

Lisa 2. Tehniline kirjeldus

Hankija nimi: SMIT.

Riigihanke nimetus: Ericssoni raadiolingu, raadiolinkide lisad ning nende tarkvara tugi ja tehniline tugi.

Riigihanke viitenumber:

1. Ericssoni Minilink raadiolingi tooted, täpsem näidisnimekiri lisas 2.1, või sellega samaväärsed.

Tootegrupp	Tootegrupi selgitus	Maksimaalne tarneaeg (tööpäevades)
Riistvara	Raadiolingi seadmete riistvaralised komponendid ja terviklahendused	Täpsustatakse igakordselt pakkumuses
Tarkvara litsentsid.	Litsentse soetatakse Tellijal olemasolevate seadmete tarkvaras vajaliku funktsionaalsuse kasutamise lubamiseks.	Täpsustatakse igakordselt pakkumuses
Antennid	Antennid ja tarvikud	Täpsustatakse igakordselt pakkumuses
Tarvikud ja lisa komponendid	Toodeteks on ka komponendid mis on vajalikud raadiolingi töökorra tagamiseks ja mida saab soetada ainult Ericssonilt või neid seadmeid on vajalik soetada koos raadiolinkidega tagamaks seadmete ühilduvus.	Täpsustatakse igakordselt pakkumuses
Tarkvara tugi	Aastane tarkvara tugi vastavalt tellijal olemas olevate seadmete (<i>node</i>) arvule.	Täpsustatakse igakordselt pakkumuses
Tehniline tugi	Aastane tehniline tugi.	Täpsustatakse igakordselt pakkumuses

- 1.1. **Ericssoni Minilink raadiolingi tooteid** soetatakse olemasolevatele seadmetele piisava varuosade koguse tagamiseks, remondiks, uuendamiseks, funktsionaalsuse suurendamiseks ja võrgu laiendamiseks.
- 1.2. Seadmete transpordi kulud tellija esitatud aadressile Eesti piires kannab täitja.
- 1.3. Seadmed peavad olema uued ja originaalpakendis.
- 1.4. Seadmete komplekteerimisel Täitja lähtub seadmete tootja poolt heakskiidetud nõuetest, Eestis kehtestatud riiklikutest normidest ning Tellijaga kokkulepitud tingimustest.

- 1.5. Pakkuja peab omama tootja poolset hankelepingu eseme müügiõigust sh tootetoe osutamise ja/või müügiõigust Eesti Vabariigi territooriumil.
- 1.6. Pakkuja tagab, et pakutavad tooted registreeritakse Ericssoni-s SMIT-i kontole või kinnitab, et see on teostatav Hankijal ilma lisa kuluta.
- 1.7. Pakkuja tagab, et pakutavatele toodetele tagatakse tootja ametlik tootetugi (tarkvara tugi ja tehniline tugi).
- 1.8. Tootetoe periood täpsustatakse igakordselt minikonkursil.

2. Tarkvara tugi (*Subscription*) – tellijale tagatakse tarkvaravärskendused ja tarkvarauuendused.

- 2.1. Tarkvara tugi koosneb:
 - 2.1.1. **Tarkvara värskendused** - tarkvara parandused, mis tagavad avastatud vigade paranduse ja turvanõrkuste kõrvaldamise.
 - 2.1.2. **Tarkvara uuendused** - tarkvara funktsionaalsuse täiustused või modifikatsioonid.
- 2.2. Seadmete tarkvara paranduste ja tarkvara uuenduste paigaldamiseks peab olema tagatud tellijale ligipääs Ericsson-i ametlikule tarkvara kanalile või Täitja teeb need kättesaadavaks Tellijale sobival viisil.
- 2.3. Täitja teeb tootja ametlikud tarkvara värskendused kättesaadavaks mitte hiljem kui nädala jooksul tellijalt selle kohase taotluse esitamisel.

3. Tehniline tugi

- 3.1. Juhul kui konkreetsetes hankelepungus ei ole sätestatud teistsugused tehnilise toe tingimused, kohalduvad tehnilisele toele alljärgnevad nõuded ja koosseis:
- 3.2. Tellijale tagatakse ligipääs Ericsson Minilink toodete tootja ametlikule veebiliidesega klienditoe platvormile (*Customer Support Platform – CSP*).
- 3.3. Tehnilise toega suhtlemise keel on inglise või eesti keel.
- 3.4. Tellijale tagatakse tekstipõhise suhtluskanali kaudu 24/7 ligipääs vähemalt *chat-bot* agentidele.
- 3.5. Tehniline tugi koosneb järgmistest osadest:
- 3.6. **Teadmistebaas** - tellijale pakutakse laialdast teadmistebaasi ja tooteteavet, sealhulgas toodete ja turbega seotud bulletinäid, millele tellija saab igal ajal klienditoe platvormi kaudu juurde pääseda, kus tellija saab tellida toote- ja turvalisusega seotud bulletinäine ja/või otsida teavet, et kiiresti vastuseid leida.
- 3.7. **Koostööfoorum** - tellijale pakutakse klienditoe platvormi kaudu veebipõhist koostöö-/kogukonnafoorumit, mis on vahend Ericssoni klientidele suhtlemiseks ja koostöö tegemiseks meie kliendikogukonna teiste liikmetega.
- 3.8. **Vestlus ja pileтите loomine** – tellijal on Ericssoni klienditoe platvormil vestluse kaudu võimalus pääseda juurde Ericssoni tugiagentidele ja esitada tekstipõhiseid küsimusi üldise tooteteabe kohta reaajas, ööpäevaringselt ning avada pileteid kahtlustava tooteprobleemi kohta.
- 3.9. **Tehnilisetoote pileтите tasemete liigitus ja meetmed:**
 - 3.9.1. Kõrge tasemega sündmuse parandusmeede (*High CSR Remedy*) – 3 kalendri päeva
 - 3.9.2. Kõrge tasemega sündmuse taastamine (*High CSR Restoration*) – 14 kalendri päeva

3.9.3. Keskmise tasemega sündmuse taastamine (*High CSR Restoration*) – 40 kalendri päeva

3.9.4. Madala tasemega sündmuse taastamine (*High CSR Restoration*) – 50 kalendri päeva

3.10. Tasemete ja meetmete kirjeldused vastavad Ericssoni standardile.

3.11. Kriitilise tasemega sündmusi ei käsitletakse sarnaselt Kõrge tasemega piletitele.

4. Ericssoni extranet.

4.1. Tellijale tagatakse ligipääs Ericsson Minilink toodete tootja extraneti kaudu toodete dokumentatsioonile ja raadiolingi ühenduse planeerimise portaalile.

4.2. Taitja tagab Tellijale tootja tehnilise teabe tarnitavate seadmete paigalduse ja häälestuse kohta;

5. Garantii

5.1. Tarnitud toodetele ja lahendustele kehtib garantii vähemalt üks aasta, kui see pole konkreetses tellimuses või hankelepingus teisiti kokku lepitud.

5.2. Garantii periood hakkab kehtima hetkest, kui poolte kontaktisikud on allkirjastanud lahenduste või toodete üleandmise-vastuvõtmise akti.