

GARANCIJA

(Garancija za hardver i softver)

Sadržaj

1	Definicije.....	3
2	Oprema pokrivena ovom Garancijom.....	6
3	Usluge i povezani postupci/procesi	6
	3.1 Usluga obrade prijave kvara	6
	3.2 Zalihe rezervnih dijelova u vlasništvu Naručitelja i usluga popravka.....	7
	3.3 Usluga implementacije ažuriranja/nadogradnje softvera.....	8
	3.4 Služba korisničke podrške	9
4	O okvirni uvjeti pružanja usluga	9
	4.1 Prijave kvarova i sustav za prijavu kvarova	9
	4.2 Udaljeni pristup	10
	4.3 Prioriteti.....	10
	4.4 Popravak kvarova softvera	11
	4.5 Kvar sustava	12
	4.6 Laboratorijsko testiranje ažuriranja/nadogradnji softvera.....	12
	4.7 Pilot-testiranje / implementacija na prvom čvoru (FNI) ažuriranja/nadogradnji softvera.....	13
5	Sastanci.....	13
	5.1 Operativni pregledni sastanak	13
6	Izvješća.....	14
	6.1 Redovita izvješća	14
	6.2 Izvješća na zahtjev Naručitelja.....	14
	6.3 Sadržaj izvješća	14
	6.4 Oblik izvješća	14
7	Ključni pokazatelji uspješnosti i kazne	15
8	Dodatak	15

Preambula

U ovom Sporazumu o garanciji utvrđuju se uvjeti za pružanje usluga garancije, popravka i podrške u vezi s hardverom i softverom svih komponenti koje isporučuje Dobavljač, osim ako je izričito navedeno drukčije.

1 Definicije

Kvar

Kvar znači nenamjerno odstupanje u ponašanju sustava, nedostatak ili neispravnost hardvera i/ili softvera koji se održavaju na temelju ovog Sporazuma.

Konačno rješenje

Konačno rješenje jest ono koje se pruža nakon konačnog otklanjanja uzroka kvara, odnosno rješavanja kvara, što Naručitelj potvrđuje u pisanom obliku putem odgovora na prijavu kvara.

Vrijeme konačnog rješenja

Vrijeme konačnog rješenja za kvarove softvera jest vrijeme od trenutka kada Naručitelj prijavi kvar Dobavljaču do trenutka kada Dobavljač obavi isporuku prema Naručitelju i navede da je tom isporukom konačno riješen prijavljeni kvar.

Vrijeme konačnog rješenja za kvarove hardvera jest vrijeme od trenutka kada Naručitelj prijavi kvar Dobavljaču do trenutka kada Dobavljač obavijesti Naručitelja i navede da je prijavljeni kvar konačno riješen i da su pogođeni mrežni elementi ponovno potpuno funkcionalni.

Ako se naknadno pokaže da kvar očito nije konačno riješen, nastavlja se mjerenje vremena konačnog rješenja kao da nije bilo isporuke.

(Prva) pisana izjava

(Prva) pisana izjava, koju dostavlja Dobavljač, detaljne su informacije o mogućem temeljnom uzroku kvara, radu koji je potrebno obaviti i procijenjenom vremenu potrebnom za rješavanje kvara.

Konačna pisana izjava

Konačna pisana izjava Dobavljača zaključak je s dodatnim informacijama uz one navedene u prethodno dostavljenoj pisanoj izjavi / prethodno dostavljenim pisanim izjavama. Te informacije uključuju jasan temeljni uzrok i moguću prevenciju kako bi se takvi ili slični kvarovi izbjegli u budućnosti.

Hardver

Hardver u ovom kontekstu znači sve komponente koje je Dobavljač proizveo i/ili isporučio Naručitelju i koje pripadaju sustavu.

Neutralizacija

Neutralizacija se postiže privremenim uklanjanjem posljedica kvara i sprečavanjem ponovnog pojavljivanja posljedica kvara dok se ne pronađe konačno rješenje za uzrok kvara. Sve operativne aktivnosti koje je potrebno provesti radi održavanja neutralizacije snosi Dobavljač.

