|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cijev gdje je planirana instalacija kablova, dužine (L)** | **Planirani broj kablova u cijevi** | **Koeficijent (K)** | | | |
| **Ako je unutrašnji prečnik cijevi ≤40mm** | **Ako je unutrašnji prečnik cijevi od 41mm do 53mm** | **Ako je unutrašnji prečnik cijevi od 54mm do 60mm** | **Ako je unutrašnji prečnik cijevi ≥61mm** |
| L≤50m | 1 ili 2 | 1,5 | 1,45 | 1,45 | 1,45 |
| 3 ili više | 1,5 | 1,4 | 1,3 | 1,25 |
| 50m <L≤150m | 1 ili 2 | 1,65 | 1,55 | 1,55 | 1,45 |
| 3 ili više | 1,65 | 1,55 | 1,45 | 1,35 |
| 150m <L≤300m | Nezavisno od broja kablova | 1,8 | 1,75 | 1,7 | 1,65 |

**Tabela 1**

**Tabela 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivo ozbiljnosti** | **Opis** |
| **0 – Katastrofalan uticaj na rad sistema (hitni slučajevi)** | Potpuna nefunkcionalnost sistema ili neke od komponenti sistema što kao posljedicu ima nemogućnost izvršavanja osnovnih procesa poslovanja kod Naručioca. |
| **1 – Kritičan uticaj na rad sistema  (visok nivo urgentnosti)** | Značajni gubici ili dolazi do degradacije usluga u toj mjeri da je ona skoro onemogućena, ali ipak sistem radi. |
| **2- Umjereni uticaj na rad sistema** **(srednji nivo urgentnosti)** | Umjereni gubici ili dolazi do degradacije usluga, ali rad se može razumno nastaviti pri nastalom pogoršanju. |
| **3 – Minimalni uticaj na rad sistema** **(nizak nivo urgentnosti)** | Sistem funkcioniše u suštini dobro sa manjim ili nikakvim smetnjama pri pružanju usluga. |

**Tabela 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivo ozbiljnosti problema** | **Vremenski rokovi za reakciju** |
| **0** | Uzrok problema mora biti otklonjen u roku od 24 časa od trenutka podnošenja prijave i sistem vraćen u operativno stanje |
| **1** | Greška mora biti otklonjena u roku od 24 časa od trenutka podnošenja prijave o postojanju greške |
| **2** | Greška mora biti otklonjena u roku od 3 radna dana od dana podnošenja prijave o postojanju greške |
| **3** | Greška mora biti otklonjena u roku od 5 radnih dana od dana podnošenja prijave o postojanju greške |

**Tabela 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | **Broj kaznenih poena** |
| Neraspoloživost Sistema u ukupnom trajanju od 24 do 60 sati na mjesečnom nivou | 2 kaznena poena |
| Neraspoloživost Sistema u ukupnom trajanju od 60 do 72 sati na mjesečnom nivou | 4 kaznena poena |
| Neraspoloživost Sistema u ukupnom trajanju od 72 do 96 sati na mjesečnom nivou | 6 kaznena poena |
| Kašnjenje u rješavanju problema maksimalnog predviđenog vremena | 1 kazneni poen za svaki dan kašnjenja |