz. številki);
- nadzor porabe preko spletnega portala, vključno z možnostjo izdelave različnih poročil o porabi in stroških;
- možnost zakupa mobilnih storitev (klici, sporočila in prenos podatkov) za države Balkana. Države Balkana obsegajo najmanj naslednje države: Srbija, Bosna in Hercegovina, Črna Gora, Severna Makedonija in Kosovo. Zakup mobilnih storitev ne sme presegati cen v javno objavljenem ceniku ponudnika za omenjene države Balkana.
- omogočanje klicanje po kratkih štirimestnih številkah znotraj poslovnega omrežja podjetja; kratke štirimestne številke določi naročnik;

2. POTENCIALNA ZAMENJAVA MOBILNEGA OPERATERJA

Naročniku izbira najugodnejšega ponudnika ne sme povzročiti dodatnih stroškov iz naslova potencialne zamenjave operaterja mobilne telefonije. Izbrani ponudnik bo, v kolikor bo to potrebno, dolžan naročniku zagotoviti brezplačen prehod od naročnikovega obstoječega pogodbenega operaterja mobilnih storitev (Telekom Slovenije, d. d.). Brezplačen prehod zajema, poleg prenosa telefonskih števil in razmerji med operaterji, strokovne pomoči pri nastavitvah opreme ipd., tudi kritje stroškov dobave in fizične zamenjave SIM kartic v različnih napravah, vključno s spremembami nastavitve opreme, ki bi bile zaradi tega potrebne. Naročnik ima za potrebe nadzora, vzdrževanja in upravljanja avtocestnega omrežja na svoji infrastrukturi in vozilih nameščene različne naprave, v katerih je približno 1.000 SIM kartic (M2M komunikacija). Za potrebe govorne komunikacije je v uporabi še približno 550 SIM

kartic. Poleg tega naročnik pri obstoječem pogodbenem operaterju uporablja tudi storitev aplikativnega masovnega pošiljanja SMS sporočil (»SMS Poštar«) za dva različna namena (2 vmesnika). Izbrani izvajalec krije tudi stroške prilagoditve naročnikovih vmesnikov za aplikativno masovno pošiljanje SMS, če bi bila taka prilagoditev potrebna.

V kolikor naročniku nastanejo takšni stroški, jih bo naročnik obračunal izbranemu ponudniku, vendar skupno ne več kot 80.000,00 EUR brez DDV. Račune za navedene stroške bo naročnik izstavil do 10. v mesecu za pretekli mesec s 30-dnevnim plačilnim rokom.

Naročnik ocenjuje, da bi celovit prehod na drugega operaterja trajal največ šest (6) mesecev. Iz tega razloga je potrebno, da pogodbeni operater storitve po pogodbenih določilih izvaja še največ šest mesecev po izteku pogodbenega roka.

3. ZAHTEVE GLEDE POKRITOSTI IN ZANESLJIVOSTI DELOVANJA MOBILNE TELEFONIJE IN PRENOSA PODATKOV

Naročnik ima za potrebe nadzora, vzdrževanja in upravljanja avtocestnega omrežja, na svoji infrastrukturi in vozilih nameščene različne naprave, večinoma vzdolž celotnega omrežja AC in HC v Republiki Sloveniji. V primeru, da prenos podatkov iz naprav preko mobilnega omrežja ne bo deloval na izvajalčevem omrežju, je ta dolžan zagotoviti prenos podatkov in kriti vse stroške, ki bi nastali, da se prenos podatkov vzpostavi – prilagoditev ali preselitev obstoječe opreme, zagotovitev storitve v tujem omrežju pod enakimi pogoji, kot v svojem omrežju idr.

Prav tako mora izbrani izvajalec, brez dodatnih stroškov za naročnika, zagotoviti pokritost z mobilnim signalom v stavbah na pomembnejših lokacijah naročnika in sicer:

