

Usluge pregleda i otklanjanja prijavljenih kvarova na opremi i programskim aplikacijama prometno informacijskog sustava TELEGRA

## **POSEBNI TEHNIČKI UVJETI**

### **1. Uvod**

Prometno informacijski sustav (u daljem tekstu: PIS) čini oprema, kontrolno upravljački programi i programske aplikacije koje služe za nadzor i upravljanje prometom na dionicama i objektima.

Prometno informacijski sustav proizvođača Telegra, obuhvaća sve izgrađene dionice Hrvatskih autocesta i Autocesta Rijeka Zagreb osim dionice Novi Marof - Varaždin i dionice PUO Spačva - čvor Lipovac.

Dijelovi PIS-a mogu se podijeliti na sljedeće kategorije:

- a) promjenljivi prometni znakovi, paneli za obavijesti, semafori, treptaći, rampe i sl.
- b) lokalni uređaji
- c) brojači prometa
- d) programske aplikacije i driveri PIS-a
- e) baze podataka PIS-a
- f) meteo stanice

Cilj ovih Posebnih uvjeta je propisati i definirati sve radnje i postupke koji se očekuju od Izvršitelja usluge redovitih pregleda i otklanjanja prijavljenih kvarova opreme PIS-a i meteo stanica proizvođača Telegra, u skladu s potrebama Naručitelja.

### **2. Način izvođenja radova**

Izvršitelj usluge mora imati dežurnu službu za prijavu kvara, radionicu za popravak uređaja i skladište rezervnih dijelova.

Izvršitelj usluge mora imati na raspolaganju rezervne dijelove navedene u troškovniku, kako bi prilikom intervencije na lokaciji Naručitelja mogao izvršiti zamjenu neispravnih dijelova. U slučaju da rezervni dio nije naveden u troškovniku, Izvršitelj usluge se obvezuje, u roku od 10 dana od dana detekcije kvara, Naručitelju dostaviti informativnu ponudu za potrebni rezervni dio.

Raspoloživost dežurne službe je od 0-24 sata, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini.

Usluga dežurne službe uključuje jedan ili više telefonskih brojeva, a podrazumijeva dostupnost stručnog osoblja Izvršitelja usluge koji su na raspolaganju za zaprimanje poziva kao i za intervencije na sustavu, bilo daljinski ili dolaskom na lokaciju Naručitelja.

Način dojava o kvaru opisan je detaljno za svaki slučaj zasebno (prijava u slučaju daljinskih zahvata te prijava u slučaju potrebe za izlaskom na teren) u 3.2.

Naručitelj je dužan imenovati osobu koja je ovlaštena angažirati servisnu službu Izvršitelja usluge.

Naručitelj će osigurati Izvršitelju usluge generalnu suglasnost za izvođenje radova na otklanjanju kvarova PIS-a za koje nije potrebno postavljanje privremene prometne signalizacije. Za radove na kojima je potrebno postavljanje privremene prometne signalizacije izvršitelj usluge je dužan zatražiti dodatnu suglasnost od

Naručitelja a Naručitelj je dužan osigurati dodatnu suglasnost prije izvršenja usluge. Troškove postavljanja privremene prometne signalizacije snosi Naručitelj.

Prilikom dolaska na mjesto izvođenja radova Izvršitelj je dužan obavijestiti voditelja TJO nadležnog za mjesto izvođenja radova. Kontakt brojevi biti će dostavljeni u generalnoj suglasnosti.

Izvršitelj usluge se na lokaciji intervencije obvezuje koristiti vozilo sa hidrauličnom dizalicom (auto - košaru) Naručitelja, ukoliko se za to ukaže potreba. U tom slučaju, u zahtjevu za izdavanjem suglasnosti za izvođenje radova, Izvršitelj usluge će zatražiti i suglasnost za korištenje hidraulične dizalice (auto - košare) Naručitelja. Hidraulična dizalica (auto - košara) Naručitelja se u ovom slučaju neće naplaćivati Izvršitelju.