Vrijeme neutralizacije

Vrijeme neutralizacije jest vrijeme od trenutka kada Naručitelj prijavi kvar Dobavljaču do trenutka kada Dobavljač obavijesti Naručitelja i navede da je prijavljeni kvar neutraliziran u sustavu. Ako se naknadno pokaže da kvar nije neutraliziran, nastavlja se mjerenje vremena neutralizacije kao da nije bilo obavijesti.

Produkcijski sustav

Produkcijski sustav definiran je kao sve ovdje ugovorene komponente hardvera i softvera koje se koriste u aktivnoj mreži.

Vrijeme reakcije/odgovora

Vrijeme reakcije/odgovora jest vrijeme od trenutka kada Naručitelj prijavi kvar Dobavljaču do trenutka kada Dobavljač odgovori Naručitelju i navede da je počeo rad na otklonu kvara.

Lokacija

Znači zemljopisna lokacija.

Softver

Znači svi računalni programi i softver (uključujući bez ograničenja sva sučelja) koje isporučuje ili osigurava Dobavljač, uključujući sve mrežne i izvanmrežne (u obliku objektnog koda i povezana dokumentacija) programe sustava, programe podrške, aplikacijske programe, ugrađene programe, trajne podatke, polutrajne podatke i druge varijabilne podatke i dokumentaciju, neovisno o tome jesu li izrađeni po narudžbi za mrežu, kako je definirano u ovoj Garanciji, ili su standardni i bez obzira na to jesu li kupljeni kao samostalni predmeti ili su ugrađeni u opremu, kao dio opreme i za upotrebu s hardverom (npr. operativni sustav).

Rezervni dijelovi

Svaka hardverska jedinica koja se obično popravljiva nakon oštećenja ili kvara.

Kvarovi sustava

U slučaju znatnog neispravnog rada hardvera ili softvera (npr. veliko prekoračenje stope srednjeg vremena između kvarova (MTBF)) koji negativno utječe na sustav ili njegovu predviđenu namjenu ili ima izravne učinke na ključne poslovne aktivnosti Naručitelja, smatra se da je riječ o kvaru u dizajnu ili izvedbi Dobavljača koji predstavlja kvar sustava.

Sustav

Ako nije izričito navedeno, sustav znači produkcijski sustav i/ili testni/referentni sustav koji se sastoji od hardvera i/ili softvera.

Testni/referentni sustav

Testni i/ili referentni sustav definiran je kao sve aktivne i redundantne komponente hardvera i softvera implementirane u testnom okruženju Naručitelja. Ako nije drukčije navedeno, zahtjevi za usluge vrijede i za testni i/ili referentni sustav.

Ažuriranje

Ažuriranje znači manje izmjene kako bi se ispravili kvarovi i poboljšala trenutna verzija softvera koje Dobavljač osigurava u obliku jedne zakrpe, paketa zakrpi ili izdanja s ispravicima za softver obuhvaćen ovom Garancijom.

Nadogradnja

Nadogradnja znači nova verzija hardvera i/ili softvera kojom se zamjenjuje trenutna verzija opreme. Sadržava veće izmjene opreme i omogućavanje novih dodatnih značajki ili funkcija te uključuje prethodna ažuriranja i nadogradnje. Prije implementacije u produkcijsku mrežu nadogradnje se moraju testirati u laboratoriju Naručitelja u skladu s popisom za testiranje koji su Dobavljač i Naručitelj zajednički usuglasili.

Radni dan

Radni dan znači bilo koji dan u tjednu osim subote, nedjelje i državnih blagdana/praznika u Hrvatskoj.

Radno vrijeme

Radno vrijeme znači vrijeme od 8:00 h do 17:00 h svakog radnog dana u Hrvatskoj.

2 Oprema pokrivena ovom Garancijom

Smatra se da je sva oprema koja pripada sustavu i koju isporučuje Dobavljač na temelju ovog ugovora automatski pokrivena ovom Garancijom.

3 Usluge i povezani postupci/procesi

Dobavljač redovita pruža usluge Garancije kako je definirano u poglavljima od 3.1. do 3.4.

Cjelokupna pisana i usmena komunikacija može biti na hrvatskom ili na engleskom jeziku.

U svrhu uspostave poslovnog odnosa Dobavljač i Naručitelj na radnoj razini dogovaraju sve pojedinosti potrebne za pružanje usluga, kao što su podaci za kontakt, adrese za isporuku itd., kao i zajedničke radne procese.