- DARS d. d., Dunajska 7 in 5, 1000 Ljubljana;
- DARS d. d., Ulica XIV. divizije 4, 3000 Celje;
- AC baza Ljubljana in nova poslovna stavba (predvidoma od začetka leta 2025 dalje), Grič 54, 1000 Ljubljana;
- AC baza Postojna, Industrijska cesta 3, 6230 Postojna;
- AC baza Slovenske Konjice, Tepanje 2a, 3210 Slovenske Konjice;
- AC baza Hrušica, Hrušica 224, 4276 Hrušica;
- AC baza Maribor, Šentiljska 150, 2000 Maribor;
- AC baza Kozina, Obvozna cesta 33, 6240 Kozina;
- AC baza Vransko, Čeplje 11a, 3305 Vransko;
- AC baza Novo mesto, Na Brezovici 25, 8000 Novo mesto;
- AC Murska Sobota, Soboška 50 (Bakovci), 9000 Murska Sobota;
- AC izpostava Vipava, Goriška cesta 2, 5271 Vipava;
- AC izpostava Logatec, Obrtna cona 10 f, 1370 Logatec;
- AC izpostava Dob, Bič, 1296 Šentvid pri Stični;
- AC izpostava Podtabor, Podbrezje 2704202 Brezje;
- AC izpostava Ptuj, Zgornja Hajdina 103 b, 2288 Hajdina;
- AC izpostava Drnovo, Velika vas, 8273 Leskovec pri Krškem;
- AC izpostava Bertoki;
- Prometno informacijski center Dragomelj, Dragomelj 116, 1230 Domžale

4. ZAHTEVE ZA NADZOR IN OMEJEVANJE PORABE MOBILNE TELEFONIJE

- sprotni (on-line) nadzor za naročniška razmerja (pregled tekoče porabe in pretekle porabe ter administratorske pravice za upravljanje z naročniškimi razmerji preko portala, ki ga lahko izvaja pooblaščen oseba naročnika);
- vzpostavitev limita porabe z opozorilom naročnika oziroma uporabnika o prekoračitvi;

- sporočanje porabe preko SMS sporočil.

5. SPECIFIKACIJE mobilnih storitev (MINIMALNE ZAHTEVE)

V nadaljevanju našteje mobilne storitve in paketi morajo izpolnjevati najmanj zahteve, navedene pri vsaki storitvi. Ocenjena količina potrebnih paketov in storitev v obdobju trajanja pogodbe je navedena v ponudbenem predračunu.

A. GOVORNI PAKETI

A.1. Osnovni paket mobilne telefonije:

- neomejeni pogovori v vsa slovenska omrežja (fiksna in mobilna);
- neomejeni pogovori v državah območja EU-tarife;
- 30 minut klicev iz Slovenije v države območja EU-tarife;
- neomejena sporočila SMS/MMS v Sloveniji in v državah območja EU-tarife;
- minimalno 20 GB prenosa podatkov v Sloveniji in v državah območja EU-tarife s teoretično hitrostjo prenosa do 150/50 Mbit/s;
- vključena storitev VoLTE;
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov;
- možnost brezplačne dodatne SIM kartice, vezane na nosilni paket z možnostjo uporabe enotno zakupljenih količin na nosilni in dodatni SIM kartici;
- možnost uporabe privatnega APN;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering);
- podpora konferenčnih zvez.

A.2. Napredni paket mobilne telefonije:

- neomejeni pogovori v vsa slovenska omrežja (fiksna in mobilna);
- neomejeni pogovori v državah območja EU-tarife;
- 60 minut klicev iz Slovenije v države območja EU-tarife;
- neomejena sporočila SMS/MMS v Sloveniji in v državah območja EU-tarife;
- minimalno 150 GB prenosa podatkov v Sloveniji in v državah območja EU-tarife s teoretično hitrostjo prenosa do 150/50 Mbit/s;
- vključena storitev VoLTE;
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov;
- možnost brezplačne dodatne SIM kartice, vezane na nosilni paket z možnostjo uporabe enotno zakupljenih količin na nosilni in dodatni SIM kartici;
- možnost uporabe privatnega APN;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering);
- podpora konferenčnih zvez.

A.3. Zahtevni paket mobilne telefonije:

- neomejeni pogovori v vsa slovenska omrežja (fiksna in mobilna);
- neomejeni pogovori v državah območja EU-tarife;
- 240 minut klicev iz Slovenije v države območja EU-tarife;
- neomejena sporočila SMS/MMS v Sloveniji in v državah območja EU-tarife;

- minimalno 200 GB prenosa podatkov v Sloveniji in v državah območja EU-tarife s teoretično hitrostjo prenosa do 150/50 Mbit/s;
- vključeni storitvi VoWiFi in VoLTE;
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov;
- možnost brezplačne dodatne SIM kartice, vezane na nosilni paket z možnostjo uporabe enotno zakupljenih količin na nosilni in dodatni SIM kartici;
- možnost uporabe privatnega APN;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering);
- podpora konferenčnih zvez.

