

MAT projekt

Opseg projekta i očekivanja od potencijalnih dobavljača za
paketomate

Verzija finalna

Datum: 16.3.2020.

Vlasnik dokumenta: Matija Pavlinek, Hrvatska pošta d.d.

Status dokumenta Rad na dokumentu / na odobrenju / **odobren**

1. Sadržaj

1.	Sadržaj.....	2
2.	Generalni vodič za izmjenu informacija.....	4
2.1	Vodič za sastanke i razgovore.....	4
2.2	Generalne odredbe.....	4
2.3	Generalni vodič za izbjegavanje korupcije.....	4
3.	Uvod.....	5
4.	Hardwaresko rješenje.....	6
4.1	Specifikacija hardwareskog rješenja.....	7
5.	Softwaresko rješenje i prijenos znanja.....	7
5.1	Slanje paketa iz paketomata (pojedinačni ili skupni paketi).....	8
-	Iz paketomata u Poštanski ured.....	8
-	Iz paketomata na adresu.....	8
-	Iz paketomata u paketomat.....	8
5.1.1	Privatni korisnik.....	8
5.1.1.1	Web aplikacija.....	9
5.1.1.2	Mobilna aplikacija ili mobilno responzivna web aplikacija.....	9
5.1.2	Male i srednje kompanije.....	9
5.1.2.1	Web aplikacija.....	9
5.1.2.2	Mobilna aplikacija ili mobilno reponzivna web aplikacija.....	10
5.2	Primanje paketa.....	10
5.2.1	Privatni korisnik.....	10
5.3	Preusmjeravanje paketa.....	10
5.3.1	Privatna osoba.....	10
5.3.1.1	Web aplikacije.....	11
5.3.1.2	Mobilna aplikacija ili mobilno responzivna web aplikacija.....	11
5.3.1.3	Kontakt centar.....	11
5.3.2	Male i srednje kompanije.....	11
5.3.2.1	Web aplikacija.....	11
5.3.2.2	Mobilna aplikacija.....	11
5.3.2.3	Kontakt cenar.....	11
5.4	Easy return.....	11
6.	Monitoring proces.....	11
7.	IT mreža i integracija.....	12

Projekt MAT

7.1	WAN network layout.....	12
8.	Dostava u Hrvatsku, skladištenje, testiranje i vizualizacija	12
9.	Instalacija paketomata	13
9.1	Planiranje frekventnost radova.....	13
9.2	Obaveze izvršitelja radova instalacije	14
9.3	Dodatne obaveze Izvođača radova instalacije	16
10.	Održavanje	16
10.1	Redovno održavanje – raspored i intervali održavanja.....	16
10.2	Obaveze vanjskog partnera	16
10.3	Servisno vrijeme.....	17
10.4	Obaveze vanjskog partnera	17
10.5	Zahtjevi za servisom – SLA za Hardware	17
10.6	Dodatni zahtjevi	19
10.7	Rezervni dijelovi	19
11.	Appendix 1. – Slanje paketa iz paketomata	20
12.	Appendix 2. – Prikup iz paketomata	21
13.	Appednix 3. – Preusmjerenje paketa.....	22
14.	Appendix 4. – Lagani povrat.....	23

2. Generalni vodič za izmjenu informacija

2.1 Vodič za sastanke i razgovore

- Agenda sastanka mora biti definirana prije održavanja sastanka
- Zapisnik će se izraditi iza održanih sastanaka
- Odnosi se na sastanke i telefonske konferencije
- Odnosi se na sastanke i prije zaključenja ugovora

2.2 Generalne odredbe

- Razmjenjivati samo nužne informacije, a koje su relevantne za projekt
- Svaka od strana pripremiti će podatke koje će razmjenjivati prije održanih sastanaka
- Informacije će se dijeliti samo relevantnom krugu ljudi koji su uključeni u projekt
- Jedna osoba unutar tvrtke će biti odgovorna za dobivanje i po potrebi dijeljenje podataka
- Ograničiti dijeljenje povjerljivih informacija za što kasniju fazu projekta
- Korespondencija oko dijeljenja podataka mora biti zabilježena

2.3 Generalni vodič za izbjegavanje korupcije

- Ponašanje u skladu sa zakonom, dobrom trgovačkom praksom i internim zakonima tvrtke je ključno
- Sudjelovanje i ponašanje na projektu po najvišim etičkim i moralnim normama
- Nema očekivanje poklona i provizija za provođenje projekta ili pomoć pri potpisu ugovora

3. Uvod

Hrvatska pošta je tvrtka koja i privatnim i poslovnim korisnicima nudi širok spektar usluga. Osim temeljnog poslovanja, kojeg čini pružanje raznovrsnih poštanskih i financijskih usluga, Hrvatska pošta sve se više okreće razvoju inovativnih usluga i otvaranju novih tržišnih segmenata. Tu se prije svega misli na razvoj segmenta digitalnih usluga.

U 2017. godini Hrvatska pošta usvojila je poslovnu strategiju Pošta2022 u kojoj su postavljeni operativni ciljevi za idućih 5 godina. U svrhu ostvarenja jednog od zadanih strateških ciljeva „razvoj i otvaranje novih tržišta“ Hrvatska pošta priprema promjene u logističkim procesima te je odlučeno pokrenuti projekt implementacije mreže paketomata u Hrvatskoj. Zbog pozitivnih iskustava s Europskog tržišta paketomata u last mile dostavi i konstantnom rastu Internet trgovine Hrvatska pošta u navedenom projektu vidi priliku za optimizaciju operativnog procesa i nove prilode.

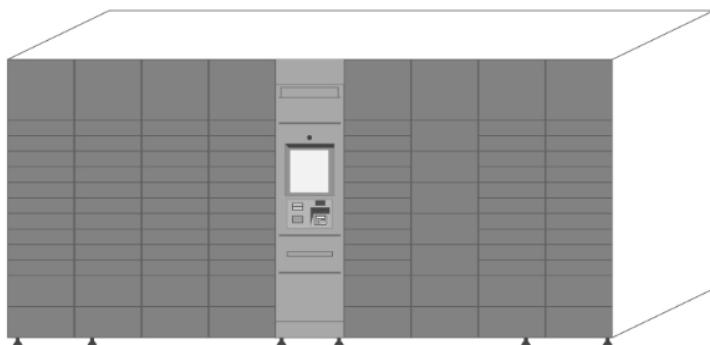
Ovaj dokument ima za svrhu olakšati razumijevanje opsega projekta i očekivanja od strane Hrvatske pošte na MAT projektu. Dokument je točka prikupljanja svih informacija na jednom mjestu, gdje je moguće na vrlo jednostavni način izmijeniti, nadopuniti potrebne stavke, a sve u svrhu uspješne realizacije ovog projekta.