Radove na popravku opreme PIS-a na terenu Izvršitelj usluge mora izvršavati uz prisutnost djelatnika Naručitelja. Po završetku radova potrebno je sačiniti zapisnik o izvršenim radovima koji mora sadržavati:

- lokaciju mjesta rada
- vrijeme početka i završetka radova osoba angažiranih na izvođenju radova
- broj djelatnika angažiranih na otklanjanju kvara
- opis izvršenih radova na otklanjanju kvara
- popis zamijenjenih dijelova s naznakom količine
- opis načina verifikacije

Naručitelj ovjerava zapisnik te svojim potpisom potvrđuje da li je kvar otklonjen, nije otklonjen ili je djelomično otklonjen, uz komentar/napomenu/sugestiju. Komponenta sustava smatra se ispravnom, a kvar otklonjen, ukoliko su otklonjeni svi nedostaci specificirani u prijavi kvara.

Zapisnik svojim potpisom ovjeravaju i djelatnici Izvršitelja usluge, koji su radili na otklanjanju kvara.

### **3. Redovan daljinski pregled i daljinsko otklanjanje prijavljenih kvarova na PIS-u**

Za daljinski pregled opreme i daljinsko otklanjanje prijavljenih kvarova Izvršitelj usluge predviđa uspostavu udaljenog nadgledanja, pri čemu će Naručitelj odobriti pristup lokalnoj mreži. Naručitelj je dužan omogućiti daljinski pristup svakom upravljačkom i nadzornom centru u kojem se nalazi instalirana oprema PIS-a, za koju je potrebno izvršiti daljinski pregled i/ili otklanjanje prijavljenog kvara.

#### **3.1. Opis usluge**

Trošak izvršenja usluge redovnog daljinskog pregleda i daljinskog otklanjanja prijavljenih kvarova PIS-a izražava se cijenom kompleta usluga i obračunava se mjesečno, a uključuje troškove sljedećih aktivnosti:

- a) Trošak daljinskog pregleda opreme jedne COKP tjedno te izradu mjesečnog izvještaja o stanju opreme:
  - pregled diskovnog prostora na serverima/QNX-u
  - čišćenje logova; oslobađanje diskovnog prostora na serverima/QNX-u
  - pregled funkcionalnosti svih procesa sustava (npr. SNMP driver, povijesni driver, prometni driver i dr.)
  - provjera dostupnosti izvještaja
  - provjera sinkronizacije vremena na serverima/QNX-u
- b) Trošak redovnih čišćenja i back-up baze podataka.
- c) Trošak otklanjanja prijavljenih kvarova u radu programskih aplikacija i ostalih usluga koje se izvode na PIS-u metodom udaljenog pristupa. Otklanjanje kvara se odnosi na povratak sustava u stanje kakvo je bilo prije kvara. Komponenta sustava smatra se ispravnom ukoliko su otklonjeni svi

nedostaci opisani u prijavi kvara.

- d) Rad informatičara na otklanjanju kvarova ili reinstalaciji programske podrške (reinstalacija SW-a uslijed kvara ili zamjene računala i sl.) u prostorijama Izvršitelja usluge. Otklanjanje kvarova ili reinstalacija programske podrške vrši se u prostorijama Izvršitelja usluge ukoliko isto nije moguće metodom daljinskog pristupa već se računalo mora dopremiti u prostorije Izvršitelja usluge gdje informatičar ili tim informatičara vrši popravak. Otklanjanje kvara i reinstalacija sustava uključuje povratak sustava u stanje kakvo je bilo prije kvara. Komponenta sustava smatra se ispravnom ukoliko su otklonjeni svi nedostaci opisani u prijavi kvara.
- e) Kontrola usklađenosti satova računala PIS-a u COKP i korekcija po potrebi.
- f) Raspoloživost servisne službe i informatičara Izvršitelja usluge za intervencije stručnih osoba koje će se angažirati na radovima opisanim u točkama b), c) i d), po pozivu Naručitelja uz vrijeme odziva sukladno Tabeli 1.
- g) Telefonska podrška Naručitelju 24 sata na dan, uključujući vikende i praznike, a odnosi se na zaprimanje prijave problema, zaprimanje zahtjeva za intervencijama i pokretanje postupka rješavanja problema razine ozbiljnosti A prema Tabeli 1.
- h) Izrada zapisnika o obavljenim aktivnostima te dostava zapisnika Naručitelju, jednom mjesečno. Zapisnik sadrži popis svih obavljenih aktivnosti, izvršenih u svrhu otklanjanja prijavljenih kvarova:
  - opis prijavljenog kvara
  - datum prijave kvara
  - datum otklanjanja kvara
  - opis na koji je način kvar otklonjen
  - o kojoj se COKP radi
  - o kojoj se komponenti sustava radi (npr. tXv, serveri, mreža, Oracle, i dr.)