A.4. Paket mobilne telefonije »po porabi«:

- 200 min pogovorov v vsa slovenska omrežja (fiksna in mobilna);
- 200 sporočil SMS/MMS v Sloveniji in v državah območja EU-tarife;
- minimalno 2 GB prenos podatkov v Sloveniji in v državah območja EU-tarife s teoretično hitrostjo prenosa do 150/50 Mbit/s;
- vključena storitev VoLTE;
- možnost uporabe privatnega APN;
- obračun ostalih storitev po dejansko porabljenih količinah po ceniku;
- brezplačni pogovori znotraj mobilnega poslovnega omrežja DARS;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering);
- podpora konferenčnih zvez.

B. PRENOS PODATKOV

B.1. Prenos podatkov »osnovni«

- minimalno 20 GB prenosa podatkov v Sloveniji in v državah območja EU-tarife;
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov;
- teoretična hitrost prenosa podatkov vsaj do 150/50 Mbit/s;
- brezplačno vključuje možnost zasebnega prenosa podatkov prek poslovnega APN, RADIUS strežnika ipd.;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering).

B.2. Prenos podatkov »napredni«

- minimalno 100 GB prenosa podatkov v Sloveniji in v državah območja EU-tarife;
- možnost dodatnega zakupa prenosa podatkov;
- teoretična hitrost prenosa podatkov vsaj do 150/50 Mbit/s;
- brezplačno vključuje možnost zasebnega prenosa podatkov prek poslovnega APN, RADIUS strežnika ipd.;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering).

B.3. Prenos podatkov »zahtevni«

- neomejena količina prenosa podatkov v Sloveniji;
- brezplačno vključuje možnost zasebnega prenosa podatkov prek poslovnega omrežja APN, vzpostavitev RADIUS strežnika;
- vključuje hitrost prenosa podatkov do 2/1 Mbit/s;

- možnost povišanja hitrosti prenosa podatkov;

B.3.1. Hitrost prenosa podatkov do 20/5 Mbit/s;

- povišanje hitrosti prenosa podatkov na 20/5 Mbit/s k paketu za neomejeno količino prenosa podatkov.

B.4. Dodelitev statičnega IP

- dodelitev in uporaba statičnega IP na kateremkoli paketu za prenos podatkov.

B.5. Telemetrija:

- vključeno minimalno 200 MB prenosa podatkov v Sloveniji, ostalo po porabi;
- možnost dodatnega zakupa podatkov;
- vključuje možnost zasebnega prenosa podatkov prek poslovnega APN, RADIUS strežnika ipd.;
- možnost uporabe mobilne naprave kot modem ali kot brezžične dostopne točke (tethering);

B.5.1. Poslan SMS

- poslani SMS v katerokoli slovensko mobilno omrežje na paketu Telemetrija.

B.5.2. Paket prenosa podatkov 1GB

- zakup dodatnega 1GB prenosa podatkov na paketu Telemetrija.

C. APLIKATIVNO MASOVNO POŠILJANJE SMS

Naročnik trenutno izvaja masovno pošiljanje SMS sporočil z uporabo dveh aplikativnih vmesnikov, za dva različna namena – obveščanje uporabnikov o stanju na AC in obveščanje kupcev e-Vinjet – za kar uporablja rešitev »SMS Poštar« Telekoma Slovenije d. d. Sporočila se pošiljajo uporabnikom slovenskih in tujih operaterjev. Količina poslanih sporočil je sezonsko odvisna (npr. poleti več v tujino, v mesecu januarju več v slovenska omrežja) in niha med 20.000 do 140.000 poslanih sporočil mesečno, skupaj letno okvirno 700.000 sporočil.. Od tega je približno 500.000 sporočil poslanih v slovenska omrežja in 200.000 v tuja.

Splošne zahteve:

- ponudnikova storitev mora omogočati avtomatizirano pošiljanje SMS sporočil od obeh sistemov naročnika do naslovnikov;
- obračun SMS na vsakih 160 znakov oz. 70 znakov v kolikor so v sporočilih posebni znaki UNICODE;
- ponudnikova storitev mora omogočati brezplačne povratne informacije o statusih dostave sporočil;
- prejem SMS sporočila je za naslovnike brezplačen;
- storitev brezplačno vključuje možnost nastavitve do 4 »imen pošiljateljev«;
- ponudnikova storitev mora delovati 24/7.

