

Hrvatska matica iseljenika, Trg Stjepana Radića 3, 10000 Zagreb, OIB: 28639480902, kojeg zastupa Mijo Marić, ravnatelj (u daljnjem tekstu: **Korisnik**)

i

Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10010 Zagreb, OIB: 81793146560, koji po posebnoj punomoći zastupa direktor Sektora prodaje malim i srednjim poslovnim korisnicima Agron Kadiu, MBA, (u daljnjem tekstu: **Odabrani ponuditelj**),

Korisnik i Odabrani ponuditelj (u daljnjem tekstu: **Ugovorne strane**), na temelju *Okvirnog sporazuma za usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, s uređajima i elektroničkim karticama za korištenje tih usluga* (evidencijski broj nabave 9/2015) sklopljenoga dana 31.12.2015. godine između Državnog ureda za središnju javnu nabavu i Hrvatskoga Telekoma d.d. (u nastavku: **Okvirni sporazum ili OS**) i članka 147. stavku 2. Zakona o javnoj nabavi („Narodne novine“, broj 120/16)

sklapaju ovaj

UGOVOR BROJ UJN-BSS-536/2017

O NABAVI USLUGA U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI, S UREĐAJIMA I ELEKTRONIČKIM KARTICAMA ZA KORIŠTENJE TIH USLUGA

Članak 1.

Predmet ovog Ugovora je pružanje javnih govornih, mješovitih (SMS, MMS), podatkovnih usluga te dopunske i pomoćne usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, u tuzemstvu i inozemstvu (roamingu),

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se ovim Ugovorom produžuje pružanje usluge iz Ugovora UJN-BSS-160/2017 (u daljnjem tekstu: Prethodni ugovor) za sve brojeve aktivne od datuma navedenog u čl. 34 ovog Ugovora, bez mogućnosti kupnje novih uređaja po cijenama iz Okvirnog sporazuma, osim ako nisu iskorištene definirane ugovorene količine uređaja predviđenih za isporuku do kraja trajanja Okvirnog sporazuma sukladno prilogu br. 3. Prethodnog Ugovora.

Mjesto, uvjeti i predmet pružanja usluga i isporuke robe

Članak 2.

Mjesto pružanje usluga je cijelo kopneno područje Republike Hrvatske, područje svih hrvatskih otoka u Jadranskom moru, unutarnje morske vode kao i teritorijalno more, sukladno Pomorskom zakoniku (Narodne novine, broj 181/04, 76/07, 146/08 i 61/11, 56/13 i 26/15) (u nastavku: područje Republike Hrvatske), a za usluge u roamingu područje svih europskih država, Izrael i Turska, Azijski dio Ruske Federacije, kao i svi europski teritoriji, uključivo Grenland (Danska), Gibraltar (Velika Britanija), Kanalski otoci (Velika Britanija), odnosno Zona 1 i neeuropskih država i teritorija, Zona 2.

Odabrani ponuditelj obavezan je ovaj Ugovor izvršavati u skladu sa načelom savjesnosti i poštenja, te važećim strukovnim normama i pozitivnim zakonskim propisima, te sukladno uvjetima iz dokumentacije za nadmetanje i Okvirnog sporazuma.

Naručivanje

Članak 3.

SIM kartice Korisnik će naručivati pisanim putem, a narudžbu će, u pravilu, dostavljati u elektroničkom obliku, elektroničkom poštom.

Korisnik će naručivati nove pretplatničke brojeve putem odgovarajućih obrazaca Odabranog ponuditelja (Prilog 2 ovog Ugovora).

Narudžbom, zahtjevom ili odgovarajućim obrascem ne mogu se mijenjati odredbe ovog Ugovora i Okvirnoga sporazuma.

Vlasništvo elektroničkih kartica

Članak 4.

Sve isporučene i preuzete SIM-kartice trajno su vlasništvo Odabranog ponuditelja.

Rokovi i vrijeme isporuke SIM kartica

Članak 5.

Rok za početak pružanja usluga koje su predmet nabave je najviše 30 (trideset) dana od dana potpisivanja ovog pojedinačnog ugovora o javnoj nabavi na temelju Okvirnog sporazuma.

Odabrani ponuditelja obvezan je, u pravilu u roku od 1 (jednoga) sata, ali ne dulje od 24 (dvadesetčetiri) sata od trenutka zaprimanja zahtjeva za aktiviranjem SIM-kartice Korisniku, aktivirati SIM-karticu. U posebnim slučajevima i za posebne potrebe, Korisnik može od Odabranog ponuditelja pisano zatražiti isporuku već aktiviranih SIM-kartica.

Rok isporuke elektroničke kartice iznosi 5 (pet) radnih dana od zaprimanja pisanoga zahtjeva Korisnika.

Povrat SIM-kartice

Članak 6.

U slučaju povrata SIM-kartice Odabranom ponuditelju, Korisnik odgovoran je za trajno brisanje podataka koje je pohranio na SIM-karticu.

Odabrani ponuditelj ne odgovara za sadržaj podataka i podatke koji su u trenutku povrata SIM-kartice Odabranom ponuditelju bili pohranjeni na SIM-kartici.

U slučaju da Korisnik nema tehničkih mogućnosti za nepovratno i trajno brisanje podataka sa SIM-kartice koju vraća, Odabrani ponuditelj obvezan je bez posebne naknade omogućiti takvo brisanje na svojoj opremi i na siguran način.