3.1 Usluga obrade prijave kvara

Ovom uslugom obuhvaćena je obrada prijave kvara za vlasničke aplikacije i sve vrste softvera treće strane koje se primjenjuju u ponuđenom rješenju / ponuđenim rješenjima te za sve kvarove s nejasnim uzrokom. Kad je riječ o softveru treće strane, ova je usluga ograničena na obveze Dobavljača kao jedinstvene kontaktne točke za softver treće strane pokriven zasebnom garancijom između Naručitelja i odgovarajućeg trećeg dobavljača.

Dobavljač daljinski otklanja sve prijavljene kvarove softvera. Dobavljač izlazi na teren samo ako rješenje daljinskim pristupom nije moguće. Rješavanje problema mora biti usklađeno prema prioritetima kvarova utvrđenima u poglavlju 4.3. ove Garancije i vremenima reakcije navedenima u tablici 2.

Kad je riječ o prijavljenim kvarovima s nejasnim uzrokom, Dobavljač je odgovoran dok se nedvojbeno utvrdi temeljni uzrok kvara, tj. u slučaju neslaganja Dobavljač ostaje odgovoran za rješavanje kvara i ponovnu uspostavu sustava.

Na takvu analizu temeljnog uzroka mora se odgovoriti najkasnije u skladu s vremenima neutralizacije za kvarove prvog/drugog prioriteta odnosno vremenima konačnog rješenja za kvarove trećeg prioriteta kako je utvrđeno u tablici 2. Nakon što se utvrdi da je uzrok kvara problem s hardverom, Naručitelj na lokaciji provodi zamjenu hardvera.

Ispravci se implementiraju/isporučuju u skladu s vremenima neutralizacije / konačnog rješenja kako je navedeno u tablici 2.

Naručitelj klasificira kvarove u skladu s definicijama prioriteta iz poglavlja 4.3. ove Garancije.

Ako nije drukčije dogovoreno, Dobavljač sprema i prikuplja sve podatke (simptomi kvara, podaci iz zapisnika) o pogođenom sustavu koji su potrebni za analizu i rješavanje kvara.

Dobavljač dostavlja Naručitelju korektivne mjere u obliku jedne zakrpe ili kombinacije ažuriranja/nadogradnje u rokovima koji odgovaraju prioritetu prijave kvara.

Dobavljač u svojem testnom postrojenju u cijelosti testira sve ispravke i zakrpe koje Dobavljač osigurava Naručitelju kao odgovor na prijave kvara ili na kvarove za koje je saznao iz informativnih biltena. Naručitelj zadržava pravo provesti dodatna laboratorijska testiranja kako je detaljno opisano u poglavlju 4.6.

Dobavljač za svako ažuriranje/nadogradnju softvera osigurava sljedeću popratnu dokumentaciju:

- opće informacije o ažuriranju/nadogradnji uz upućivanje na prijavljene kvarove
- detaljan postupak instalacije za ažuriranje/nadogradnju i povratak na prethodnu verziju u kojem se opisuju svaki radni korak, tj. potrebne pripreme (npr. sigurnosno kopiranje podataka), sama implementacija i radovi koje je potrebno provesti nakon instalacije (npr. provjera uspješnosti ažuriranja / nadogradnje / povratka na prethodnu verziju).

Ako Dobavljač i Naručitelj nisu drukčije dogovorili, Dobavljač svakih pola godine dostavlja pakete ažuriranja koji uključuju sve ispravke koji su prethodno dostavljeni (tj. do dogovorenog datuma). Međutim, Naručitelj prema vlastitom nahođenju odlučuje hoće li implementirati paket ažuriranja u sustav.

3.2 Zalihe rezervnih dijelova u vlasništvu Naručitelja i usluga popravka

U okviru ove usluge Dobavljač Naručitelju isporučuje početnu zalihu rezervnih dijelova sa zamjenjivim jedinicama i osigurava uslugu popravka za te jedinice koje se čuvaju u zalihama rezervnih dijelova Naručitelja. Radi izbjegavanja dvojbi, svi rezervni dijelovi uključeni su u ugovorenu cijenu.