C.1. Mesečna naročnina

- vključuje splošne zahteve, navedene v prejšnjem odstavku,
- vključuje morebitne stroške vzpostavitve storitve (priključnine)

C.2. Cena za poslano sporočilo SMS

- cena za vsako poslano SMS sporočilo, poslano v katerokoli omrežje, tudi tuje.

C.3. Cena terminacije – slovenski operaterji

- cena pribitka na vsako SMS sporočilo, dostavljeno v omrežje kateregakoli drugega slovenskega operaterja.

C.4. Cena terminacije – tuji operaterji

- cena pribitka na vsako SMS sporočilo, dostavljeno v katerokoli tuje omrežje.

D. Druge mobilne storitve

- Vseh storitev, ki jih bo naročnik v bodoče potreboval, vezanih na predmetno javno naročilo, ni možno natančno opredeliti zaradi sprememb v poslovnem okolju in razvoja tehnologije. Naročnik lahko naroča tudi druge storitve iz rednega, javno objavljenega cenika ponudnika;
- Maksimalna vrednost naročenih storitev po ceniku ponudnika v obdobju trajanja pogodbe je opredeljena v ponudbenem predračunu pod točko D;
- Ponudnik ponudi popust na redne, javno objavljene cene predmetnih storitev, veljavne v času naročila storitev. Višino ponujenega popusta ponudnik vpiše v IZJAVO 1 iz Poglavja 6 in se točkuje skladno z navodili v poglavju 1, točka 5.3 Merilo za izbor ponudbe.

6. Brezplačne podporne storitve

- Vkllop in izkllop naročniških razmerji (priključnine, prekinitve razmerji ipd.) in dostava naročniške SIM kartice (fizične ali elektronske – eSIM).
- Zamenjava paketa mobilnih storitev na obstoječem naročniškem razmerju.
- Zamenjava in dostava naročniške SIM (fizične ali elektronske – eSIM) kartice za obstoječe naročniško razmerje.
- Pregled porabe po posameznih številkah in izdelava razdelilnika po stroškovnih nosilcih.
- Obveščanje o doseganju zakupljenih kvot količin podatkov z neomejeno hitrostjo preko SMS sporočil ob doseženih 80% in 100% kvote. Obvestilo mora biti poslano preko SMS, tudi če se storitev uporablja brez prekinitev (nonstop). V kolikor uporabnik ne dobi opozorilo ob 80% uporabljene kvote je izvajalec dolžan ob zmanjšanju hitrosti na 64kb/s brezplačno povečati kvoto neomejene hitrosti za 20%.
- Možnost preverjanja trenutne porabe s poslanim SMS.

7. Zahtevana razpoložljivost, čas obratovanja mobilnih storitev in servisno okno

Zagotovljena mesečna razpoložljivost storitve: 99,95%

Čas obratovanja storitve: 365 dni, 24 ur na dan

Servisno okno: 00h-03h

a) Splošne določbe

Redna vzdrževalna dela se izvajajo v predhodni najavi in ob soglasju naročnika (pisno, e-pošta). Vzdrževalna dela se izvajajo v času servisnega okna. Če delo ni ustrezno najavljeno, se ne upošteva v izvzeti čas.

Obvestilo (napoved) prekinitve zaradi rednih načrtovanih del se naročniku obvezno pošlje dva delovna dneva pred nastopom prekinitve na kontaktni elektronski naslov naročnika. Po prejemu obvestila je v primeru nestrinjanja z napovedano prekinitvijo naročnik dolžan obvestiti izvajalca storitve najkasneje 24 ur pred napovedanim časom prekinitve.

Ponudnik oz. izvajalec mora imeti organizirano podporno službo v režimu 24/7/365.

Izvajalec zagotovi vso opremo in izvede vse potrebne prilagoditve na naročnikovi lokaciji, ki je potrebna za zagotavljanje ponujenih storitev. Izvajalec za opremo in potrebne prilagoditve ni upravičen do dodatnih stroškov.

8. Cenik storitev

Cenik ponudnika mora biti javno objavljen na njegovi spletni strani. Ponudnik v obrazcu »Podatki o ponudniku« iz Poglavlja 6 navede spletne poti do cenika oz. cenikov.

V kolikor bo v času veljavnosti pogodbe iz izvajalčevih javno objavljenih cenikov za poslovne uporabnike za predmet pogodbe izhajala nižja cena in/ali ugodnejši paketi storitev za poslovne uporabnike, kot so opisani v ponudbi izvajalca, se pogodbeni cena in/ali predmet pogodbe ustrezno spremenita. Kljub javno objavljenim cenikom za poslovne uporabnike pa se izvajalec in naročnik v času veljavnosti pogodbe lahko tudi dogovorita za dodatne popuste in ugodnosti za naročnika.