Trošak izvršenja usluge redovnog daljinskog pregleda i daljinskog otklanjanja prijavljenih kvarova PIS-a ne uključuje:

- i) dorade u sustavu
- j) izmjene postojećeg stanja sustava
- k) upgrade sustava
- l) analizu postojećeg stanja sustava i usklađenosti s projektom (npr. usklađenost algoritama s projektom, pregled ispravnosti rada algoritama)
- m) bilo što drugo što nije eksplicitno navedeno točkama a)-h)

Za analizu ispravnosti rada sustava i prijavu uočenih anomalija, osim onih funkcionalnosti sustava koje spadaju pod točku 3.1, odgovoran je Naručitelj.

### **3.2. Način prijave kvara**

Odgovorne osobe Naručitelja kvar mogu prijaviti na dva načina:

- a) za vrijeme radnog vremena (ponedjeljak-petak 08.00-16.00h, osim praznicima) - putem elektroničke pošte
- b) nakon radnog vremena (sve osim radnog vremena) - telefonskim pozivom na dežurni telefon Izvršitelja usluge ili putem elektroničke pošte.

Procedura prijave kvara je sljedeća:

1. Naručitelj će po detekciji dojaviti kvar Izvršitelju (putem elektroničke pošte ili telefonskom

dojavom). Prijava kvara mora sadržavati detaljan opis kvara. U slučaju da je Naručitelj uočio da se sustav ne ponaša na željeni način, Naručitelj je u prijavi kvara dužan opisati točno u koje stanje sustav treba dovesti.

2. U slučaju prijave putem elektroničke pošte, Naručitelj će zahtijevati Izvršiteljevu potvrdu da je prijava zaprimljena (potvrda će biti poslana putem elektroničke pošte).
3. Izvršitelj će poslati potvrdu unutar vremena definiranog za početak rješavanja problema u ovisnosti o razini ozbiljnosti (definiranih u Tabeli 1). Vrijeme prijave će biti označeno kao vrijeme slanja elektroničke pošte Naručitelja, odnosno vrijeme poziva Naručitelja.
4. Izvršitelj će po poslanoj potvrdi pristupiti analizi kvara unutar definiranih vremena odziva definiranih u Tabeli 1. Ukoliko je moguće, Izvršitelj će kvar odmah po analizi otkloniti.
5. Ukoliko je prijava kvara bila izvršena telefonskim putem, Izvršitelj će po prijavi, a unutar vremena definiranog za početak rješavanja problema u ovisnosti o razini ozbiljnosti (definiranih u Tabeli 1) pristupiti analizi i otklanjanju kvara.
6. Po otklanjanju telefonski prijavljenog kvara, Izvršitelj će telefonski obavijestiti osobu koja je kvar prijavila da je kvar otklonjen te će zajednički potvrditi ispravnost funkcionalnosti.
7. Na kraju mjeseca, Izvršitelj će Naručitelju dostaviti zapisnik o radovima obavljenim tokom mjeseca (opisano u točki 3.1 Opis usluge).

**Tabela 1 - Vrijeme odziva za interventne preglede i otklanjanje kvarova**

Razina ozbiljnosti	Proces upravljanja prometnom signalizacijom	Početak rješavanja problema (daljinski monitoring)	Izlazak na teren	Primjer
A	Stao (veći dio dionice ili tunela)	2h	12 sati	Nemogućnost nadzora i upravljanja svom opremom u tunelu
B	Otežan (manji dio dionice ili tunela)	12h	24 sata	Nemogućnost nadzora i upravljanja npr. jednim LU na dionici/u tunelu
C	Neznatne posljedice	24h	24 radna sata	Pogrešna dojava s meteo stanice, kvar na brojačima prometa u Sustavu Prometnih Tokova...
D	Bez posljedica	Po dogovoru sa Naručiteljem		Greške na LED na znaku, nemogućnost upravljanja jednim znakom na portalu, greške na brojačima prometa, nemogućnost pristupa

			izvještajima, neusklađenost satova, popravak neispravnih modula dostavljenih u radionicu Izvršitelja...
--	--	--	---

Vrijeme izlaska na teren propisano Tabelom 1 podrazumijeva da je Naručitelj na vrijeme izdao posebnu suglasnost ukoliko je ista potrebna.