Hrvatska pošta traži potencijalne dobavljače za instalaciju paketomata. Opseg projekta je kupnja 301 komada paketomata. Dodatno, predmet nabave je i kupnja softwareskog rješenja i dobivanje izvornog koda sa svim pravima u smislu izmjena i nadogradnje ali bez prava daljnje prodaje. U prvoj godini potrebno je napraviti prijenos znanja od strane dobavljača prema Hrvatskoj pošti kako bi Hrvatska pošta nakon isteka jedne godine imala znanja i kapacitete samostalno raditi potrebne izmjene i nadogradnje softwera. Opseg projekta je i doprema paketomata u Hrvatsku, njihovo skladištenje do trenutka instalacije i instalacija. Hrvatska pošta traži cjelovito rješenje koje će uključivati i održavanje hardwarea u periodu od 7 godina.

4. Hardwaresko rješenje

Generalna informativna slika paketomata nalazi se na slici 1. Hrvatska pošta traži održavanje za vrijeme trajanja ugovora što podrazumijeva dostupnost zamjenskih dijelova, neograničeno održavanje i otklanjanje svih pogrešaka, nedostataka i neispravnosti u radu te zamjena dijelova hardvera za jedinstveni mjesečni iznos iz Troškovnika. Rokovi za popravak HW definirani su unutar SLA. Izvan opsega ovog projekta je nabava POS uređaja za paketomate. Hrvatska pošta će u dokumentaciji specificirati rješenje za POS uređaje u vidu 1. dimenzija (radi potreba proizvodnje metalnih modula) 2. specifikacije integracije.

Slika 1.



Paketomat se sastoji od sljedećih komponenti:

- PC računalo
- Printer za adresnice
- Printer za račune
- Senzor
- Ekran na dodir
- Skener
- POS uređaj
- Mrežni video snimač (NVR -Network video recorder)
- UPS
- Utičnice i utori za struju
- Sirena
- Brava
- Krov
- Svijetlo
- Ruter
- Moduli
- Prilagodljive noge

Paketomat se sastoji od 96 pretinaca koji će biti definirani u dimenzijama L, M, S, i XS, a prema sljedećem rasporedu:

L	L	L	L	Glavni modul	L	L	L		
M	S	S	S		S	S	S	XS	XS
	S	S	S		S	S	S	XS	XS
M	S	S	S		S	S	S	XS	XS
	S	S	S		S	S	S	XS	XS
M	S	S	S		S	S	S	XS	XS
	S	S	S		S	S	S	XS	XS
M	S	S	S		S	S	S	XS	XS
	S	S	S		S	S	S	XS	XS
M	S	S	S		S	S	S	XS	XS
	S	S	S		S	S	S	XS	XS
M	M	M	M		M	M	M		
M	M	M	M		M	M	M		

Raspon dimenzija pretinaca je raspisan u tehničkoj specifikaciji dokumenta.

4.1 Specifikacija hardwareskog rješenja

Detaljan specifikacija HW rješenja nalazi se u natječajnom dokumentu.

5. Softwaresko rješenje i prijenos znanja

SW (korisničko sučelje) mora biti na Engleskom i Hrvatskom jeziku. SW rješenje mora biti u potpunosti integrirano s trenutnim SW Hrvatske pošte. Hrvatska pošta kupuje bezuvjetna prava na raspolaganje SW sa predajom izvornog koda uz ograničenje daljnje prodaje. Potencijalni dobavljač je u sklopu projekta dužan prenijeti znanje prema Hrvatskoj pošti na sljedeći način:

- Dostava kompletne pisane dokumentacije i specifikacija SW u pisanom i elektronskom obliku odmah nakon potpisa ugovora.
- Održavanje 5 radionica unutar godine dana od potpisa Ugovora koje imaju sljedeće karakteristike:
 - Održavaju se u Hrvatskoj
 - Traju 3 radna dana

Projekt MAT

- Jedan radni dan traje 8 sati
- Specifikacija radionica:
 - 1 radionica za kontakt centar koja se mora održati najmanje 2 tjedna prije instalacije prvog paketomata. O terminu instalacije prvog paketomata Hrvatska pošta će na vrijeme obavijestiti potencijalnog dobavljača.
 - 3 radionice za IT SW – jedna radionica kvartalno
 - 1 radionica za IT HW – jedna radionica u prvoj godini
- Omogućavanje 100 čovjek dana podrške za bilo kakva pitanja
 - Jedan čovjek dan je 8 sati
 - Podrška za pitanja može biti: konferencijski poziv, e-mail, telefonski poziv, skype, whatsapp, viber ili slično.

SW mora imati sljedeće funkcionalnosti:

5.1 Slanje paketa iz paketomata (pojedinačni ili skupni paketi)

Kratak pregled procesa vidljiv je u dodatku 1 na kraju dokumenta.

Mogućnosti slanja paketa:

- Iz paketomata u Poštanski ured
 - Potrebni podatci za slanje su (GSM, e-mail, podatci o primatelju i pošiljatelju, podatci o paketu)
- Iz paketomata na adresu
 - Potrebni podatci za slanje su (GSM, e-mail, podatci o primatelju i pošiljatelju, podatci o paketu)
- Iz paketomata u paketomat
 - Potrebni podatci za slanje su (GSM, e-mail, podatci o primatelju i pošiljatelju, podatci o paketu)

5.1.1 Privatni korisnik

Privatni korisnik je osoba koja nema potpisan ugovor s Hrvatskom poštom. Privatni korisnik može poslati paket slanjem podataka putem web aplikacije, mobilne aplikacije ili mobilno responzivne web aplikacije ili direktno na lokaciji paketomata upisivanjem podataka u glavnom modulu.

Privatni korisnik na lokaciji paketomata mora imati sljedeći funkcionalnosti:

- Plaćanje kreditnom karticama
- Potvrda plaćanja (podatci o pošiljci preko barkoda ili broja pošiljke)
- Unos podataka o paketu
- Print adresnice
- Print računa

Postoji 5 mogućnosti predaja paketa na paketomatu: **1)** korisnik donosi već adresirani i plaćeni paket, **2)** korisnik je popunio potrebne podatke preko web aplikacije, mobilne aplikacije ili mobilno responzivne web aplikacije, a plaćanje i printanje adresnice napraviti će na lokaciji paketomata, **3)**

Projekt MAT

korisnik je popunio potrebne podatke preko web aplikacije, mobilne aplikacije ili mobilno responzivne web aplikacije, već je platio uslugu, a print adresnice napraviti će na lokaciji paketomata, **4)** korisnik je popunio potrebne podatke preko web aplikacije, mobilne aplikacije ili mobilno responzivne web aplikacije, isprintao je adresnicu, a kartično plaćanje će odraditi na lokaciji paketomata, **5)** korisnik će sve podatke, print adresnice i plaćanje odraditi na lokaciji paketomata.

Ako korisnik iz nekog razloga nakon otvaranja pretinca ne opremi paket s adresnicom, paketomat mora imati mogućnost da se ista isprinta od strane kurira prilikom dolaska na prikup.

5.1.1.1 Web aplikacija

Popunjavanjem potrebnih podataka u web aplikaciji korisnik mora imati mogućnost:

- Isprinta adresnice
- Plaćanje kreditnom karticom
- Unosa podataka o pošiljatelju i primatelju
- Unosa podataka o paketu

Jedina obavezna polja za popuniti prilikom slanja paketa preko web aplikacije su podatci o pošiljatelju i podatci o primatelju s brojem mobitela te informacije i podatci o paketu. Privatni korisnik može birati hoće li printati adresnicu i platiti putem kreditne kartice od kuće ili na lokaciji paketomata na samom paketomatu. Kada je paket uspješno predan preko web aplikacije i u slučaju isprinta adresnice na lokaciji paketomata, korisnik bi trebao dobiti potvrdu o uspješnoj predaji podataka o paketu preko SMS-a ili Emaila (barkod i broj pošiljke). Upisivanjem broja pošiljke ili skeniranjem barkoda na lokaciji paketomata, završetkom plaćanja ako isto nije odrađeno na lokaciji kućne adrese, bi za rezultat trebalo imati isprint adresnice za pošiljku.

5.1.1.2 Mobilna aplikacija ili mobilno responzivna web aplikacija

Popunjavanjem potrebnih podataka u mobilnoj aplikaciji ili mobilno responzivnoj aplikaciji korisnik mora imati mogućnost:

- Plaćanja kreditnom karticom
- Unosa podataka o pošiljatelju i primatelju
- Unosa podataka o paketu

Upisivanjem broja pošiljke ili skeniranjem barkoda na lokaciji paketomata, završetkom plaćanja ako isto nije odrađeno na lokaciji kućne adrese, bi za rezultat trebalo imati isprint adresnice za paket.

5.1.2 Male i srednje kompanije

Male i srednje kompanije mogu imati potpisan ugovor s Hrvatskom poštom. Takve kompanije mogu koristiti slanje putem paketomata, a Hrvatska pošta će internim procesom ograničiti broj paketa koji takva kompanije može ostaviti odjedanput. Takvi korisnici mogu slati pakete popunjavajući potrebne podatke kroz web aplikaciju, mobilnu aplikaciju ili mobilno responzivnu web aplikaciju.

5.1.2.1 Web aplikacija

Prilikom popunjavanja podataka za slanje paketa putem web aplikacije male i srednje kompanije moraju imati mogućnost:

- Printanje adresnice
- Plaćanja kreditnom karticom

Projekt MAT

- Potvrda plaćanja (podatci o pošiljci preko barkoda ili broja pošiljke)
- Plaćanja putem fakture Hrvatske pošte
- Unos podataka o primatelju
- Unos podataka o paketu

Jedino obavezno prilikom slanja paketa preko web aplikacije su podatci o primatelju sa GSM brojem, podatci po pošiljatelju i podatci o paketu. Male i srednje kompanije mogu izabrati kartično ili plaćanje putem fakture na kraju mjeseca. Kartično plaćanje je putem web aplikacije ili direktno na lokaciji paketomata na POS uređaju. Kada je paket uspješno predan preko web aplikacije i printanje adresnice će biti odrađeno na lokaciji paketomata, pošiljatelj će dobiti potvrdu putem SMS, Emaila ili notifikacije (barkod ili broj paketa). Skeniranje barkoda ili utipkavanjem broja paketa na lokaciji paketomata kao rezultat ima otvaranje pretinca. Ako iz nekog razloga pošiljatelj nije opremio paket s adresnicom, paketomat mora imati mogućnost da adresnicu može naknadno isprintati kurir prilikom prikupa. Kako nije za očekivati da će male i srednje kompanije predavati pakete na kojima neće biti adresnica možemo pretpostaviti da će u ovom slučaju većina paketa biti plaćena i adresirana.

5.1.2.2 Mobilna aplikacija ili mobilno reponzivna web aplikacija

Prilikom popunjavanja podataka za slanje paketa putem mobilne aplikacije ili mobilno responzivne web aplikacije male i srednje kompanije moraju imati mogućnost:

- Printanje adresnice
- Plaćanja kreditnom karticom
- Plaćanja putem fakture Hrvatske pošte
- Unos podataka o primatelju
- Unos podataka o paketu

5.2 Primanje paketa

Kratak pregled i opis procesa vidljiv je u dodatku 2 na kraju dokumenta.

5.2.1 Privatni korisnik

Privatni korisnik je osoba koja nema potpisan ugovor s Hrvatskom poštom. Privatna osoba može primiti pakete u paketomat. Ako paket ne stane u paketomat zbog prevelikih dimenzija ili nedostatka slobodnih pretinaca biti će isporučen u najbliži drugi paketomat ili poštanski ured.

Primanje paketa u paketomat je moguće na sljedeće načine:

- Iz poštanskog ureda
- Sa adrese
- Iz paketomata

5.3 Preusmjeravanje paketa

Kratak pregled i opis procesa vidljiv je u dodatku 3 na kraju dokumenta.

5.3.1 Privatna osoba

Privatna osoba ili male i srednje kompanije mogu preusmjeriti paket koristeći sljedeće načine:

Projekt MAT

5.3.1.1 Web aplikacije

Preusmjeravanje paketa je moguće do trenutka dok paket nije dostavljen na odabranu lokaciju.

5.3.1.2 Mobilna aplikacija ili mobilno responzivna web aplikacija

Preusmjeravanje paketa je moguće do trenutka dok paket nije dostavljen na odabranu lokaciju.

5.3.1.3 Kontakt centar

Preusmjeravanje paketa je moguće do trenutka dok paket nije dostavljen na odabranu lokaciju.

5.3.2 Male i srednje kompanije

Male i srednje kompanije mogu preusmjeriti paket koristeći sljedeće:

5.3.2.1 Web aplikacija

Preusmjeravanje paketa je moguće do trenutka dok paket nije dostavljen na odabranu lokaciju.

5.3.2.2 Mobilna aplikacija

Preusmjeravanje paketa je moguće do trenutka dok paket nije dostavljen na odabranu lokaciju.

5.3.2.3 Kontakt cenar

Preusmjeravanje paketa je moguće do trenutka dok paket nije dostavljen na odabranu lokaciju.

5.4 Easy return

Kratak pregled i opis procesa vidljiv je u dodatku 4 na kraju dokumenta.

Easy return je jednostavni obrnuti proces slanja paketa u kojemu primatelj paketa može vratiti isti pošiljatelju. U ovom procesu adresnica se printa na lokaciji paketomata. Poslovni korisnik koji ima ugovor s Hrvatskom poštom i voljan je platiti dodatno opciju Easy return može svojim primateljima ponuditi ovu opciju. Hrvatska pošta će poslati kod za povrat primatelju, a koji omogućava uslugu povrata – Easy return opciju. Ova usluga se odrađuje na način da osoba koja vraća paket na lokaciji paketomata mora utipkati kod za povrat ili skenirati bar kod. Utipkavanje ili skeniranjem koda pokreće printanje adresnice čime službeni početak povratnog procesa počinje.

6. Monitoring proces

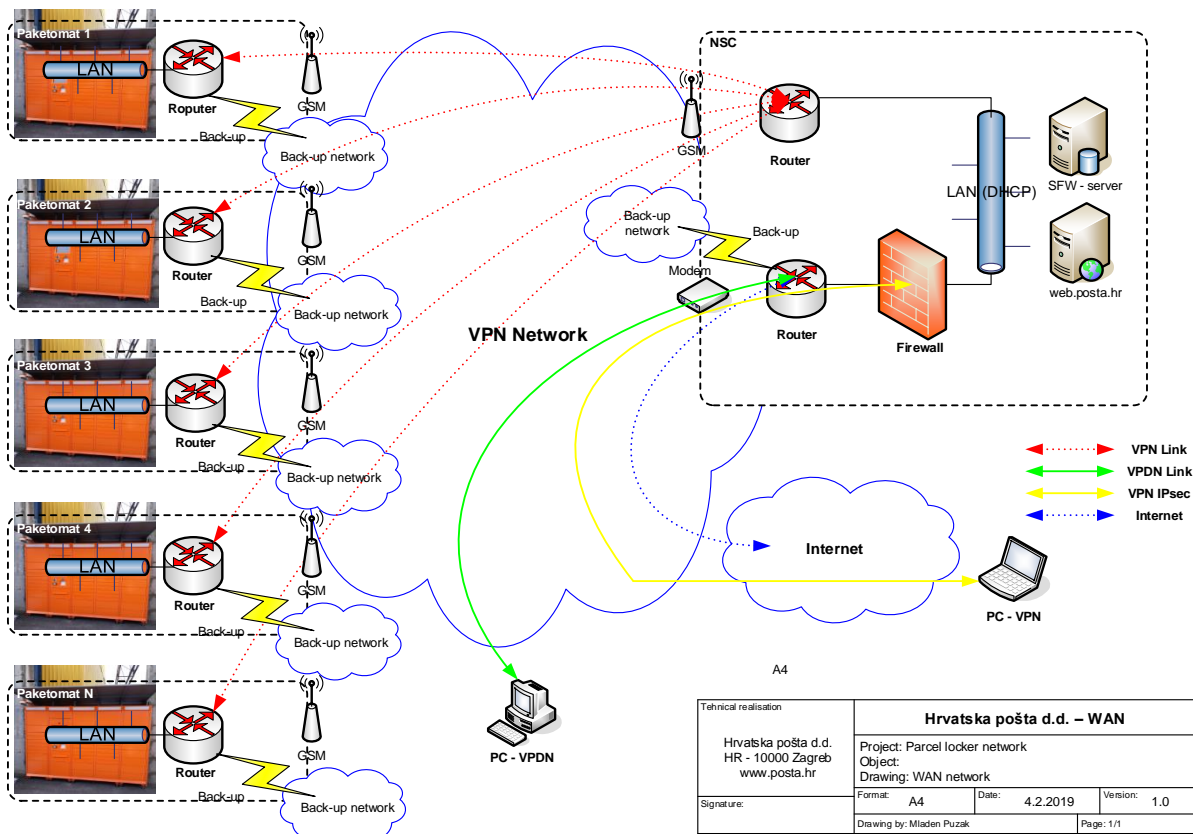
Monitoring će biti rađen od strane Kontakt centra Hrvatske pošte, a osobe koje će raditi monitoring moraju imati mogućnosti pratiti:

- Postotak zauzetosti i okupiranosti svakog pojedinog paketomata
- Spajanje na kameru svakog pojedinog paketomata
- Notifikacije za otvorene / zatvorene pretince
- Notifikaciju u slučaju vandalizma – udarci i krađe
- Alat za izvještavanje
 - o Popunjenost
 - o Analitiku po dana/tjednu/mjesecu/godini/paketomatu/ad hoc upit
 - o Postotak između slanja, primanja i Easy return pogodnosti

- Analitika prema veličinama pretinaca
- Generalni info o svim paketomatima – kada se jedan odabere uđe se u detalje poput
 - Lokacije/Mape
 - Status – popunjenost
 - Jedinstveni broj / diferencijator paketomata
 - Info o količini papira za adresnice i račune
 - Notifikacija kada je potrebna zamjena
 - Verzija software, jeli potreban update, jeli verzija zastarjela...

7. IT mreža i integracija

7.1 WAN network layout



A4

Technical realisation		Hrvatska pošta d.d. – WAN	
Hrvatska pošta d.d. HR - 10000 Zagreb www.posta.hr		Project: Parcel locker network Object: Drawing: WAN network	
Signature:	Format: A4	Date: 4.2.2019	Version: 1.0
Drawing by: Mladen Puzak		Page: 1/1	

8. Dostava u Hrvatsku, skladištenje, testiranje i vizualizacija

Potencijalni dobavljač mora osigurati dostavu svih 301 paketomata u Hrvatsku sa svim troškovima. Paketomati moraju stajati na adekvatnom skladištu na kojemu je moguće napraviti zadnje i finalne testove provjere ispravnosti, a prije nego se krene u proces instalacije. Skladištenje paketomata raditi će Hrvatska pošta na lokaciji u Velikoj Gorici. Skladištenje paketomata raditi će se sve do

Projekt MAT

trenutka dok Hrvatska pošta ne uputi nalog za instalaciju zadnjeg paketomata u predmetu ovog projekta. Lokacija instalacije paketomata mora biti pogodno za dovoz opreme i instalaciju. Popis lokacija po županijama biti će objavljen u natječaju. Potencijalni dobavljač u sklopu natječaja mora osigurati i funkcionalne rutere, dok će POS uređaje i njihovu dostavu na skladište potencijalnog dobavljača osigurati Naručitelj. Potencijalni dobavljač u sklopu skladišta mora ugraditi rutere i POS uređaje na način da paketomat bude testiran i funkcionalan za krajnjeg korisnika. Potencijalni dobavljač raditi će i poslove brandiranja i vizualizacije paketomata. Naručitelj će osigurati knjigu standarda završnog izgleda i vizuala koju će poslati potencijalnom dobavljaču nakon potpisivanja Ugovora.

Boja paketomata prema univerzalnoj RAL skali je **RAL 1023 traffic yellow**.

Detalji za vizualizaciju:

- VRSTA TISKA ZA OSLIKAVANJE:
 - o Visokokvalitetni digitalni, CMYK tisak, UV boje
- MATERIJAL:
 - o Polimerna samoljepljiva folija za vanjske površine
- DIZAJN (PRIPREMU DIZAJNA ZA TISAK) DOSTAVLJA:
 - o Hrvatska pošta (dizajn ćemo nakon potpisa Ugovora)
- NAKLADA/KOLIČINA :
 - o 301 paketomat

9. Instalacija paketomata

Instalacija paketomata znači da isti treba biti dostavljen i fizički postavljen na specifičan način, a sukladan uputama dobavljača na dogovorenu lokaciju. Instalacija mora biti sukladno broju pretinaca i modula, a kako je u zahtjevu specificirala Hrvatska pošta. Instalacija osim fizičkog sastavljanja podrazumijeva i da struja mora biti spojena, SW mora biti instaliran, a cijeli paketomat mora biti u funkciji na način da ga finalni korisnik može koristiti sa svim pogodnostima. Nakon uspješne instalacije izvoditelj radova mora obavijestiti Hrvatsku poštu da je paketomat uspješno instaliran i spreman za upotrebu.

9.1 Planiranje frekventnost radova

- a. Instalacija paketomata uključuje raspakiranje paketomata, pripremu i po potrebi testiranje, instalaciju na dogovorenoj lokaciji i puštanje u rad sa svim funkcionalnostima za finalnog korisnika.
- b. Instalacija novih i eventualno proširenje postojećih paketomata se izvršava prema rasporedu koji je dogovoren između Hrvatske pošte i izvršitelja radova instalacije.
- c. Izvršitelj radova instalacije će na odgovarajući način obavijestiti Hrvatsku poštu o uspješnoj instalaciji paketomata.
- d. Hrvatska pošta će obavijestiti Izvršitelja radova instalacije barem 30 dana unaprijed o potrebi instalacije novog ili proširenju postojećeg paketomata.
- e. Izvršitelj radova instalacije mora biti u mogućnosti instalirati barem dva paketomata u jednom dana na području Hrvatske.

- f. Transportno vozilo za prijevoz paketomata organizirano je od strane Izvršitelja radova instalacije.

9.2 Obaveze izvršitelja radova instalacije

- a. Novi paketomat mora biti raspakiran iz transportnih kutija
- Transportne kutije mogu biti od drvenih okvira, drvenih kutija, plastičnih kutija ili pakete te ostalih materijala koji mogu zaštititi paketomat od udaraca i transportnih oštećenja.
 - Transportne kutije moraju se otpakirati prema naputku proizvođača da bi se izbjegla nepotrebna oštećenja.
 - Područje instalacije mora biti očišćeno od prašine, smeća ili nakupina bilo kakve materije (lišće, snijeg...), uključujući i materijal za pakiranje. Nakon instalacije područje instalacije mora ostati čisto, ne smiju se vidjeti ostaci materijala ili nečistoće nastale zbog instalacije.
- b. Rastavljanje postojećeg paketomata ili modula
- Postojeći paketomat ili modul koji je potrebno zamijeniti moraju biti rastavljeni prema naputku proizvođača
 - Prije rastavljanja paketomata ili modula i isključivanja iz izvora napajanja treba biti siguran da u paketomatu ili modulu nema paketa. Ukoliko se u paketomatu ili modulu nalaze paketi Hrvatska pošta o tome mora odmah biti obaviještena.
 - Nijedan uređaj niti modul ne bi smjeli biti oštećeni tijekom procesa rastavljanja paketomata
 - Nakon procesa rastavljanja paketomata ili modula moraju biti u stanju da ih se može ponovno, a prema potrebi instalirati.
 - Rastavljeni paketomat ili modul ne smije pretrpjeti nikakva oštećenja prilikom utovara i istovara iz vozila za transport ili u procesu transporta.
- c. Pripreme za instalaciju novog paketomata ili novog modula
- Novi paketomati moraju biti pripremljeni i po potrebi testirani na skladištu izvršitelja radova.
 - Tehničko stanje paketomata i modula mora biti provjereno na način da:
 - Nema vizualnih oštećenja na paketomatu ili dodatnim modulima
 - Da je paketomat s modulima potpun i istovjetan narudžbi instalacije
 - Da ne nedostaju unutarnje komponentne i da su sve funkcionalne i ispravne za rad
 - Inspekcija detalja na paketomatu i modulima od čega su sastavljeni (točke spajanja, vijci...)
 - Spajanje paketomata na električni izvor energije prije samog transporta, a prema standardima i uputama dobavljača
 - Provjera da je paketomat opremljen svim što je potrebno i klijentu i kuriru da bi bo funkcionalan:
 - POS modul
 - Printer
 - Barkod skener
 - Ruter
 - Druge komponente
 - Provjera da paketomat ima papira

- d. Instalacija paketomata ili dodatnog modula
- Prilikom relokacije paketomata moguće je da će biti potrebno rastaviti pa ponovno sastaviti paketomat
 - Prije instalacije paketomata, Izvršitelj radova instalacije će provjeriti i pobrinuti se da su sve predradnje za instalaciju uspješno izvršene na lokaciji:
 - Površina instalacije je pripremljena za instalaciju paketomata
 - Potpisan je ugovor i dobivena je dozvola za instalaciju vlasnika prostora
 - Pripremljen je priključak za glavno napajanje
 - Ako bilo koja od predradnji za instalaciju nije zadovoljena Hrvatska pošta i Izvršitelj radova instalacije o tome će se međusobno obavijestiti i probati riješiti situaciju.
 - Paketomat ili dodatni modul potrebno je istovariti iz kamiona izvršitelja radova instalacije
 - Nakon što je napravljen istovar iz kamiona potrebno je napraviti vizualni pregled kako bi se provjerilo da se prilikom istovara nije dogodilo kakvo oštećenje.
 - Paketomat ili dodatni modu treba biti instaliran prema napatku proizvođača
 - Instalacija podrazumijeva spajanje modula
 - Svi moduli moraju biti spojeni sukladno uputama proizvođača i potpuno funkcionalni
 - Moduli mogu biti pozicionirani na način da su odvojeni od glavne jedinice paketomata
 - Tijekom instalacije dodatnog modula na paketomat, Izvršitelj radova instalacije mora se pobrinuti da klijenti na paketomatu nisu prekinuti u korištenju usluge
 - Ukoliko nije moguće izbjeći uzurpaciju korisnika tijekom izvođenja radova potrebno je o tome obavijestiti Hrvatsku poštu.
 - Potrebno se pobrinuti da nakon instalacije paketomata ili dodatnog modula:
 - Da je instalacija napravljena ispravno i sukladno uputama proizvođača te da ne predstavlja opasnost za korisnike ili okolinu
 - Napravljen je provjera/test da je paketomat ili dodatni moduli ispravan sa svim funkcionalnostima
 - Paketomat ili moduli moraju biti potpuno funkcionalni za upotrebu odmah nakon što je instalacija završila
 - Inspekcija da se svi pretinci uspješno otvaraju i zatvaraju je nužna
 - Potrebno je uslikati fotografije novo instaliranog paketomata ili dodatnog modula odmah nakon uspješne instalacije i proslijediti iste Hrvatskoj pošti. Fotografije je potrebno uslikati s prednjeg, dijagonalnog i lijevog i desnog bočnog smjera.
- e. Relokacija paketomata
- Ako je moguće napraviti relokaciju paketomata bez isključivanja (u slučaju relokacija na istoj lokaciji)
 - Prilikom premještanja paketomata Izvršitelj radova instalacije je obavezan imati mehanizaciju za premještanje
 - Sigurna relokacija paketomata mora biti osigurana
 - Paketomat ili moduli ne smiju pretrpjeti bilo kakva oštećenja u procesu relokacije
 - Po potrebi paketomat se može isključiti, a potom ponovno uključiti

9.3 Dodatne obaveze Izvođača radova instalacije

- Izvođač radova instalacije je odgovoran za bilo kakvo oštećenje
- Izvođač radova instalacije je odgovoran za bilo kakvo materijalno oštećenje nastalo tijekom instalacije na i za isto će snositi troškove
- Izvođač radova instalacije je odgovoran za organizaciju poslova popravljivanja i sve direktne, indirektne i troškove trećim osobama za potencijalne materijalne štete koju je prouzročio tijekom procesa instalacije
- Izvođač radova je odgovoran za bilo kakvo kašnjenje koje je uzrokovano instalacijskim timom i biti će odgovoran za sve direktne, indirektne i troškove nastale trećim osobama ovim kašnjenjem

10. Održavanje

Posao održavanje paketomata – rutinski posao održavanja paketomata od strane Vanjskog partnera prema rasporedu i intervalu, a koji je postavljen od strane proizvođača paketomata. U posao održavanja osim redovnog održavanja spada i ono izvanredno uzrokovano određenim kvarovima ili vidljivim nedostacima HW dijelovima paketomata. Izvanredno održavanje paketomata, rokovi o obaveze Vanjskog partnera definirano je kroz SLA ugovor u ovom dokumentu.

10.1 Redovno održavanje – raspored i intervali održavanja

- a. Rutinsko održavanje će biti napravljeno od strane Vanjskog partnera ne više od 2 puta godišnje po paketomatu. Razmak između dva rutinska posjeta istom paketomatu mora biti minimalno 6 mjeseci.
- b. Rutinsko održavanje mora biti napravljeno za sve paketomati koji se nalaze u mreži Hrvatske pošte.
- c. Rutinsko održavanje izvađa se prema rasporedu koji će biti predložen od strane Vanjskog partnera, a potvrđen od strane Hrvatske pošte.

10.2 Obaveze vanjskog partnera

- a. Inspekcija tehničkog stanja – tijekom svakog posjeta paketomata zbog održavanja, Vanjski partner je dužan napraviti inspekciju postojećeg stanja paketomata.
- b. Inspekcija funkcionalnosti – nevezano na prirodu poslova održavanja (razlog slanja tehničara Vanjskog partnera na lokaciju paketomata), Vanjski partner je dužan provjeriti da su sve funkcije paketomata ispravne.
 - Ekran radi i potpuno je responzivan na dodir
 - Nema vizualnih oštećenja
 - Printeri su funkcionalni
 - POS uređaji su funkcionalni
 - Svijetla rade
 - Alarm je funkcionalan
 - Svi vijci i podnožje je čvrsto pričvršćeno
- c. Održavanje će se izvoditi prema napatku i uputama proizvođača paketomata.

Projekt MAT

- d. Mora biti sigurno da će tijekom inspekcijskog pregleda svi dijelovi, moduli i detalji paketomati biti funkcionalni do sljedećeg pregleda ili održavanja.
- e. Održavanje uključuje zamjenu (ukoliko je potrebno) komponenti ili modula, a koje su specificirane od strane Hrvatske pošte.
- f. Nakon završetka održavanja paketomat mora biti spreman za upotrebu od strane korisnika bez ikakvih dodatnih aktivnosti.
- g. Osoba koja radi održavanje dužna je počistiti područje rada od smeća ili bilo kakvih mrlja nastalih zbog održavanja

10.3 Servisno vrijeme

- a. Vrijeme za izvođenje radova na paketomatu je ponedjeljak – petak od 8.00 – 21.00 sat i subotom od 8.00 – 14.00 sati.

10.4 Obaveze vanjskog partnera

- a. Popravci paketomata van redovnog održavanja raditi će se na temelju zahtjeva od strane monitoring odjela.
- b. Eliminacija nedostataka ili greška na modulima ili drugim komponentama paketomata.
- c. Tijekom izvođenja radova popravaka pažnja će biti usmjerena na potencijalne popravke ili održavanje drugih komponenti.
- d. Tijekom popravka ili održavanja stanje ostalih komponenti će također biti pregledano i procijenjeno kako bi se unaprijed reagiralo ukoliko je potrebna zamjena.
- e. Tijekom popravka ukoliko je moguće posao kurira i klijenti se neće uznemiravati – radovi i popravci na paketomatu će stati ukoliko postoji klijent ili kurir koji trebaju koristiti paketomat. Nakon što odrade potrebne radnje mogu se nastaviti popravci i održavanje.
- f. Nakon obavljenih popravaka Vanjski partner će se pobrinuti da paketomati izgledaju reprezentativno i da su spremni za korištenje kurira i klijenata.
- g. Sve odluke o potencijalnim popravcima mora donijeti Hrvatska pošta, a prije nego započnu radovi na paketomatu

10.5 Zahtjevi za servisom – SLA za Hardware

Razina ozbiljnosti (prioritet)	Opis	Vrijeme odziva od trenutka prijave	Rješenje kvara od trenutka prijava
Razina ozbiljnosti A (kritični kvarovi)	- monitor uređaja nije u funkciji (ne reagira na dodir, prikazuje pogrešnu sliku ili uopće nema slike); - paketomat nije spojen na sustav za kreiranje adresnica i slanje paketa (uz	Do 1 sat	Do 8 sati

	<p>prethodnu provjeru internetske veze kod davatelja usluga);</p> <ul style="list-style-type: none"> - paketomat ostao bez napajanja (uz prethodnu provjeru da li je administrator / vlasnik osigurao napajanje električnom energijom); - vratašca za održavanje paketa ne mogu se zatvoriti; - softver paketomata nije operativan (nije uopće moguće koristiti paketomat); - pretinac paketomata je neispravan, odnosno pretinac već sadrži paket; - funkcije višeg prioriteta sustava su u prekidu, nije moguće pružanje poslovnih usluga korisnicima. 		
<p>Razina ozbiljnosti B (srednje kritični kvarovi)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pisac paketomata nije u funkciji; - više od 10% pretinaca za pošiljke je neispravno ili prljavo; - video snimanje paketa nije omogućeno; - vratašca za održavanje paketa se ne mogu otvoriti; - skener paketomata nije u funkciji; - video kamera paketomata nije u funkciji; - niti jedan svjetlosni element paketomata nije u funkciji; - pogreška u softveru paketomata, ali to ne ometa korištenje od strane klijenta ili kurira (poštara). - funkcije nižeg prioriteta sustava ne rade ispravno, moguće je pružanje usluga korisnicima, ali uz konstantan nadzor i povremeno podešavanje parametara sustava. 	<p>Do 3 sata</p>	<p>Do 12 sati</p>
<p>Razina ozbiljnosti C (niže kritični kvarovi)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - alarmni paketomata nije u funkciji; - manje od 10% pretinaca za pošiljke je neispravno ili prljavo; 	<p>Do 6 sati</p>	<p>Do 24 sata</p>

	<ul style="list-style-type: none">- video kamera paketomata snima materijal niske kvalitete ili je usmjeren na pogrešno mjesto;- svjetla paketomata djelomično nisu u funkciji.- manji performansi problemi, sve funkcije sustava potrebne za pružanje usluga rade.- nekritične greške koje ne utječu na rad sustava i ne stvaraju kritične probleme a sustavu ili komponenti sustava i pružanju usluga krajnjem korisniku, ali sa mogućom eskalacijom prema smetnji više važnosti. Pojedini korisnici su zahvaćeni problemom. Potencijalni rizik u sustavu.		
--	---	--	--

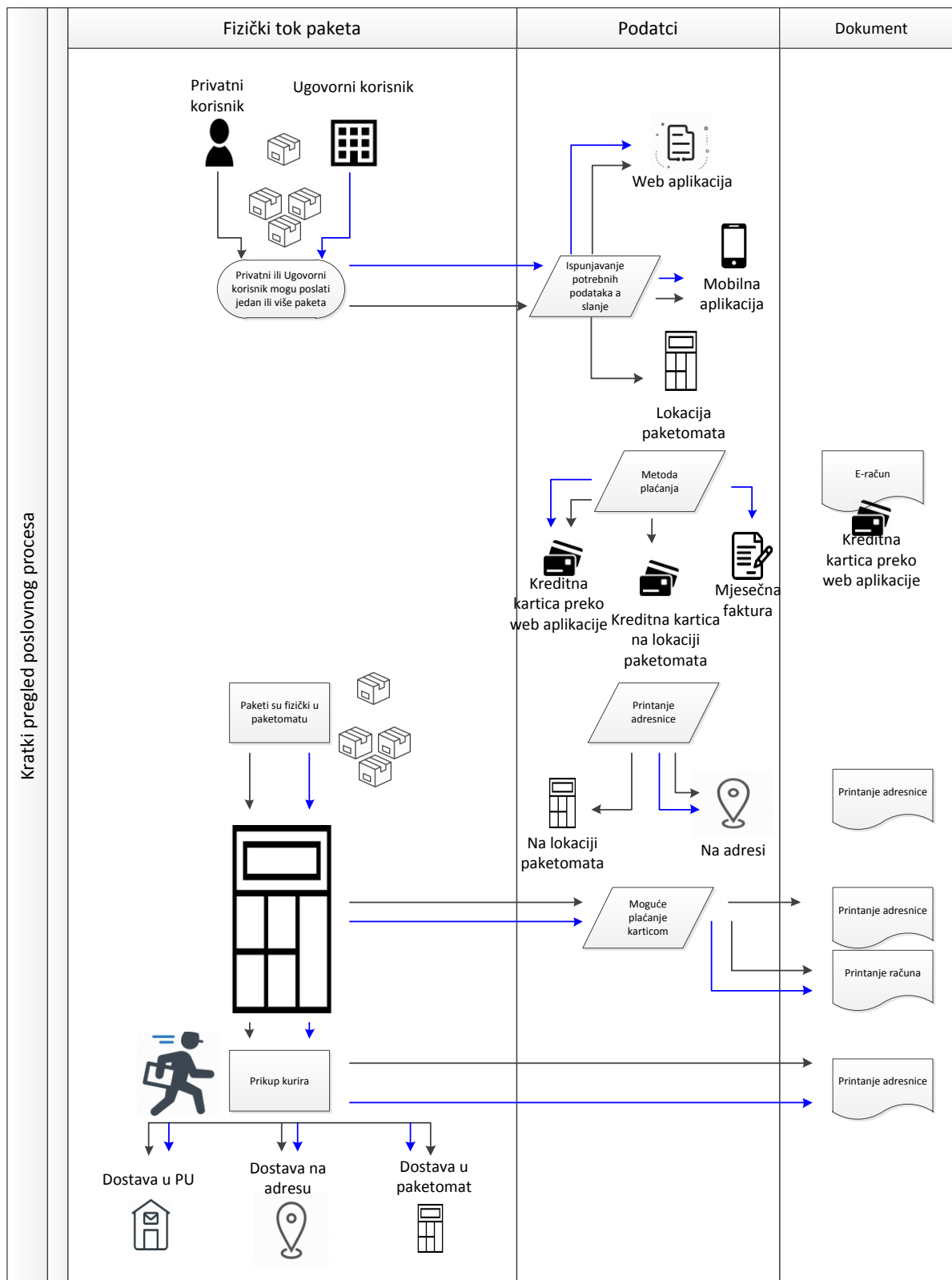
10.6 Dodatni zahtjevi

- a. Rezervni dijelovi za potencijalne popravke i zamijene moraju biti osigurani u roku trajanja Ugovora o održavanju (7 godina) na način da se potencijalni popravak ili zamjena može izvršiti kroz dogovoreni SLA.
- b. Popravci će se održavati i izvađati prema naputcima propisanim u uputama proizvođača.

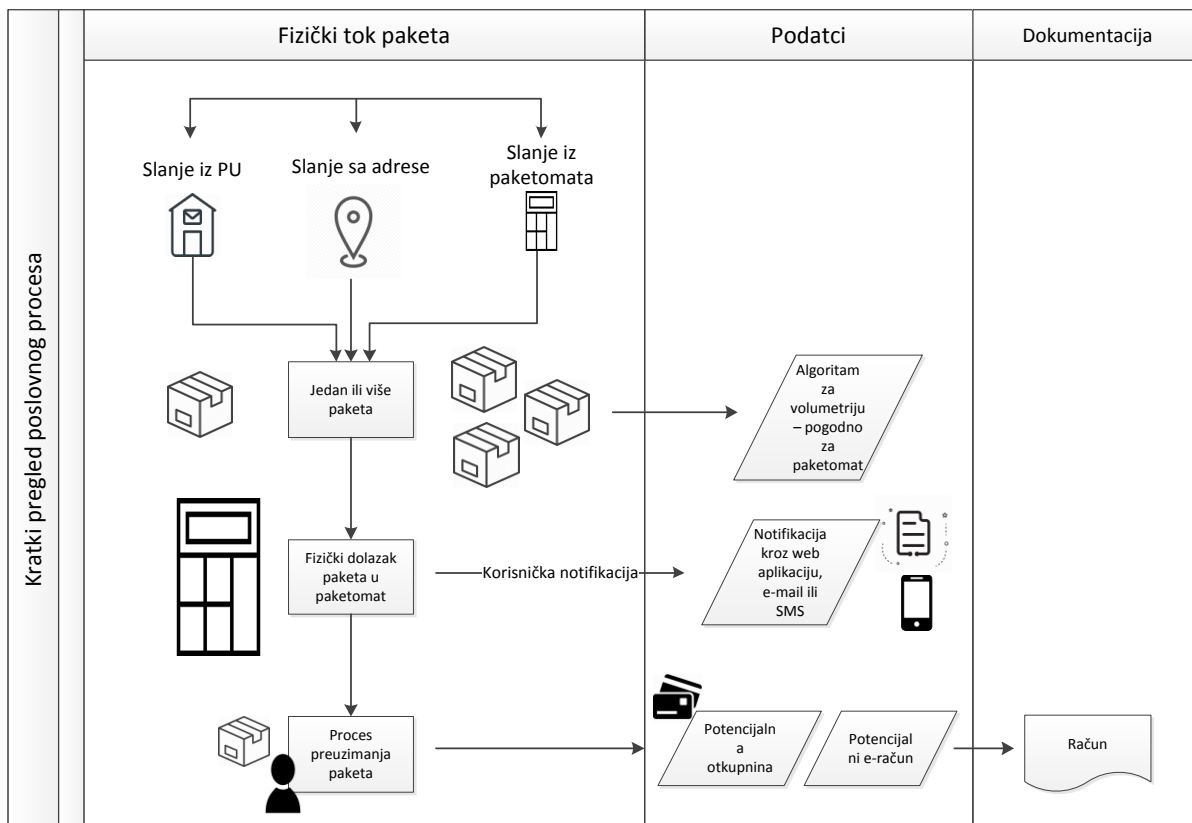
10.7 Rezervni dijelovi

- a. Rezervni dijelovi skladište se na skladištu potencijalnog Dobavljača.
- b. Potencijalni dobavljač mora osigurati dostupnost dijelova.
- c. Potencijalni dobavljač odgovoran je za nabavku i dovoljan broj rezervnih dijelova.

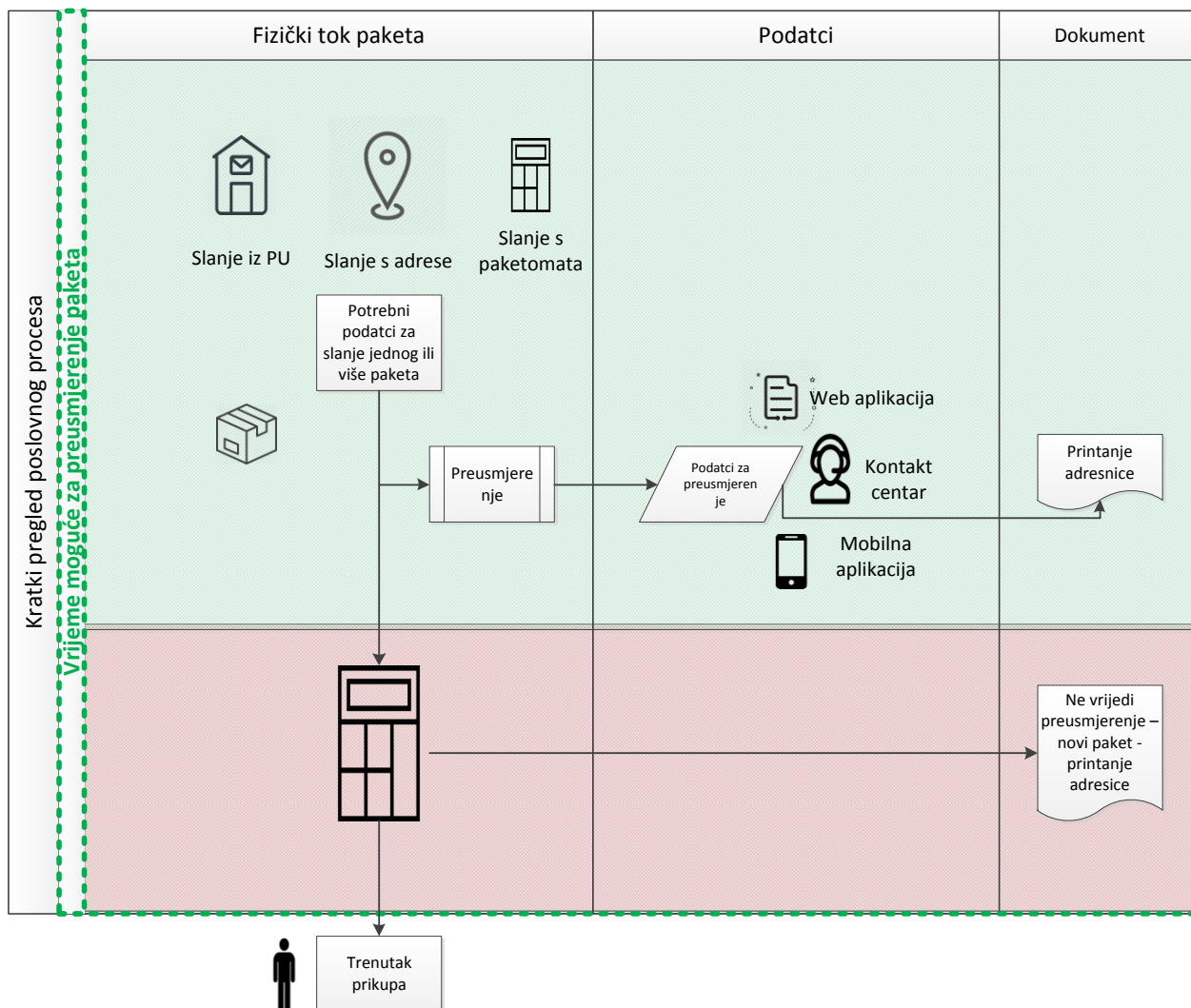
11. Appendix 1. – Slanje paketa iz paketomata



12. Appendix 2. – Prikup iz paketomata



13. Appednix 3. – Preusmjerenje paketa



14. Appendix 4. – Lagani povrat