Dobavljač osigurava da je dovoljan broj rezervnih dijelova dostupan najkasnije istodobno s implementacijom novog hardvera u aktivnu mrežu Naručitelja, odnosno mora se izbjeći nedostatak rezervnih dijelova za opremu implementiranu u aktivnu mrežu.

Dobavljač osigurava da su svi rezervni dijelovi koje je isporučio ili vratio Naručitelju u svakom trenutku kompatibilni s verzijama hardvera implementiranog u mrežu Naručitelja, izdanjima softvera i svim primjenjivim nacionalnim i međunarodnim propisima, odnosno zaliha rezervnih dijelova smatra se opremom koja se koristi u aktivnoj mreži te se s tom zalihom tako i postupa.

Konkretno, ako se planira zamjena hardvera / ugrađenog softvera (npr. djelomična ili potpuna zamjena neispravnih jedinica) u aktivnoj mreži, Dobavljač isto tako unaprijed uzima u obzir zalihu rezervnih dijelova Naručitelja.

Rezervni dijelovi označavaju se jednako kao jedinice hardvera koje se koriste u mreži Naručitelja.

Dobavljač prema vlastitom nahođenju odlučuje hoće li hardver koji mu je Naručitelj dostavio na popravak popraviti ili zamijeniti odgovarajućim hardverom.

Naručitelj šalje neispravan hardver Dobavljaču i snosi troškove tog slanja, pri čemu adresa Dobavljača za za primanje mora biti u Europskoj uniji.

Dobavljač vraća hardver na lokaciju Naručitelja i snosi troškove tog slanja. Ambalaža takvih pošiljki mora se moći ponovno upotrijebiti za vraćanje odgovarajuće neispravne jedinice od strane Naručitelja Dobavljaču.

Dobavljač vraća hardver unutar vremena primitka i povratka (TAT) koje je preciznije definirano u Dodatku 1. Neispravnu i popravljenu opremu Dobavljač isporučuje na lokaciji na zagrebačkom području.

Odobrenje za povrat materijala (RMA) proces je koji se često upotrebljava za koordinaciju protoka materijala. Na zahtjev stranke koja obavlja popravak, Naručitelj je u načelu spreman podržati taj proces uz sljedeća ograničenja:

- **Odobrenje:**
Svi rezervni dijelovi zatraženi na temelju RMA-a automatski se odobravaju ako su klasificirani kao popravljivi i ako su pod garancijom. Broj RMA-a šalje se Naručitelju istog dana ili najkasnije do podneva sljedećeg dana nakon što je zatražen broj RMA-a.
- **Komunikacija:**
Komunikacija koja se odnosi na RMA obavlja se elektronički u oba smjera isključujući udvostručenje posla, npr. tipkanje podataka. Prednost se daje e-pošti i dodanim listovima u Excelu.

Nakon što je ta usluga zatražena, Naručitelj sam zamjenjuje neispravan hardver na lokaciji ili to u njegovo ime čini treća strana.

3.3 Usluga implementacije ažuriranja/nadogradnje softvera

U okviru ove usluge Dobavljač implementira isporučena ažuriranja/nadogradnje softvera u sustavu za broj elemenata o kojem odlučuje Naručitelj. Ako je ažuriranje softvera potrebno kako bi se riješio problem degradacije sustava, implementacija započinje u skladu s vremenima neutralizacije / konačnog rješenja kako je navedeno u tablici 2., osim ako je drukčije dogovoreno. Ažuriranje softvera provodi se u skladu s vremenskim planom koji su Dobavljač i Naručitelj zajednički usuglasili.

Usluga se pruža u skladu sa zahtjevom Naručitelja, što može biti i noću.

Usluga uključuje, ali nije ograničena na sljedeće:

- implementaciju na prvom čvoru
- dogovor s osobljem Naručitelja o planu implementacije
- sve potrebne radove prije, tijekom i nakon implementacije pojedinačnog ažuriranja/nadogradnje ili paketa ažuriranja/nadogradnji u prostorijama Naručitelja
- dostatnu provjeru uspješnosti implementacije nakon njezine provedbe, što se može obaviti pilot-testiranjem
- pripremu i provedbu povratka na prethodnu verziju u hitnim slučajevima ako se pokaže da implementacija ažuriranja/nadogradnje nije bila uspješna.