9. Nivo izvajanja storitev in podpora storitvam

a) Definicija pojmov

Storitve so naročnikove storitve mobilne telefonije in mobilnega prenosa podatkov, ki jih izvajalec izvaja za naročnikove uporabnike.

Storitve podpore so storitve izvajalca, namenjene podpori naročnikovim uporabnikom pri koriščenju storitev.

Katalog storitev je evidenca storitev s pripadajočimi opisnimi podatki.

Nivo storitev je določen način izvajanja storitve, kjer so zajeti parametri, način in čas izvajanja storitev podpore in vzdrževanja.

Storitveni center (SC) je enotna vstopna točka za komunikacijo med izvajalcem in naročnikom.

Komunikacijski kanal, je oblika komunikacije med naročnikom in enotno vstopno točko SC izvajalca. Te oblike so:

- telefon, GSM,
- elektronska pošta,
- portal.

Vsi naštetih komunikacijski kanali so dvosmerni.

Informacija je skupek dejstev, ki se nanašajo na posamezno storitev in opisujejo stanje te storitve ali z njo povezanih dogodkov.

Sprememba stanja je dogodek, ki je pomemben s stališča upravljanja storitve ali konfiguracijskega elementa. Izraz se uporablja tudi kot opozorilo ali obvestilo, ki ga kreira storitev, konfiguracijski element ali orodje za spremljanje. Dogodek praviloma zahteva odziv osebja zadolženega za obratovanje IKT in pogosto temu sledi vpis incidenta.

Incident je dogodek, ki pomeni nenačrtovano prekinitev ali zmanjšanje kakovosti storitve, Incident je tudi napaka v konfiguracijskem elementu, ki še ne vpliva na storitev, kot je okvara ene komponente sistema, zmanjša pa zanesljivost storitve.

Zanesljivost je merilo ki pove koliko časa zmore storitev ali nek konfiguracijski element delovati brez prekinitve. Običajno se meri kot povprečni čas med odpovedma (MTBF) ali kot povprečni čas med izpadoma storitve (MTBSI). Izraz se lahko uporablja tudi kot odstotek časa, ko mora storitev delovati kot je zahtevano.

Zanesljivost storitve se meri znotraj obdobja tekočega meseca znotraj časa obratovanja storitve v odstotkih. Formula za izračun razpoložljivosti storitve je naslednja:

$$((\text{Čas zagotavljanja razpoložljivosti storitve} - (\text{čas nerazpoložljivosti storitve} - \text{izvzeti čas})) / \text{čas zagotavljanja razpoložljivost storitve}) * 100$$

Odzivni čas je čas, v katerem se zahteva oz. prijava incidenta, storitvene zahteve in zahteve za spremembo vpiše v sistem, klasificira, določi osnovna problematika, storitev, sistemski sklop ali okvarjena strojna oz. programska oprema. Po izteku tega časa mora izvajalec storitve kompetentno pristopiti k odpravi incidenta oz. k zagotavljanju izvedbe storitvene zahteve.

Mejnik odzivnega časa je povratna informacija naročniku, ki vsebuje:

- zaporedno številko odprtega incidenta oz. storitvene zahteve, ki je hkrati tudi identifikacijska številka za nadaljnjo komunikacijo;
- podatke o določitvi storitve, okvarjenega sistemskega sklopa, strojne ali programske opreme;
- določena mora biti prioriteta, kot derivat med vplivom in nujnostjo
- določena mora biti generična vsebina problematike

Čas obratovanja določi časovni interval razpoložljivosti storitve naročniku. Časovni roki za izračun SLA parametrov tečejo samo znotraj tega časovnega intervala.

Izvzeti čas je seštevek časa izvajanja načrtovanih in ustrezno najavljenih vzdrževalnih del izvajalca storitev na lokaciji naročnika, časa nedelovanja storitve zaradi izpada električne energije pri naročniku.

Čas med dvema incidentoma, je čas med dvema dogodkoma nerazpoložljivosti storitve. V kolikor je čas med dvema incidentoma manj kot 1h se šteje, da storitev ne deluje celoten čas.

Čas nerazpoložljivosti storitve predstavlja skupni čas nedelovanja storitve v času ko je izvajalec dolžan zagotoviti brezhibno delovanje storitve.