U slučaju da Odabrani ponuditelj prenosi podatke s vraćene SIM-kartice na zamjensku SIM-karticu na svojoj opremi, obvezan je, na zahtjev Korisnika, a prije konačnog povrata SIM-kartice, omogućiti Korisniku da prvo samostalno trajno izbriše podatke sa SIM-kartice.

Gubitak/krađa SIM-kartice

Članak 7.

U slučaju gubitka ili krađe SIM-kartice, korisnik će odmah po saznanju za takav događaj o tome obavijestiti Odabranoga ponuditelja telefonski putem službe za korisnike 0800 9500 ili na drugi prikladan dokaziv način.

Korisnik je dužan potvrditi usmenu prijavu gubitka ili krađe pisanim putem u roku od 2 (dva) radna dana od dana usmene prijave.

Ako je usmenu prijavu gubitka ili krađe SIM-kartice korisnik potvrdio pisanim putem, neće snositi troškove nastale uporabom izgubljene ili ukradene SIM-kartice od trenutka prijave, od strane treće osobe.

Uspostava VPN-a

Članak 8.

Odabrani ponuditelj obvezan je uspostaviti VPN Korisnika za sve ili za dio pretplatničkih brojeva Korisnika u roku od 5 (pet) radnih dana od dana sklapanja ovog Ugovora s Korisnikom.

Korisnik se obvezuje prilikom sklapanja ovog pojedinačnog ugovora Odabranom ponuditelju predati popis onih svojih pretplatničkih brojeva koje želi uključiti u svoj VPN.

Korisnik će nakon sklapanja ovog ugovora Odabranom ponuditelju najviše jednom na mjesec predati popis svih onih svojih pretplatničkih brojeva koje naknadno želi uključiti u svoj VPN.

Tehnička podrška korisnicima

Članak 9.

Odabrani ponuditelj obavezan je osigurati tehničku podršku pomoć korisnicima i pretplatnicima korisnika, telefonskim putem, dostupnu 24 (dvadesetčetiri) sata na dan, kroz cijelo vrijeme trajanja Okvirnog sporazuma, odnosno svih ugovora.

Članak 10.

Odabrani ponuditelj obavezan je osigurati najmanje dvije (2), a po potrebi i više osoba za podršku radi pružanja poslovne i tehničke potpore korisnicima putem pozivnoga središta (call-centar) Odabranoga ponuditelja i barem jednoga telefonskog broja (primjerice 0800 ili sličnoga) s dostatnim brojem pristupnih veza (linija), pozivanje kojega broja je za pretplatnika, odnosno korisnika u tuzemstvu slobodno i besplatno.

Jedna osoba za podršku mora biti zadužena i odgovorna za rješavanje ugovornih, poslovnih i računovodstvenih pitanja, najmanje od 08:00 do 17:00 svaki radni dan u godini.

Drugi kontakt za podršku koji mora biti zadužen za rješavanje svih tehničkih i operativnih pitanja te pomoć korisnicima za pristup i uporabu pojedinih usluga i mogućnosti, 24 (dvadesetčetiri) sata na dan, svakoga dana u godini.

Odabrani ponuditelj obavezan je korisnicima bez odgode dostaviti ime i prezime osobe za podršku iz stavka 2. ovog članka te naziv grupe za podršku iz stavka 3. ovog članka, naznaku za što je koja razina podrške od ranije navedenih zadužena i odgovorna, zajedno s njihovim izravnim telefonskim brojevima i službenim kontakt adresama elektroničke pošte.

Članak 11.

Korisnik je obavezan osigurati, u pravilu 2 (dvije) osobe, a ako se radi o manjem korisniku, iznimno 1 (jednu) osobu za tehničku podršku s Odabranim ponuditeljem.

Jedna osoba za tehničku podršku koju osigurava korisnik, mora biti nadležna i odgovorna za ugovorna, poslovna i računovodstvena pitanja. Druga osoba za tehničku podršku mora biti nadležna i odgovorna za sva tehnička i operativna pitanja.

Korisnik je obavezan Odabranome ponuditelju dostaviti imena i prezimena osoba za tehničku podršku naznaku za što je koja od njih zadužena i odgovorna, zajedno s njihovim izravnim telefonskim brojevima i službenim osobnim adresama elektroničke pošte.

Pristup sustavu kupnje i naplate karata

Članak 12.

Odabrani ponuditelj obavezan je osigurati mogućnost pristupa svakom javnom sustavu kupnje i naplate karata (primjerice za parkiranje ili za javni prijevoz), ili drugih usluga trećih osoba.

Korisnik je odgovoran za sve troškove koje pretplatnik korisnika učini kupnjom karata ili korištenjem drugih naplativih usluga trećih osoba.

Korisnik će sve pretplatnike na vrijeme upozoriti da kupnja karata ili korištenje drugih naplativih usluga trećih osoba nije predmet nabave, Okvirnoga sporazuma i ovog Ugovora sklopljenog na temelju Okvirnoga sporazuma.

Usluga privatnih poziva

Članak 13.

Odabrani ponuditelj je obavezan omogućiti privatne pozive imenovanog (neanonimnog) pretplatnika sa službenoga GSM telefona.