Implementacija ažuriranja/nadogradnji softvera, uključujući sve radove koji se izvode prije, tijekom i nakon instalacije, mora se završiti pravodobno te u skladu s prioritetima i potrebama Naručitelja.

Prije zatvaranja prijave kvara ili završetka ažuriranja/nadogradnje ili napuštanja lokacije Dobavljač osigurava da je pogođeni sustav potpuno operativan i ponovno savršeno radi.

3.4 Služba korisničke podrške

Mora se osigurati služba korisničke podrške kojoj Naručitelj može telefonski ili e-poštom uputiti tehnička pitanja o sustavu. Na takve upite odgovara se najkasnije sljedećeg radnog dana, osim ako je drukčije dogovoreno.

Služba korisničke podrške uključuje internetski informacijski sustav kojem osoblje Naručitelja može pristupiti bez ograničenja i restrikcija. Taj informacijski sustav implementira i održava Dobavljač te mora biti u svakom trenutku ažuriran u pogledu sustava i pojedinačnih isporuka. Informacijski sustav uključuje najmanje sljedeće:

- poznate kvarove u pogledu sustava
- dostupna i podržana izdanja softvera i hardvera te njihove kompatibilnosti i bilješke o izdanju
- najnovije i sve informacije koje su relevantne za rad i dimenzioniranje sustava
- najčešća pitanja o sustavu
- Dobavljačeve savjete o sustavu za operatore.

Dobavljač proaktivno informira Naručitelja o kvarovima u sustavu čim sazna za njih.

Napomena: Sve informacije dostupne u informacijskom sustavu obuhvaćaju ne samo sustav isporučen Naručitelju već i sva tržišta Dobavljača. Međutim, vanjskim posjetiteljima zabranjuje se da na temelju tog informacijskog sustava izvode zaključke o bilo kojem potencijalnom problemu Naručitelja sa sustavom.

4 Okvirni uvjeti pružanja usluga

U poglavljima u nastavku navode se zahtjevi na temelju kojih Dobavljač pruža usluge.

4.1 Prijave kvarova i sustav za prijavu kvarova

Za svaku vrstu kvara koji Naručitelj ne može neutralizirati ili riješiti izrađuje se prijava kvara i elektronički prosjeđuje Dobavljaču putem Naručiteljevog/Naručiteljevih sustava za prijavu kvara. Na takve prijave kvara odgovara se na isti način putem tog/tih sustava za prijavu kvara, odnosno Dobavljač dostavlja pisane izjave za svaku prijavu kvara.

Dobavljač mora osoblju Naručitelja osigurati pristup sustavu Dobavljača za podnošenje zahtjeva za podršku kako bi se putem tog sučelja elektronički otvarali zahtjevi za otklanjanje poteškoća.

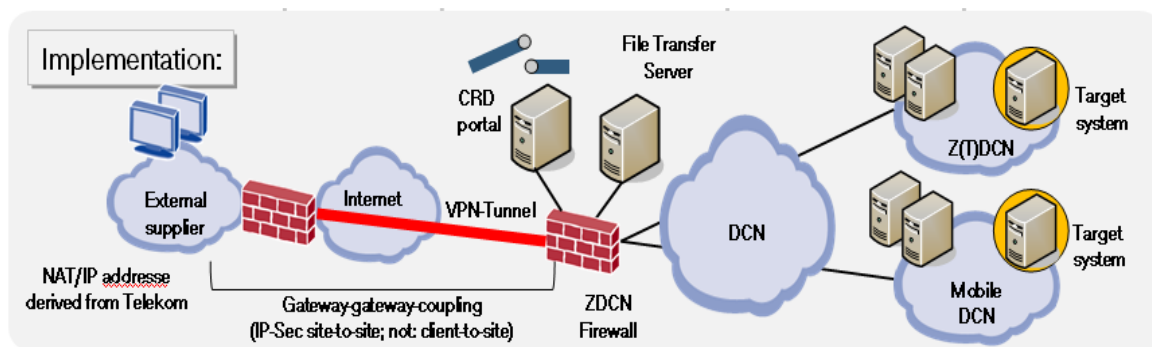
Kritični/hitni kvarovi prijavljuju se prvo telefonski prije no što ih se unese u sustav za prijavu kvarova.

4.2 Udaljeni pristup

Prednost se daje metodi analize, neutralizacije i rješavanja kvarova udaljenim pristupom.

Udaljeni pristup primjenjuje se samo s lokacije Dobavljača na temelju Priloga o informacijskoj sigurnosti.

Stranke usuglašavaju postupak sigurnog i prikladnog udaljenog pristupa koji je načelno opisan na slici 1 i oblikovan prema smjernicama i uputama Naručitelja. Svaka Stranka pokriva troškove instalacije, konfiguracije i rada svojeg područja odgovornosti kako je naznačeno na slici 1.



Slika 1: Udaljeni pristup

4.3 Prioriteti

Naručitelj kategorizira kvarove hardvera i softvera u različite prioritete s obzirom na učinak na pogođeni sustav, pri čemu Naručitelj može promijeniti dodijeljeni prioritet, odnosno smanjiti prioritet kvara nakon što se početna situacija poboljša ili povećati prioritet nakon što se početna situacija pogorša. U slučaju nesuglasica oko pravilne klasifikacije prioriteta, prednost se daje izjavi Naručitelja dok Dobavljač ne provede konačno rješenje.

Klasifikacija kvarova:

Kritični/hitni kvarovi (prvi prioritet)

Problemi koji ozbiljno utječu na usluge, kapacitet/promet, mogućnosti obračuna i održavanja, gubitak redundancije, prestanak rada NMS-a, kritične sigurnosne pogreške i zahtijevaju neposredne korektivne mjere u bilo kojem trenutku, kao što su, među ostalim:

- smanjenje kapaciteta ili sposobnosti obrade prometa koje dovodi do nemogućnosti obrade očekivanog opterećenja
- svaki gubitak mogućnosti sigurnosnog postupanja ili postupanja u hitnim situacijama (npr. pozivi 112)
- više od 20 % gubitka prometa ili degradacije s utjecajem na usluge operatora ili korisnika kad je riječ o malim poduzetnicima ili privatnim korisnicima
- više od 1 % kad je riječ o poslovnim korisnicima
- kvarovi koji utječu na regulatorne zahtjeve i ugrožavaju regulatorne parametre.

„Kritična/Hitna situacija” znači kritično i akutno radno stanje koje je već uzrokovalo ili može uzrokovati znatna ograničenja usluge i upravljanja koja nisu prihvatljiva čak ni privremeno.

Definicije tipičnih kritičnih/hitnih situacija:

- potpuni prestanak rada skupa sustava, prekid usluge, gubitak redundancije (prestanak rada pojednog mrežnog elementa (NE) s manje od 500 spojenih korisnika ne bi se trebao tretirati kao kritična/hitna situacija)
- potpuni prestanak upravljanja skupom sustava
- gubitak registracije ili aktivacije pretplatnika
- druge kritične/hitne situacije koje je definirao Korisnik.

Veliki kvarovi (drugi prioritet):

Ozbiljno utječu na rad, održavanje i administraciju sustava; veliki problemi zahtijevaju trenutačnu pozornost, ali hitnost je manja nego u kritičnim situacijama zbog manjeg neposrednog ili predstojećeg učinka na učinkovitost sustava, krajnje korisnike, poslovanje i prihode, kao što su, među ostalim:

- smanjenje bilo koje funkcije mjerenje kapaciteta/prometa
- svaki gubitak funkcionalne vidljivosti i/ili dijagnostičke sposobnosti
- kratki prekidi u radu koji odgovaraju prekidima u radu sustava ili podsustava u akumuliranom trajanju duljem od 2 minute u bilo kojem razdoblju od 24 sata ili ako se takvi prekidi ponavljaju u duljim razdobljima
- opetovana degradacija veza velike brzine
- sprečavanje pristupa za potrebe rutinskih administrativnih aktivnosti
- degradacija pristupa za potrebe aktivnosti održavanja ili oporavka
- degradacija sposobnosti sustava da daje potrebne obavijesti o kritičnim ili velikim kvarovima
- svako znatno povećanje prijava kvarova krajnjih korisnika povezanih s proizvodima
- velika degradacija učinkovitosti sustava (opterećenje središnje procesorske jedinice (CPU), pohrana).