Vpliv - je pojem oz. objektivno merilo s katerim se določi vpliv posameznega dogodka na poslovanje oz. uporabo storitve. Z vplivom lahko določimo, koliko dogodek vpliva na delovanje storitev in poslovanje.

Nujnost je pojem oz. objektivno merilo s katerim določamo, kako hitro je potrebno odpraviti incident in zagotoviti ponovno normalno delovanje storitve. Nujnost pri problemu pomeni kako hitro je potrebno ugotoviti vzrok incidenta ali napake. Nujnost pri storitveni zahtevi pa pomeni kako hitro je potrebno storitev zagotoviti.

Prioriteta je pojem oz. objektivno merilo, s katerim na osnovi določene nujnosti in vpliva določimo vrstni red reševanja incidentov, storitvenih zahtev in zahtev za spremembo. Prioriteto določi naročnik na podlagi vpliva in nujnosti.

Problem je nepoznan vzrok za nastanek enega ali več incidentov na storitvah.

Problemski tip je klasifikator problematike, s katerim določimo vrsto aktivnosti in z generičnimi parametri opredelimo vsebino problematike. Na osnovi problemskega tipa se določi ali je klic naročnika vezan za incidente oz. zahteve, z njim opredelimo tudi specifičnosti iz kataloga storitev vezane na različne ravni storitve.

Znana napaka je odkrit vzrok za nastanek incidentov. Znana napaka je tako rekoč rešitev problema, ki ponuja začasno ali stalno rešitev.

Storitveni zahtevek je uradni zahtevek uporabnika za neko storitev. Na primer: zahtevek za informacijo ali nasvet, zahtevek za odpravo incidenta, zahtevek za novo storitev. Storitveni zahtevek je lahko vezan na zahtevek za spremembo kot del procesa reševanja zahtevka.

Pomoč naročniku je nasvet ali interaktivno spremljanje uporabe storitve, ki ga izvajalec posreduje naročniku. Pomoč naročniku vključuje tudi prenos izvajalčevega znanja.

Programska oprema je vsa programska oprema, ki mora biti nameščena na strojni opremi (postavljenem v delovno okolje) za izvajanje storitev.

Odprava incidenta pomeni zagotovitev prvotno določenega delovanja storitve z zagotavljanjem končne ali pa nadomestne rešitve.

Vzdrževanje so standardne vnaprej določene aktivnosti s katerimi se zagotavlja kvalitetno delovanje opreme in storitev, kot tudi preventivno odkrivanje vzrokov za nastanek incidentov ali pa potreb za izvajanje sprememb v smislu povečanja kapacitete. Aktivnosti vezane na redno vzdrževanje se izvajajo in dokumentirajo v sklopu izvajanja storitvenih zahtev.

Delovniki so vsi dnevi od ponedeljka do petka, ki niso v Republiki Sloveniji priznani kot praznik.

Prazniki so dnevi, ki so v Republiki Sloveniji priznani kot dela prosti dnevi.

b) Izvajanje storitev in podpore storitvam

Spodaj so opisane podporne storitve, ki jih je izvajalec dolžan zagotoviti kot podporo storitvam, ki jih izvaja za naročnika.

Dosegljivost strokovnjaka izvajalca

- dajanje informacij, povezanih s posamezno storitvijo in opremo
- pomoč naročniku pri uporabi storitve in opreme.

Sprejem in odprava incidentov

- prijava incidentov preko želenega komunikacijskega kanala
- sprejem incidentov in dokumentiranje vsebine problematike
- vezava incidentov na specifično storitev, sistemski sklop, sistem in opremo
- določanje problemskega tipa incidentov
- reševanje incidentov -- vzpostavitev normalnega delovanja storitve
- poročanje o incidentu (vzrok, kako se je incident odpravil ...)

Reševanje problemov

- prijava problemov
- proaktivno odkrivanje in odpravljanje problemov
- analiza trendov dogodkov na sistemih in sistemskih sklopih
- priprava predlogov za izboljšave

- reaktivno odkrivanje in odpravljanje problemov
- odkrivanje problemov in dokumentiranje vsebine o raziskovanje problematike
- pripravo podlag za odpravo vzrokov iz problematike

Izvajanje storitvenih zahtev

- prijava storitvenih zahtev
- sprejem zahtev in dokumentiranje vsebine
- klasifikacija zahtev glede vsebine
- vezava storitvenih zahtev za specifično storitev
- izvajanje zahtev na obstoječih storitvah
- dokumentiranje izvedenih storitev