#### **4. Interventno otklanjanje prijavljenih kvarova na PIS-u i meteo stanicama proizvođača Telegra na lokaciji Naručitelja**

##### **4.1. Opis usluge**

Radovi interventnog otklanjanja prijavljenih kvarova obuhvaćaju otklanjanje kvarova opreme prometno informacijskog sustava i zamjenu neispravnih dijelova opreme rezervnim dijelovima, uključujući podešavanja potrebnih parametara, odnosno dovođenje sustava u stanje kakvo je bilo prije nego je kvar nastupio.

Pored otklanjanja kvarova interventne usluge, prema zahtjevu Naručitelja, podrazumijevaju i stručni pregled te po potrebi kalibraciju Telegra (TG) meteorološke stanice, prema preporuci proizvođača iste.

Prije pristupanja izvršenju aktivnosti Izvršitelj usluge će obavijestiti Naručitelja o početku i vrsti radova, procjeni trajanja traženog angažmana, te po potrebi, ishoditi posebnu suglasnost Naručitelja.

Trošak izvođenja radova osobe ili osoba angažiranih na interventnom popravku prijavljenih kvarova PIS-a i meteo stanica na lokaciji Naručitelja obračunava se po satnici iz stavke 2.1 troškovnika.

Jedinična cijena sata rada i ukupna cijena sadržava sve troškove (pripreme rada, takse, noćenje, osiguranje i ostala davanja) rada na lokaciji Naručitelja, uključujući i putne troškove vozila s vozačem, odnosno troškove angažiranih djelatnika za vrijeme puta.

##### **4.2. Način prijave kvara**

Kvarove za koje je potreban popravak na lokaciji Naručitelja, Naručitelj prijavljuje isključivo pisanom službenom prijavom kvara (koja može biti poslana faksom ili elektroničkom poštom), ovjerenom od strane odgovorne osobe na strani Naručitelja. Prijava mora sadržavati sljedeće:

- datum prijave kvara
- opis kvara (na koji je način utvrđen kvar, koje je stanje bilo prije pojave kvara, koje je željeno stanje)
- lokaciju kvara
- serijski broj uređaja u kvaru
- eventualno poduzete akcije vezane uz analizu ili pokušaj popravka kvara od strane Naručitelja

Prijava kvara ujedno je i nalog Izvršitelju da pristupi otklanjanju prijavljenog kvara.

Po primitku prijave kvara, Izvršitelj Naručitelju šalje potvrdu primitka prijave kvara te plan otklanjanja kvara u pisanom obliku, a sukladno vremenima definiranim u Tabeli 1.

Po otklanjanju kvara, Izvršitelj sastavlja Zapisnik o servisu, kojeg ovjeravaju odgovorna osoba Izvršitelja te odgovorna osoba Naručitelja (detaljno opisano u 2 Način izvođenja radova).

Komponenta sustava smatra se ispravnom ukoliko su otklonjeni svi nedostaci opisani u prijavi kvara.

## **5. Zamjena induktivnih petlji detektora prometa**

Obračun se vrši po detektoru prometa (MQ). Detektor prometa obuhvaća dvije induktivne petlje na jednoj voznoj traci. Pored ugradnje i spajanja induktivnih petlji stavka podrazumijeva i podešavanje detektora prometa, prema preporuci proizvođača.

Prije pristupanja izvršenju aktivnosti izvršitelj usluge će obavijestiti Naručitelja o početku i vrsti radova, procjeni trajanja traženog angažmana, te obavezno ishoditi posebnu suglasnost Naručitelja koja uključuje precizan vremenski raspored radova i odobrenje za posebnu regulaciju prometa koju će organizirati Naručitelj.

Trošak uključuje putne troškove vozila i djelatnika za dolazak na mjesto intervencije kao i popratne troškove:

- priprema,
- rad,
- noćenje,
- obavezno osiguranje

Kvar na induktivnim petljama detektora prometa prijavljuje se na način opisan u 4.2 Način prijave kvara.

## **6. Popravak neispravnog dijela u radionici Izvršitelja usluge**

Ovaj trošak uključuje troškove rada stručne osobe Izvršitelja usluge angažirane na popravku neispravnog dijela opreme. Svaki popravak će biti zapisnički dokumentiran uz evidenciju utrošenih sati rada i potrošenog materijala. Svaki popravak bit će verificiran od strane stručnog osoblja Naručitelja prilikom čega se mora utvrditi ispravnost popravljenog dijela i opravdanost utrošenih sati i potrošenog materijala.

