

ОПШТИ ТЕХНИЧКИ ЗАХТЕВИ НАРУЧИОЦА

ДИГИТАЛНА КАБЛОВСКА ТЕЛЕВИЗИЈА:

Услуга обухвата коришћење дигиталних телевизиских прикључака на локацији Онколошке клинике у оквиру Клиничког центра Крагујевац. Услуга обухвата 35 прикључака са минимално 40 телевизијских канала . Неопходно је за приступ објекту услугу реализовати путем подземног оптичког кабла. Сва активна опрема потребна за реализацију сервиса као и каблирање по собама су обавеза понуђача.

Остали захтеви наручиоца:

1. Цена се исказује на месечном нивоу и представља јединствену цену у коју су урачунати сви трошкови.
1. Понуђач прихвата да је тачка раздвајања параметара одговорности понуђача и наручиоца утичница на уређају преко које се спаја комуникациони уређај наручиоца.
2. Понуђач прихвата обавезу да ће постојећи сервиси преноса података несметано функционисати у оквиру тражених брзина на свим локацијама односно да ће на располагању бити цео пропусни опсег.
3. Тражени пропусни опсег мора бити доступан са 5 % толеранције за одступања од декларисане расположивости, осим у случају прекида на правцу.
4. Понуђај је потребно да има у виду да постоји могућност захтева за проширењем капацитета постојећег, као и изнајмљивање нових комуникационих ресурса понуђача.
5. Рок вршења услуге је једна година од дана обостраног потписивања уговора.
6. Рок реализације сервиса је 15 радних дана од потписивања уговора.
7. Понуђач мора да пружи сву стручну и техничку подршку приликом инсталирања, конфигурисања и пуштања у рад целокупног система.
8. Под термином сметња подразумева се да услуга није расположива или да је умањен ниво квалитета услуге у односу на квалитет услуге који је уговорен са наручиоцем.
9. Време одзива је време које протекне од тренутка отварања захтева за сервисном интервенцијом до тренутка када овлашћено лице понуђача оствари или покуша да оствари контакт са овлашћеним лицем наручиоца у циљу размене информација о насталој сметњи. Наручилац је дужан да обезбеди лице које ће бити доступно за комуникацију техничком особљу понуђача и пружи сву неопходну помоћ у домену пружања информација и рада на делу мреже који је у области одговорности корисника наручиоца.
10. Време за отклањање сметњи је време које протекне од тренутка отварања захтева за сервисном интервенцијом до тренутка када овлашћено лице понуђача затвори захтев. Захтев за сервисном интервенцијом се затвара

када овлашћено лице понуђача установи да је услуга поново расположива, а овлашћено лице наручиоца потврди функционалност сервиса.

11. Прекиди у раду услуга који су настали услед редовних радова на одржавању мреже понуђача, најављују се најмање 7 календарских дана унапред од стране овлашћених лица понуђача а ургентних радови у мрежи понуђача, најављују се најмање 24 часа унапред од стране овлашћених лица понуђача.
12. Обавештења о најављеним радовима се достављају наручиоцу е – mail-ом. Е- mail на коју ће примати обавештења о овим радовима, наручилац доставља при потписивању уговора.
13. Потребно је да понуђач испуни следеће захтеве у погледу подршке:
 - Да постоји служба за пријам проблема (СД) пословних корисника која је на располагању 24/7
 - Преко SD понуђача врше се пријављивања кварова, проблема у раду телекомуникационе услуге интернета
 - Пријављивање се врши путем телефона, Е - mail порука и – или корисничког WEB INTERFEJSA. SD мора да пружи могућност увида у статус извршавања свих отворених захтева везаних за техничку подршку и сервисирање, као и да има могућност прегледа архиве затворених случајева.
 - Време решавања проблема на воду је 24 сата ако је назнака хитно, 48 сати ако не постоји назнака хитно.