Poročanje o izvajanju storitev

Izvajalec bo na zahtevo naročnika izdelal poročila o izvajanju storitev in sicer največ 4x letno. Poročilo mora vsebovati vse zahtevke po kategorijah in odzive nanje za zahtevano obdobje.

c) Nivo izvajanja storitev

Določanje prioritete izvajanja storitev, reševanja incidentov in problemov

Tabela za določitev stopnje NUJNOSTI

| STOPNJA NUJNOSTI | Opis |
|------------------|---|
| URGENTNO | <ul style="list-style-type: none"> • Prizadet je sistem oz. storitev in je ni mogoče več uporabljati, • Uporaba sistema ali storitve je zahtevana v najkrajšem možnem času. • Od časa ponovne vzpostavitve delovanja sistema ali storitve je odvisno nadaljnje izvajanje poslovanja oziroma zagotavljanje dogovorjene kvalitete poslovanja v podjetju. |
| NUJNO | <ul style="list-style-type: none"> • Prizadet je sistem ali storitev vendar je uporaba možna v omejenem obsegu, omejeni funkcionalnosti oz. omejeni kapaciteti. • Sistem deluje v razpoložljivem načinu (namesto v visoko razpoložljivem načinu). Obstaja bojazen, da se bo izgubila funkcionalnost tudi rezervnega sistema. • Poslovanje je moteno, • Delovanje storitve ali sistema je časovno občutljivo |
| STANDARDNO | <ul style="list-style-type: none"> • Na sistemu ali storitvi je odkrita napaka. • Poslovanje je lahko moteno vendar delovanje storitve ali sistema ni časovno občutljivo. |
| NIZKO | <ul style="list-style-type: none"> • Kategorija se dodeljuje dogodkom in zahtevam, ki ne vplivajo na poslovanje. V primeru, ko je incident odpravljen in je potrebno opazovanje ali raziskovanje. |

Tabela za določitev stopnje VPLIVA

| STOPNJA VPLIVA | Opis |
|-----------------|---|
| IZREDEN | <ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima vpliv na delovanje storitve, od katere je v odvisno veliko število uporabnikov oz. ima veliko poslovno pomembnost. Uporaba storitve je onemogočena vsem uporabnikom. Poslovanje lahko ogroženo ali onemogočeno. |
| VISOK | <ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima vpliv na delovanje storitve, od katere je v tem trenutku odvisno samo del uporabnikov oz. ima delno veliko poslovno pomembnost. Uporaba storitve je onemogočena večini uporabnikov. Poslovanje omejeno. |
| NORMALNO OMEJEN | <ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima omejen vpliv. Uporaba storitve je omogočena, vendar je dogodek omejen na določen sistemski sklop ali del programske opreme. Dogodek je lahko omejen tudi na skupino uporabnikov, v celoti pa je večini uporaba storitve omogočena. Poslovanje lokalno omejeno. |
| LOKALEN | <ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima izredno omejen vpliv na posameznega uporabnika ali na posamezen del sistema sklopa, strojne oz. programske opreme. |

Matrika za določanje PRIORITETE na podlagi nujnosti in vpliva

| VPLIV/NUJNOST | Nizko | Standardno | Nujno | Urgentno |
|-----------------|-------|------------|-------|----------|
| Izreden vpliv | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Visok vpliv | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Normalno omejen | 4 | 3 | 2 | 2 |
| Lokalen | 4 | 4 | 3 | 3 |

Sprejem in odprava incidentov:

| Prioriteta | Opis | Čas za odzivnost | Čas do rešitve | Čas obratovanja |
|------------|----------|------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | Kritično | 1 h | 4 h | 24 / 7 |
| 2 | Visoka | 1 h | 4 h | 24 / 7 |
| 3 | Srednja | 4 h | 24 h | Delovnik 7:00 - 17:00 |
| 4 | Nizka | 4 h | 48 h | Delovnik 7:00 - 17:00 |

Reševanje problemov:

| Prioriteta | Opis | Čas za odzivnost | Čas do rešitve | Čas obratovanja |
|------------|----------|------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | Kritično | 1 h | 8 h | Delovnik 7:00 - 17:00 |
| 2 | Visoka | 1 h | 16 h | Delovnik 7:00 - 17:00 |
| 3 | Srednja | 4 h | 24 h | Delovnik 7:00 - 17:00 |
| 4 | Nizka | 4 h | 48 h | Delovnik 7:00 - 17:00 |