Mali kvarovi (treći prioritet)

Ovi se problemi ne odnose na promet i ne narušavaju znatno funkcioniranje sustava odnosno ne utječu na usluge koje se pružaju krajnjim korisnicima.

4.4 Popravlak kvarova softvera

Kvarovi hardvera i softvera kategoriziraju se u različite prioritete s obzirom na učinak na pogođeni sustav, u skladu s definicijom navedenom u poglavlju 4.3. ove Garancije.

Sljedeća vremena neutralizacije i vremena konačnog rješenja primjenjuju se za različite prioritete kvarova.

Srebrno - 24*7*365					
Prioritet	Vrijeme usluge	Vrijeme odgovora	Kvarovi softvera		Prva/konačna pisana izjava ⁽¹⁾
			Vrijeme neutralizacije	Vrijeme konačnog rješenja	
1 (Kritičan/hitan)	24 x 7 x 365	15 minuta	12 h	4 tjedna	12 sati / 6 tjedana
2 (Veliki)	24 x 7 x 365	1 sat	1 tjedan	6 tjedana	6 sati / 2 tjedna
3 (Mali)	Radno vrijeme	u roku od 1 radnog dana	Nije primjenjivo	U roku od 6 mjeseci (najkasnije)	2 radna dana / 4 tjedna
Zalihe rezervnih dijelova u vlasništvu Naručiitelja i usluga popravka Dobavljača					TAT = 45 kalendarskih dana

Tablica 2

Napomena 1.: Dobavljač osigurava pristup internetskom portalu s informacijama o obradi zahtjeva za podršku.

Isporučene hardverske komponente i ispravci softvera moraju biti kompatibilni s instaliranim hardverom i softverom koji se koristi u aktivnoj mreži te testnim/referentnim sustavom.

Ako Stranke nisu drukčije dogovorile, ispravci za kvarove softvera/hardvera prvo se implementiraju i testiraju u testnom/referentnom sustavu prije no što se implementiraju u aktivnu mrežu. U svakom slučaju, Naručiitelj odobrava svaki ispravak softvera prije njegove implementacije u aktivnu mrežu.

4.5 Kvar sustava

Dobavljač je u cijelosti odgovoran za rješavanje kvara sustava bez bilo kakvih dodatnih troškova za Naručiitelja.

Ako nije drukčije dogovoreno, Dobavljač u aktivnoj mreži Naručiitelja provodi sve zamjene potrebne za rješavanje kvara sustava. U tom slučaju Naručiitelj i Dobavljač dogovaraju razuman vremenski raspored za zamjenu ovisno o potencijalnom učinku kvara sustava na aktivnu mrežu Naručiitelja.

4.6 Laboratorijsko testiranje ažuriranja/nadogradnji softvera

Kada od Dobavljača prima ažuriranja/nadogradnje softvera, Naručiitelj zadržava pravo provesti dodatna testiranja u testnom postrojenju Naručiitelja i/ili Dobavljača, pri čemu se sljedeće stavke mogu uključiti u postupak testiranja:

-
- obrada prometa
 - stabilnost sustava
 - pravilno funkcioniranje uputa za implementaciju
 - provjera jesu li kvarovi softvera riješeni
 - testiranje regresije.

Testiranja provodi Naručitelj. Ako postoje pitanja s tim u vezi, Dobavljač surađuje s Naručiteljem kako bi se provjerilo pravilno funkcioniranje ažuriranja/nadogradnje.

Nakon što Naručitelj odobri ažuriranje/nadogradnju, ažuriranje/nadogradnja spremna je za pilot-testiranje/operativno testiranje u aktivnoj mreži.

4.7 Pilot-testiranje / implementacija na prvom čvoru (FNI) ažuriranja/nadogradnji softvera

U ovoj se fazi ažuriranje/nadogradnja može instalirati na ograničenom broju (ili na jednom po konfiguraciji) operativnih mrežnih elemenata kako bi Naručitelj izričito pratio ili testirao ažuriranje/nadogradnju prije uvođenja u cijelu aktivnu mrežu. U ovoj je fazi naglasak na ponašanju ažuriranja/nadogradnje u uvjetima aktivne mreže i na ponovnom javljanju kvarova koji se ne mogu reproducirati u testnom postrojenju.

Normalno razdoblje evaluacije pilot-testiranja / operativnog testiranja prihvatljivosti može se razlikovati od nekoliko dana do nekoliko tjedana ovisno o složenosti ažuriranja/nadogradnje.

Na zahtjev Naručitelja, Dobavljač pruža podršku pilot-testiranju, pri čemu Naručitelj i Dobavljač unaprijed dogovaraju opseg i vremenski raspored.

Nakon uspješnog pilot-testiranja Naručitelj uvodi ažuriranje/nadogradnju u cijelu mrežu ili to čini Dobavljač ako je Naručitelj zatražio uslugu implementacije ažuriranja/nadogradnje softvera u skladu s poglavljem 3.3.

Radi izbjegavanja dvojbi, prije uvođenja u aktivnu mrežu Naručitelj u pisanom obliku otpušta svako novo ažuriranje/nadogradnju.

5 Sastanci

5.1 Operativni pregledni sastanak

U svrhu uspostave radnog odnosa Dobavljač i Naručitelj na radnoj razini dogovaraju sve pojedinosti potrebne za pružanje usluga, kao što su podaci za kontakt, adrese za isporuku itd., kao i zajedničke radne procese i povezana sučelja. Ta se suradnja usuglašava na takozvanom operativnom preglednom sastanku, koji se nakon toga redovito održava kako bi se održali radni odnos i zajednički procesi te preispitala učinkovitost obiju Stranaka u pogledu njihovih obveza iz ove Garancije. Operativni pregledni sastanak održava se na tromjesečnoj osnovi na lokaciji Naručitelja, osim ako je drukčije dogovoreno.

Dobavljač upućuje odgovarajuće stručnjake na takve sastanke ovisno o dnevnom redu, koji se dogovara unaprijed.

Sadržaji tih sastanaka uključivat će najmanje sljedeće:

- analizu izvješća o kvaliteti / zahtjeve za otklanjanje poteškoća
- optimizaciju procesa izvješćivanja o kvaliteti
- status i učinkovitost svih kupljenih usluga
- postupke operacija i održavanja (O&M) (na lokalnoj i međunarodnoj razini)
- komunikaciju o projektima na visoko razini u vezi s učinkom O&M-a
- suradnju između osoblja Naručitelja i osoblja Dobavljača za podršku
- komunikaciju/koordinaciju između Dobavljačeve organizacije O&M-a i Naručitelja
- rješavanje eventualnih sporova, nesuglasica i propusta.

Izvanredni sastanci održavaju se na zahtjev bilo koje Stranke (npr. sastanci o prijavama kvara).

6 Izvješća

6.1 Redovita izvješća

Ako nije drukčije dogovoreno, Dobavljač dostavlja tromjesečno izvješće s podacima o pruženim uslugama i mišljenjem Dobavljača o ostvarivanju/neostvarivanju KPU-a utvrđenih u Dodatku 1. ovoj Garanciji za Naručitelja.

6.2 Izvješća na zahtjev Naručitelja

Ako je primjenjivo te uz redovita izvješća, Naručitelj zadržava pravo zatražiti dodatna izvješća u slučaju posebnih pitanja kao što je analiza temeljnih uzroka težih kvarova ili degradacija sustava.

6.3 Sadržaj izvješća

Dobavljač i Naručitelj dogovaraju detaljan sadržaj izvješća u skladu sa zahtjevima Naručitelja, pri čemu Dobavljač ne smije odbiti nijedan razuman zahtjev Naručitelja.

6.4 Oblik izvješća

Izvješće se dostavlja u elektroničkom obliku i u dogovorenom formatu.

7 Ključni pokazatelji uspješnosti i kazne

Ako nije drukčije dogovoreno, ključni pokazatelji uspješnosti i kazne primjenjuju se u skladu s „Definicijama ključnih pokazatelja uspješnosti (KPU), ciljevima i povezanim kaznama” (vidjeti Dodatak 1. ovoj Garanciji), pod uvjetom da opisane usluge i sve obvezne aktivnosti iz Garancije ili njihove dijelove izvršava Naručitelj, Dobavljač ili bilo koja kvalificirana treća strana u ime Naručitelja.

8 Dodatak

Dodatak 1. Mjerenje KPU (definicije ključnih pokazatelja uspješnosti (KPU), ciljevi i povezane kazne)