Zahtjev za popravkom neispravnog dijela šalje se na način opisan u 4.2 Način prijave kvara.

## **7. Trošak rezervnih dijelova**

U Troškovniku su navedeni rezervni dijelovi koje će Izvršitelj usluge imati dostupne kako bi prilikom intervencije na lokaciji Naručitelja mogao izvršiti zamjenu neispravnih dijelova. Kao sastavnom dijelu dokumentacije kojom se dokazuje trošak ugradnje rezervnih dijelova, Izvršitelj se obvezuje, uz račun, priložiti i zapisnike o izvedenim radovima.

Količine rezervnih dijelova iz troškovnika su okvirne.

## **8. Odgovornosti i garancije**

Stranke suglasno izjavljuju da samo i isključivo Naručitelj upravlja cjelokupnim sustavom iz članka 1. ovih posebnih uvjeta.

Izvršitelj je odgovoran za kvalitetu izvršenih radova i usluga i za ispravnost ugrađenih zamjenskih dijelova.

Odgovornost Izvršitelja temeljem ovog ugovora sukladno prethodnom stavku odnosi se isključivo na jamstveni rok i popravak ili zamjenu dijelova koje je dobio Izvršitelj ukoliko se prethodno utvrdi da je do neispravnosti tih dijelova došlo zbog kvara na dijelu kojeg je dobio Izvršitelj, koji nije uzrokovan rukovanjem ili ostalim uzrocima opisanim u ovom poglavlju.

Izvršitelj radova daje garanciju u trajanju od 12 mjeseci za ispravno funkcioniranje isključivo ugrađenih rezervnih dijelova.

Garancija za rezervne dijelove:

- Izvršitelj jamči da će svi novi dijelovi, i popravljivi dijelovi biti bez grešaka u dizajnu, materijalu i izradi, osim normalnog trošenja i korozije.
- Ova garancija ne mijenja ili produžuje trajanje garancije ili status krajnjeg proizvoda ili sustava na kojima će ti dijelovi biti instalirani.
- Garancija novih rezervnih dijelova je 12 mjeseci od dana ugradnje.
- Garancija za popravljene rezervne dijelove je 90 dana od dana ugradnje.
- Ova garancija zamjenjuje sve prije izdane garancije za dijelove na koje se odnosi.

Ograničenje garancije za rezervne dijelove:

- Garancija na rezervne dijelove ograničena je na nedostatke u materijalu, izradi ili firmware-u dijelova. Garancija ne vrijedi za neispravne dijelove, ako je došlo do neispravnosti uzrokovanih jednim od sljedećih razloga:
- previsok napon na napajanju;
- zamjena polariteta na napajanju;
- upotreba proizvoda van normalne upotrebe proizvoda;
- vanjski agensi: požar, poplave, grmljavine, vanjski utjecaji i njihove posljedice i sl.;
- nemar ili neznanje tijekom uporabe;
- roba nije bila korištena i održavana u skladu sa smjernicama proizvođača ili normalnim standardima ili uputama Izvršitelja je za korištenje i održavanje;
- ako se potreba za popravak ili zamjenu može pripisati ili: (i) fer habanju, (ii) činu treće strane (bez obzira da li je ili nije identificirana) ili (iii) drugim uzrocima koji su izvan kontrole Izvršitelja;
- dijelovi su preseljeni, mijenjani, demontirani i/ili instalirani od strane ne-obučenog i ne-certificiranog osoblja bez prethodne suglasnosti od strane Izvršitelja;
- bilo koji drugi razlog osim mana u materijalu, izradi ili firmware-u.

## 9. Kontrola kvalitete

Postupak određivanja mogućih nedostataka izvedenih radova je sljedeći:

### 1. Obavijest Izvršitelju

U slučaju kad Naručitelj sumnja na moguće nedostatke izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova, Naručitelj će bez odgode pisanim putem uz potvrdu primitka obavijesti od strane Izvršitelja, kontaktirati Izvršitelja nakon uočenog specifičnog nedostatka, s preciznim opisom svih relevantnih okolnosti.

### 2. Potvrda prijave

Nakon primitka potvrde o obavijesti od strane Izvršitelja, smatrat će se da je Izvršitelj informiran o

nedostatku.

### 3. Izvršiteljev odgovor

Nakon Izvršiteljeve potvrde o primitku obavijesti o nedostatku izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova, Izvršitelj je dužan Naručitelju u primjerenom roku od 8 dana od primitka obavijesti iz stavka 1. ovog članka dostaviti slijedeće:

- a) pisano obrazloženje svih relevantnih okolnosti oko nedostatka izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova, ili
- b) pisani prijedlog načina za uklanjanje nedostataka od strane Izvršitelja

### 4. Neprovođenje postupka

Ako Naručitelj nije slijedio gornji postupak utvrđivanja i uklanjanja nedostatka izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova, Izvršitelj nema nikakvu odgovornost u pogledu mogućih šteta koje nedostatak izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova može uzrokovati prema Naručitelju ili bilo kojoj trećoj strani.

## **10. Razrada procedure prijave kvara i realizacije daljinskog otklanjanja kvara i otklanjanja kvarova na lokaciji Naručitelja**

Dijelovi prometno informacijskog sustava su za potrebu definiranja ovih procedura podijeljeni na:

- a) Hardverska oprema PIS-a:
  1. promjenljivi prometni znakovi, paneli za obavijesti, semafori, treptaći, rampe i sl.
  2. lokalni uređaji
  3. brojači prometa
  4. meteo stanice
- b) Programska oprema PIS-a:
  1. programske aplikacije i driveri PIS-a
  2. baze podataka PIS-a

Kvarovi su svi poremećaji rada bilo koje od do tada ispravnih komponenti sustava ili uređaja.

Naručitelj sam odlučuje kad će zatražiti otklanjanje kvara.

Ovlaštena osoba Naručitelja je u tekstu ovog Priloga svaki zaposlenik Naručitelja koji prijavljuje kvar i ovlašten je potpisati zapisnik o otklanjanju kvara. Svaki zaposlenik Naručitelja koji prijavljuje kvar ovlašten je potpisati zapisnik o otklanjanju.

### **10.1. Daljinsko otklanjanje prijavljenih kvarova na programskoj opremi PIS-a**

#### **10.1.1. Način prijave i otklanjanja kvara - razrada točke 3.2.**

Ovlaštene osobe Naručitelja kvar mogu prijaviti na dva načina:

- a) za vrijeme radnog vremena (ponedjeljak-petak 08.00-16.00h, osim praznicima) - putem elektroničke



pošte (e-mail)

- b) nakon radnog vremena (sve osim radnog vremena) - telefonskim pozivom na dežurni telefon Izvršitelja usluge ili putem elektroničke pošte (e-mail). U slučaju da Naručitelj prijavi kvar telefonom, dužan je nakon prijave telefonom poslati i e-mail potvrdu prijavu kvara u svrhu sprečavanja mogućih nesporazuma telefonske prijave, gdje se kao datum, sat i minuta prijave navode vrijeme telefonskog poziva. U slučaju prijave kvara razine ozbiljnost A (prema toč. 3.2. tabeli 1 Posebni tehnički uvjeti) slanje e-mail prijave ne smije biti duže od 1,5h nakon telefonskog poziva. U slučaju prijave kvarova razine B, C ili D (prema toč. 3.2. tabeli 1 Posebni tehnički uvjeti), slanje e-mail prijave ne smije biti duže od 4h nakon telefonskog poziva. Ukoliko e-mail poruka bude poslana kasnije od navedenih maksimalnih vremena, vrijeme prijave kvara će se smatrati kao vrijeme slanja e-maila.

Detaljnija procedura prijave kvara je sljedeća:

1. Naručitelj će po detekciji dojaviti kvar Izvršitelju. Kvar se prijavljuje na način opisan u 10.1.1. ove procedure. U slučaju da je Naručitelj uočio da se sustav ne ponaša na željeni način, Naručitelj je u prijavi kvara dužan opisati točno u koje stanje sustav treba dovesti.
2. Izvršitelj će e-mailom poslati potvrdu o zaprimanju prijave unutar vremena definiranog za početak rješavanja problema u ovisnosti o razini ozbiljnosti (definiranih u točki 3.2. Tabeli 1.). Vrijeme prijave će biti zapisano kako je definirano u 10.1.1 a i b ove procedure.
3. Izvršitelj će po poslanoj potvrdi obavijestiti elektroničkom poštom i telefonskim pozivom ovlaštenu osobu Naručitelja da je spreman pristupiti analizi kvara unutar definiranih vremena odziva definiranih u točki 3.2. Tabeli 1, i navesti moguće smetnje na sustavu prilikom radova, ukoliko postoji mogućnost da do istih dođe.
4. Ovlaštena osoba Naručitelja će poslati e-mail odobrenje Izvršitelju za pristup radovima.
5. Izvršitelj će po primljenom odobrenju pristupiti analizi kvara unutar definiranih vremena odziva definiranih u točki 3.2. Tabeli 1. Ukoliko je moguće, Izvršitelj će kvar odmah po analizi otkloniti.
6. Izvršitelj je nakon intervencije dužan elektroničkom poštom poslati Zapisnik o otklanjanju kvara na način opisan pod 10.3.3. ove procedure, a koja točka je nadopuna točki 2.
7. Ovlaštena osoba Naručitelja je dužna putem elektroničke pošte poslati potvrdu da prihvaća predloženi zapisnik. Odgovor elektroničkom poštom od strane Naručitelja se smatra prihvaćanjem zapisnika od strane Naručitelja i potvrdom da je kvar otklonjen.
8. Na kraju mjeseca, Izvršitelj će Naručitelju dostaviti mjesečni zapisnik o radovima obavljenim tokom mjeseca (sadržaj zapisnika u 10.3.4. ove procedure, a koja točka je nadopuna točki 3.2.) u čijem će prilogu biti sve e-mail potvrde zapisnika.

## **10.2. Interventno otklanjanje prijavljenih kvarova na hardverskoj opremi PIS-a na lokaciji Naruđitelja**

### **10.2.1. Naćin prijave i otklanjanja kvara - razrada toćke 4.2.**

Kvarove za koje je potreban popravak na lokaciji Naruđitelja, Naruđitelj prijavljuje isključivo pisanom službenom prijavom kvara (koja mođe biti poslana faksom ili elektronićkom poštom), ovjerenom od strane odgovorne osobe na strani Naruđitelja. Obrazac prijave kvara je opisan toćkom 10.3.2. ove procedure, a koja toćka je nadopuna toćki 4.2.

Prijava kvara ujedno je i nalog Izvršitelju da pristupi otklanjanju prijavljenog kvara.

Po primitku prijave kvara, Izvršitelj Naruđitelju šalje potvrdu primitka prijave kvara te plan otklanjanja kvara u pisanom obliku, a sukladno vremenima definiranim u toćki 3.2. Tabeli 1.

Radove na popravku opreme PIS-a na terenu Izvršitelj usluge mora i smije izvršavati isključivo uz prisutnost ovlaštene osobe Naruđitelja. Ukoliko ovlaštena osoba Naruđitelja nije prisutna, Izvršitelj nema pravo pristupiti servisu.

Prije pristupanja radovima, ovlaštena osoba Naruđitelja svojim potpisom u zapisniku potvrđuje da su ispunjeni uvjeti za pristup radovima. Nakon ovjere ovlaštene osobe Naruđitelja, Izvršitelj pristupa radovima.

Po otklanjanju kvara, Izvršitelj sastavlja Zapisnik o servisu, kojeg moraju ovjeriti Izvršitelj i ovlaštena osoba Naruđitelja (detaljno opisano u 10.3.3. ove procedure, a koja toćka je nadopuna toćki 2.). Potpisivanjem zapisnika, Naruđitelj potvrđuje da je prijavljeni kvar otklonjen.

## **10.3. Zapisnici**

### **10.3.1. Minimalno potrebne informacije za prijavu kvara na programskoj opremi PIS-a - razrada toćke 3.2.**

Obrazac za prijavu kvarova na programskoj opremi PIS-a mora sadržavati slijedeće:

DATUM PRIJAVE: datum slanja e-maila ili datum telefonskog poziva; [obavezno]

SAT I MINUTA: sat i minuta telefonskog poziva prijave kvara (ako je prijavljen telefonski) odnosno vrijeme primitka e-maila. [obavezno]

TKO PRIJAVLJUJE: Ime i Prezime ovlaštene osobe Naruđitelja, naziv COKP; [obavezno]

ŠTO PRIJAVLJUJE: opis kvara (na koji je naćin utvrđen kvar, koje je stanje bilo prije pojave kvara, koje je željeno stanje); [obavezno]

LOKACIJA KVARA: dionica, stacionađa, naziv COKP [obavezno]

OSTALO: eventualno poduzete akcije vezane uz analizu ili pokušaj popravka kvara od strane Naruđitelja

### **10.3.2. Minimalno potrebne informacije za prijavu kvara na hardverskoj opremi PIS-a - razrada toćke 3.2.**

Obrazac za prijavu kvarova na hardverskoj opremi PIS-a mora sadržavati slijedeće:

DATUM PRIJAVE: upisuje Naruđitelj; [obavezno]

SAT I MINUTA: sat i minuta zaprimanja zahtjeva na fax dopisu ili e-mail poruci [obavezno]

TKO PRIJAVLJUJE: Ime i Prezime ovlaštene osobe Naručilatelja, naziv COKP; [obavezno]

ŠTO PRIJAVLJUJE: opis kvara (na koji je način utvrđen kvar, koje je stanje bilo prije pojave kvara, koje je željeno stanje); [obavezno]

LOKACIJA KVARA: dionica, stacionaža, naziv COKP [obavezno]

OZNAKA UREĐAJA: oznaka uređaja, oznaka i naziv uređaja u COKP [obavezno]

OSTALO: eventualno poduzete akcije vezane uz analizu ili pokušaj popravka kvara od strane Naručilatelja

U slučaju da Naručilatelj ne dostavi minimalno tražene podatke Izvršitelj je dužan odmah zatražiti dopunu podataka, a Naručilatelj je dužan dostaviti podatke i prijava se smatra važećom nakon naknadne nadopune.

### **10.3.3. Zapisnik o otklanjanju kvara - razrada točke 2.**

Zapisnik o otklanjanju kvara mora sadržavati slijedeće:

LOKACIJA RADA: dionica, stacionaža, naziv COKP [obavezno]

DATUM I VRIJEME: vrijeme početka i završetka radova osoba angažiranih na izvođenju radova (vrijeme – dan, sat, minuta) [obavezno]

OZNAKA UREĐAJA / PROGRAMSKOG MODULA: oznaka uređaja, oznaka i naziv uređaja u COKP, naziv programskog modula ili drivera u COKP; [obavezno]

SERIJSKI BROJ: serijski broj uređaja u kvaru (u slučaju intervencije) [obavezno]

IME OVLAŠTENE OSOBE IZVRŠITELJA: [obavezno]

IME OVLAŠTENE OSOBE NARUČITELJA: [obavezno]

BROJ DJELATNIKA IZVRŠITELJA ANGAŽIRANIH NA OTKLANJANJU KVARA: [obavezno]

POTVRDA DOZVOLE ZA RAD: ovjera ovlaštene osobe Naručilatelja da su ispunjeni uvjeti za rad [obavezno]

NAČIN VERIFIKACIJE (usuglašen s ovlaštenom osobom Naručilatelja prije pristupanja radovima): opis [obavezno]

OPIS IZVRŠENIH RADOVA: [obavezno]

POPIS I KOLIČINA ZAMJENJENIH DIJELOVA: [obavezno ako se radilo o popravku uređaja]

POTVRDA NARUČITELJA DA JE KVAR OTKLONJEN: DA/NE, potpis ovlaštene osobe Naručilatelja [obavezno]

OSTALO:

### **10.3.4. Mjesečni zapisnik - razrada točke 3.1.**

Mjesečni zapisnik Izvršitelj šalje na kraju svakog mjeseca i u njemu popisuje sve daljinske intervencije koje je obavio u mjesecu, za koje je zapisnike poslao Naručilatelju. Zapisnik sadržava za svaku intervenciju:

LOKACIJA RADA: dionica, stacionaža, naziv COKP [obavezno]

DATUM I VRIJEME: vrijeme početka i završetka radova osoba angažiranih na izvođenju radova (vrijeme – dan, sat, minuta) [obavezno]

NAZIV PROGRAMSKOG MODULA: naziv programskog modula ili drivera u COKP; [obavezno]

IME OSOBE IZVRŠITELJA: [obavezno]

IME OSOBE koja je prijavila kvar: [obavezno]

NAČIN VERIFIKACIJE (usuglašen s ovlaštenom osobom Naručitelja prije pristupanja radovima): opis  
[obavezno]

OPIS IZVRŠENIH RADOVA: [obavezno]

OSTALO:

Mjesečni zapisnik sadržava popis svih riješenih i neriješenih prijava kvarova.

#### **10.4. Vrijeme odziva na interventne preglede**

Vrijeme odziva je definirano je točkom 3.2. Tabelom 1.

Izjava

Kojom prihvaćamo odredbe Posebnih tehničkih uvjeta

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 2017. godine

Ponuditelj

\_\_\_\_\_  
(potpis ovlaštene osobe)