Dosegljivost strokovnjaka izvajalca in odzivni časi

| Čas za odzivnost | Čas za odgovor | Čas obratovanja |
|------------------|----------------|-----------------------|
| 30 minut | 4 h | Delovnik 7:00 - 17:00 |

Izvajanje storitvenih zahtev:

| Prioriteta | Opis | Čas odzivnost za | Čas do Rešitve | Čas obratovanja |
|------------|----------|------------------|----------------|----------------------|
| 1 | Kritično | 1 h | 1 dan | Delovnik 7:00 -17:00 |
| 2 | Visoka | 1 h | 2 dni | Delovnik 7:00 -17:00 |
| 3 | Srednja | 4 h | 5 dni | Delovnik 7:00 -17:00 |
| 4 | Nizka | 4 h | 5 dni | Delovnik 7:00 -17:00 |

DRUŽBA ZA AVTOCESTE V REPUBLIKI SLOVENIJI
DARS d.d.

II. PONUDBENI PREDRAČUN

Ponudnik:

PONUDBENI PREDRAČUN št.

| Oznaka | Naziv postavke | EM | Cena/EM | Količina | Vrednost |
|---------------------------|---|----------------|---------|----------|----------|
| A. Govorni paketi | | | | | |
| A.1. | Osnovni paket mobilne telefonije | razmerje/mesec | | 4.200 | |
| A.2. | Napredni paket mobilne telefonije | razmerje/mesec | | 30.000 | |
| A.3. | Zahtevni paket mobilne telefonije | razmerje/mesec | | 1.500 | |
| A.4. | Paket mobilne telefonije "po porabi" | razmerje/mesec | | 3.000 | |
| B. Prenos podatkov | | | | | |
| B.1. | Prenos podatkov "osnovni" | razmerje/mesec | | 9.000 | |
| B.2. | Prenos podatkov "napredni" | razmerje/mesec | | 3.000 | |
| B.3. | Prenos podatkov "zahtevni" | razmerje/mesec | | 1.200 | |
| B.3.1. | Hitrost prenosa podatkov do 20/5 Mbit/s | razmerje/mesec | | 600 | |
| B.4. | Dodelitev statičnega IP | razmerje/mesec | | 3.000 | |
| B.5. | Telemetrija | razmerje/mesec | | 45.000 | |

| Oznaka | Naziv postavke | EM | Cena/EM | Količina | Vrednost |
|--|---|----------------|---------|-----------|------------|
| B.5.1. | Poslan SMS | kos | | 250.000 | |
| B.5.2. | Paket prenosa podatkov 1 GB | razmerje/mesec | | 600 | |
| C. Aplikativno pošiljanje SMS/MMS | | | | | |
| C.1. | Mesečna naročnina | razmerje/mesec | | 60 | |
| C.2. | Cena za poslano sporočilo SMS | kos | | 3.500.000 | |
| C.3. | Cena terminacije - slovenski operaterji | kos | | 2.000.000 | |
| C.4. | Cena terminacije - tuji operaterji | kos | | 1.000.000 | |
| D. Druge mobilne storitve | | | | | |
| D. | Druge mobilne storitve* | | | | 170.000,00 |

* Popust na postavko D je razviden iz IZJAVE 1

Skupaj A+B+C+D

DDV 22 %

Skupaj z DDV

| |
|--|
| |
| |
| |

Število posameznih naročniških razmerij je ocenjeno za potrebe vrednotenja ponudb. Naročnik bo naročal navedene storitve pri izbranem ponudniku v roku 60 mesecev od podpisa pogodbe na podlagi svojih poslovnih potreb in se ne obvezuje naročiti vseh storitev, navedenih v razpisni dokumentaciji in ponudbenem predračunu. Naročnik bo v času trajanja pogodbe, pri izbranemu ponudniku po potrebi naročal dodatne storitve oz. odpovedoval obstoječe, ki so povezane s predmetom tega javnega naročila. Količine iz ponudbenega predračuna so ocenjene za obdobje 60 mesecev na enoto mere.

Izjavljamo, da smo ponudili in izpolnili vse pozicije iz predračuna. Nobena od postavk ni enaka 0 EUR ali neizpolnjena. Vse cene in vrednosti so izražene v evrih. Cene ne vsebujejo DDV. Cene/EM so zaokrožene na **štiri (4) decimalna mesta**, vrednosti pa na **dve (2) decimalni mesti** natančno. V cenah/EM so zajeti vsi stroški v zvezi s predmetom naročila, skladno z zahtevami iz razpisne dokumentacije.

Datum:

Podpis: