



A1 Hrvatska d.o.o.  
Vrtni put 1  
HR - 10000 Zagreb  
A1.hr

---

Standardna ponuda  
za usluge međupovezivanja  
u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži  
A1 Hrvatska d.o.o.

---

Zagreb, 1. siječnja 2023.

## SADRŽAJ:

1.	Opće odredbe .....	4
1.1.	Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude .....	4
1.2.	Razvoj Standardne ponude .....	4
1.3.	Izmjene Standardne ponude .....	5
1.4.	Načini usklađivanja ugovora proizašlih iz Standardne ponude .....	5
1.5.	Primjena Standardne ponude .....	5
1.6.	Vrijeme stupanja na snagu Standardne ponude .....	5
1.7.	Važenje Standardne ponude .....	5
1.8.	Pojmovi i značenja te popis kratica .....	7
1.9.	Zahtjev za započinjanje pregovora o sklapanju Ugovora o međupovezivanju .....	11
1.10.	Kontakt podaci .....	12
2.	Opis usluga koje su određene opsegom standardne ponude .....	13
3.	Tehnička realizacija .....	14
3.1.	Pristupne točke .....	14
3.2.	Pristupne točke za govorni promet .....	14
3.3.	Pristupne točke za signalizacijski promet .....	14
3.4.	Arhitektura međupovezivanja .....	14
3.5.	Signalizacija i sinkronizacija elektroničkih komunikacijskih mreža .....	15
3.6.	Opis tehničke realizacije međupovezivanja .....	16
3.7.	Sučelja .....	16
3.8.	Karakteristike sučelja .....	16
3.9.	Opterećenje signalizacijske mreže .....	17
3.10.	Sinkronizacija .....	17
3.11.	Testiranje usluga Međupovezivanja .....	17
3.12.	Modifikacije sklopovlja ( <i>hardware</i> ) i programskih sustava ( <i>software</i> ) .....	19
3.13.	Uvjeti pristupa za osoblje Operatora .....	19
3.14.	Značajke opreme i možebitna ograničenja .....	19
3.15.	Zaštita života i zdravlja ljudi .....	21
3.16.	Elektromagnetska kompatibilnost (EMC) .....	22
3.17.	Usklađenost sa specifikacijama elektroničke komunikacijske mreže Operatora za međupovezivanje .....	22
3.18.	Usklađenost sa zahtjevima za zaštitu od požara .....	22
3.19.	Druga ograničenja u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama i drugim podzakonskim propisima 23	
3.20.	Sigurnosne mjere koje operator za međupovezivanje poduzima u svrhu osiguravanja svojih lokacija .....	23
3.21.	Vod za međupovezivanje .....	23
4.	Planiranje i naručivanje usluge međupovezivanja .....	24
4.1.	Govorni promet .....	24
4.2.	Signalizacijski promet .....	24
4.3.	Privremena obustava pružanja usluge .....	25
4.4.	Mjere regulacije prometa .....	25
5.	Cijene usluga za međupovezivanje .....	27
5.1.	Usluga završavanja (terminacije) poziva .....	27
5.2.	Naknade za inicijalno IP međupovezivanje i naknadne radove .....	28
5.3.	Troškovi uporabe Voda za međupovezivanje .....	29
6.	Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja .....	30
6.1.	Obračun .....	30
6.2.	Naplata .....	31

6.3. Instrumenti osiguranja plaćanja .....	34
7. Kakvoća usluga .....	36
7.1. Smetnje .....	36
7.2. Parametri kakvoće usluge .....	36
8. Upravljanje rad i održavanje usluge .....	38
8.1. Uvjeti pristupa sustavima operativne potpore, informacijskim sustavima i bazama podataka operatora za međupovezivanje .....	38
8.2. Procedura u slučaju tehničkih grešaka .....	40
9. Odgovornost i naknada štete .....	44
9.1. Odgovornost Operatora za međupovezivanje i Operatora korisnika Standardne ponude i naknada štete .....	44
9.2. Odgovornost i naknada štete prema trećima .....	44
10. Obustava usluga .....	45
10.1. Neplaćanje usluga Međupovezivanja .....	45
10.2. Viša sila .....	45
11. Povjerljivost informacija i poslovna tajna .....	47
12. Prava intelektualnog vlasništva .....	49
13. Rješavanje sporova .....	49
14. Dodaci standardne ponude .....	50
14.1. Zahtjev za pregovore radi ostvarivanja međupovezivanja .....	50
14.2. Sporazum o povjerljivosti .....	51
14.3. Tekst bankovnog jamstva .....	55
14.4. Obrazac za prijavu kvarova / smetnji usluga međupovezivanja .....	56

A1 Hrvatska društvo s ograničenom odgovornošću za usluge javnih telekomunikacija, sa sjedištem u Zagrebu, Vrtni put 1 (dalje u tekstu: **A1** ili **Strana**), objavljuje

**STANDARDNU PONUDU  
ZA USLUGE MEĐUPOVEZIVANJA  
U JAVNOJ POKRETNJOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI  
A1 Hrvatska d.o.o.**

1. Opće odredbe

1.1. Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude

1.1.1. Predmet Standardne ponude

Ova Standardna ponuda za usluge međupovezivanja u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži A1 d.o.o. (dalje u tekstu: **Standardna ponuda**) utvrđuje uvjete, cijene, način, postupak i rokove pod kojima A1 pruža usluge međupovezivanja (dalje u tekstu: **Usluge**) operatorima u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: **Operator** ili **Strana**).

1.1.2. Opseg Standardne ponude

Standardna ponuda obuhvaća uslugu veleprodajnog terminiranja (završavanja) glasovnih poziva u javnu pokretnu komunikacijsku mrežu A1 (dalje u tekstu: **A1 mreža**) prema krajnjim korisnicima A1a (dalje u tekstu: Osnovna usluga A1).

1.1.3. Ograničenja Standardne ponude

Uvjeti iz ove Standardne ponude predstavljaju minimalne uvjete za koje je A1 spreman preuzeti obvezu Ugovorom o međupovezivanju.

Radi izbjegavanja svake dvojbe, samim prihvatom ove Standardne ponude od strane Operatora ne može nastati Ugovor o međupovezivanju, već je za Ugovor o međupovezivanju potrebno sklopiti i potpisati posebnu pisanu ispravu.

Ova Standardna ponuda sastavni je dio Ugovora o međupovezivanju.

1.2. Razvoj Standardne ponude

Ova Standardna ponuda objavljena je temeljem Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 30. ožujka 2015. godine, KLASA: UP/I-344-01/14-03/08, URBROJ: 376-11-15-16, Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 23. prosinca

2015. godine, KLASA: UP/I-344-01/15-05/13, URBROJ: 376-11-15-13, Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 14. rujna 2016. godine, KLASA: UP/I-344-01/16-05/08, URBROJ: 376-11-16-12, Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 22. veljače 2019. godine, KLASA: UP/I-344-01/18-03/03, URBROJ: 376-11-19-10, Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 11. listopada 2019. godine, KLASA: UP/I-344-01/19-05/02, URBROJ: 376-05-1-19-8, te usklađena s odredbama Delegirane uredbe Komisije (EU) 2021/654, s primjenom od 1. srpnja 2021. godine. Standardna ponuda izmijenjena je dana 1. siječnja 2023. godine radi uvođenja eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te su svi iznosi izraženi u eurima.

### 1.3. Izmjene Standardne ponude

A1 zadržava pravo predložiti promjene Standardne ponude sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: Zakon).

### 1.4. Načini usklađivanja ugovora proizašlih iz Standardne ponude

Ugovorne strane su obvezne svoje ugovore uskladiti sa odredbama ove Standardne ponude i izmjenama odredaba ove Standardne ponude koje imaju utjecaja na sklopljene Ugovore o međupovezivanju, u roku od 60 dana od stupanja na snagu ove Standardne ponude.

Izmjene cijena Usluga koje su posljedica prethodne analize pripadajućeg tržišta i odgovarajuće odluke nadležnog regulatornog tijela se primjenjuju automatski na postojeće Ugovore o međupovezivanju, bez potrebe za sklapanjem izmjena tih Ugovora u dijelu koji se odnosi na izmjenu tih Cijena.

A1 će dostaviti nadležnom regulatornom tijelu Ugovore o međupovezivanju sklopljene na temelju ove Standardne ponude, u roku od 15 dana od dana sklapanja istih.

### 1.5. Primjena Standardne ponude

Ova Standardna ponuda primjenjuje se na postojeće Ugovore o međupovezivanju koje je sklopio A1, te predstavlja temelj za sklapanje novih Ugovora o međupovezivanju za usluge koje su predmet ove Standardne ponude.

### 1.6. Vrijeme stupanja na snagu Standardne ponude

Ova Standardna ponuda stupa na snagu 1. svibnja 2019. godine i objavljena je na ovlaštenim internetskim stranicama A1, [www.A1.hr](http://www.A1.hr) sukladno važećem zakonskom okviru i odlukama nadležnog regulatornog tijela.

### 1.7. Važenje Standardne ponude

Ova Standardna ponuda vrijedi do izdavanja nove Standardne ponude ili izmjene ove Standardne ponude, sukladno važećem zakonskom okviru i odlukama nadležnog regulatornog tijela.

## 1.8. Pojmovi i značenja te popis kratica

### 1.8.1. Pojmovi i značenja

U ovoj Standardnoj ponudi koriste se pojmovi koji imaju sljedeća značenja:

<b>ASR:</b>	ITU-T Preporuka E.425 definira da ASR predstavlja omjer između broja zauzeća koji rezultiraju signalom odgovora i ukupnog broja zauzeća
<b>CLI:</b>	Osnovna informacija sadržana u signalizacijskom sustavu koji identificira stranu koja poziva
<b>EU/EEA:</b>	Europska unija / Europsko ekonomsko područje. Države članice Europske unije te Island, Norveška i Lihtenštajn
<b>Interna sekcija:</b>	Sastoji se od priključka komutacijskog sustava koji ima <i>gateway</i> funkcionalnost, unutrašnjih vodova i uređaja koji zaključuju mrežu
<b>IP međupovezivanje:</b>	Povezivanje koje se ostvaruje korištenjem IP mrežnog protokola za prijenos podataka
<b>Korisnik:</b>	Fizička ili pravna osoba koja se koristi javno dostupnom elektroničko komunikacijskim uslugama ili ih zahtijeva
<b>Međupovezivanje (interkonekcija):</b>	posebna vrsta pristupa ostvarenog između operatora javnih komunikacijskih mreža, kojim se uspostavlja fizičko i logičko povezivanje javnih komunikacijskih mreža jednog ili više različitih operatora, kako bi se korisnicima usluga jednog operatora omogućila međusobna komunikacija ili komunikacija s korisnicima usluga drugih operatora, ili pristup uslugama koje pružaju drugi operatori, pri čemu usluge mogu pružati međusobno povezane strane ili druge strane koje imaju pristup mreži
<b>MOS:</b>	ITU-T Preporuka P.800 definira MOS kao parametar koji opisuje subjektivni doživljaj kakvoće veze
<b>NER:</b>	ITU-T Preporuka E.411 definira da NER predstavlja omjer između broja zauzeća proslijeđenih krajnjim uređajima i ukupnog broja zauzeća
<b>Odziv:</b>	Prema definiciji iz dokumenta "ITU Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology", Volume I i II
<b>Operator:</b>	Pravna ili fizička osoba koja je ovlaštena za obavljanje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga temeljem primjenjivih propisa, odnosno operator koji je obavezan ponuditi, tj. ima pravo zatražiti

	međupovezivanje između vlastite mreže i mreže drugog operatora
<b>Pošiljatelj:</b>	Ona Strana koja isporučuje promet koji se terminira u mreži Primatelja
<b>Prekid:</b>	Prema definiciji iz dokumenta "ITU Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology", Volume I i II
<b>Primatelj:</b>	Ona Strana u čijoj se mreži promet isporučen iz mreže Pošiljatelja terminira
<b>Pristupna točka:</b>	Fizičko sučelje unutar A1 mreže na koje se mogu povezati Vodovi za međupovezivanje
<b>Signalizacijski vod (1x64 kbit/s):</b>	Signalizacijski vod sastoji se od najniže funkcionalne razine (razina 1) u signalizacijskom sustavu br. 7 (SS7). Predstavlja dvosmjerni prijenosni put za signalizaciju, a sastoji se od dva podatkovna kanala koji rade zajedno, ali u suprotnim smjerovima i istom brzinom. Digitalni signalizacijski vod sastoji se od digitalnih prijenosnih kanala i digitalnih centrala ili njihove terminalne opreme koja služi kao sučelje prema signalizacijskim terminalima. Digitalni prijenosni kanali mogu biti izvedeni od digitalnog multipleksiranog signala 2048 kbit/s, koji ima strukturu sukladno definiciji iz ITU-T Preporuke G.704. Vremenski razdjelnik ( <i>Time slot</i> ) za uspostavu signalizacijskog voda dogovara se između Strana. Signalizacijski vod služi za prijenos ISUP i/ili SCCP poruka
<b>Terminalna oprema:</b>	Pokretni telefon, uređaj ili uređaji odnosno sklop ili sklopovi ili bilo koja kombinacija jednog ili više uređaja i/ili sklopova koji Korisniku omogućuju korištenje Usluga, a čiji je rad u skladu sa važećim zakonima i drugim propisima u Republici Hrvatskoj
<b>Točka međupovezivanja:</b>	Točka u kojoj se spajaju Mreže čime u odnosu na promet koji se razmjenjuje između Mreža čini sučelje između Mreža
<b>Točka razgraničenja:</b>	Fizička točka na Vodu za međupovezivanje na kojoj su obje Mreže međusobno povezane i kao takve predstavljaju granicu između područja odgovornosti i vlasništva A1 i Operatora za međupovezivanje
<b>Ugovor o međupovezivanju:</b>	Ugovor sklopljen između A1 i Operatora za međupovezivanje koji opisuje posebice tehničke uvjete, operativne uvjete, naplatu, planiranje i financijske uvjete za Međupovezivanje između Strana i omogućavanje Međupovezivanja između A1 mreže i Operatora za međupovezivanje



<b>Viša sila:</b>	Izvanredni vanjski događaj nastao nakon sklapanja Ugovora o međupovezivanju, a prije dospelosti obveze, koji se u vrijeme sklapanja navedenog Ugovora nisu mogli predvidjeti, niti ih je bilo koja Strana mogla spriječiti, izbjeći ili otkloniti
<b>Vjerojatnost mrežne propusnosti:</b>	Odnosi se na vjerojatnost uspostave poziva
<b>Vod za međupovezivanje (nxE1):</b>	Vod između A1 Pristupne točke i Pristupne točke Operatora za međupovezivanje koji može biti jednosmjernan ili dvosmjernan, ovisno od zahtjeva prometa Operatora za međupovezivanje te može uključivati Interne sekcije prema potrebi
<b>Zauzeće:</b>	Prema definiciji iz dokumenta "ITU Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology", Volume I i II

1.8.2. Popis kratica

U ovoj Standardnoj ponudi koriste se kratice koje imaju sljedeća značenja:

<b>ASR:</b>	Answer-Seizure Ratio
<b>CC</b>	Country Code
<b>CLI:</b>	Calling Line Identification
<b>DDF:</b>	Digital Distributed Frame
<b>ETSI:</b>	European Telecommunications Standard Institute
<b>GMSC:</b>	Gateway Mobile Switching Center
<b>GSM:</b>	Global System for Mobile Communications
<b>IEC:</b>	International Electrotechnical Committee
<b>IN</b>	Intelligent Network
<b>ISDN:</b>	Integrates Services Digital Network
<b>ISUP:</b>	ISDN User Part
<b>ITU:</b>	International Telecommunications Union
<b>ITU-T:</b>	International Telecommunications Union - Telecommunication Standardization Sector
<b>MOS:</b>	Mean Opinion Score
<b>MPT</b>	Mrežna prijelazna točka
<b>MSC:</b>	Mobile Switching Center
<b>MTP</b>	Message Transfer Part
<b>MTP:</b>	Message Transfer Part
<b>NDC</b>	National Destination Code
<b>NER:</b>	Network Effectiveness Ratio
<b>NNI:</b>	Node to Node Interconnection
<b>NSOC:</b>	Network and Services Operations Center
<b>ODF:</b>	Optical Distribution Frame
<b>PDV:</b>	Porez na dodanu vrijednost
<b>SCCP:</b>	Signaling Connection Control Part
<b>STP</b>	Signalling Transfer Point
<b>UNI:</b>	User Network Interface

### 1.9. Zahtjev za započinjanje pregovora o sklapanju Ugovora o međupovezivanju

Strana može podnijeti Zahtjev za pregovore isključivo pod uvjetima iz ove Standardne ponude.

Operator je obavezan prije pokretanja pregovora o Međupovezivanju podnijeti A1 zahtjev za pokretanje pregovora o ostvarivanju Međupovezivanja (dalje u tekstu: **Zahtjev za pregovore**), na obrascu koji se nalazi u dodatku ove Standardne ponude.

Zahtjev za pregovore mogu podnijeti Operatori koji su ovlašteni zatražiti ostvarivanje Međupovezivanja sukladno važećim zakonima i drugim propisima.

Prigodom podnošenja Zahtjeva za pregovore, Operator je obavezan dostaviti A1 sljedeće dokumente kao preduvjet za pokretanje pregovora o ostvarivanju Međupovezivanja:

- 1) presliku potvrde o podnošenju prethodne prijave za obavljanje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga izdane od nadležnog regulatornog tijela;
- 2) presliku odobrenja za dodjelu odgovarajuće numeracije izdane od nadležnog regulatornog tijela;
- 3) popis Usluga;
- 4) popis Pristupnih točki i Točki međupovezivanja na kojima se zahtijeva ostvarivanje Međupovezivanja s A1 mrežom a koji ne može manji od broja Pristupnih točki koje A1 nudi na temelju ove Standardne ponude;
- 5) popis opreme (*hardware* i *software*) koja je važna za definiranje parametara Međupovezivanja i odgovarajućih certifikata o usklađenosti iste;
- 6) postupak usmjeravanja prometa za Usluge koje se traže na temelju ove Standardne ponude;
- 7) predviđanja prometa Međupovezivanja za razdoblje od 6 mjeseci unaprijed;
- 8) predviđanja potreba za prijenosnim kapacitetima za razdoblje od 6 mjeseci unaprijed;
- 9) kontakt osobu za vođenje pregovora (ime i prezime, telefon, telefaks, e-mail adresu);
- 10) potpisani Sporazum o povjerljivosti koji se nalazi u dodatku ove Standardne ponude.

Zahtjev za pregovore upućuje se na adresu navedenu u članku 1.10. ove Standardne ponude.

A1 može odgoditi pokretanje pregovora o ostvarivanju Međupovezivanja ako nisu ispunjeni propisani uvjeti, do ispunjenja tih uvjeta, odnosno odbiti pokretanje pregovora ako nije zaprimio presliku potvrde o podnošenju prethodne prijave. Operator je obavezan obavijestiti A1 o ispunjenju svih propisanih uvjeta, kako bi se pregovori mogli pokrenuti u skladu s odredbama ovoga članka.

A1 će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Operatora o primitku Zahtjeva za pregovore i popratnih dokumenata i očitovati se u roku od 10 dana od dana zaprimanja razumnog zahtjeva za pregovore o ostvarivanju međupovezivanja.

Ukoliko postoje tehnički uvjeti međusobno će se povezati mreže ili mrežna oprema, odnosno realizirati će se funkcionalno IP međupovezivanje u roku od 75 dana od dana zaprimanja razumnog i potpunog zahtjeva za pregovore. Iznimno, navedeni rokovi mogu se produžiti u dogovoru između A1 i Operatora ili zbog objektivnih okolnosti. Neovisno o ostalim odredbama ove Standardne ponude, Zahtjev za pregovore može se podnijeti isključivo za uspostavu IP međupovezivanja.

Jedinstveni iznos naknade za kašnjenje u realizaciji usluge međupovezivanja određen je u iznosu od 66,36 EUR po danu za kašnjenje u realizaciji u prvih deset dana, a od jedanaestog dana pa sve do realizacije usluge u iznosu od 132,72 EUR po danu za kašnjenje u realizaciji usluge. Naknada za kašnjenje se isplaćuje isključivo u slučaju kada je do kašnjenja došlo zbog greške A1 kojem je operator podnositelj zahtjeva podnio zahtjev za međupovezivanje.

Ukoliko operator podnositelj zahtjeva nakon podnošenja zahtjeva odustane od zatražene usluge međupovezivanja, A1 ima pravo na naknadu troškova vezanih uz pripremu usluge međupovezivanja.

#### 1.10. Kontakt podaci

Operator će dostavljati sve zahtjeve i obavijesti A1 osobnom dostavom ili preporučenom pošiljkom na sljedeću adresu:

A1 Hrvatska d.o.o.  
Odjel regulatornih poslova i EU fondova  
Vrtni put 1  
HR-10 000 Zagreb

Operator će odrediti svoju adresu za dostavu svih zahtjeva i obavijesti u okviru Ugovora o međupovezivanju.

Strane mogu promijeniti svoju adresu za kontakt u svako doba, dostavljanjem pisane obavijesti s trenutnim učinkom drugoj Strani.

Strane će u dobroj vjeri razmjenjivati pisanim putem sve informacije koje se smatraju nužnima za izvršavanje ove Standardne ponude. Strane će dostavljati pisane obavijesti osobnom dostavom ili preporučenom pošiljkom.

Smatrat će se da je druga Strana zaprimila obavijest upućenu sukladno ovome članku po isteku 3 radna dana od dana slanja obavijesti osobnom dostavom, preporučenom pošiljkom.

Svaka Strana je obvezna bez odlaganja pisanim putem obavijestiti drugu Stranu o promjeni tvrtke i sjedišta, a najkasnije u roku od 7 radnih dana od promjene. Ako jedna Strana ne izvijesti drugu Stranu o navedenim promjenama na način kako je određeno ovim stavkom, te uslijed tog propusta računi, obavijesti i druga pismena druge Strane ne mogu biti dostavljena, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

Svaka Strana će bez odgode obavijestiti drugu Stranu u pisanom obliku, osim ako se Strane ne dogovore drukčije, o bilo kojem tehničkom ispadu u svojim sustavima koji utječe na pružanje Usluga koje su predmet ove Standardne ponude.

## 2. Opis usluga koje su određene opsegom standardne ponude

Opsegom Standardne ponude određena je usluga terminiranja (završavanja) glasovnih poziva u javnu pokretnu komunikacijsku mrežu A1 prema krajnjim korisnicima A1 (dalje u tekstu: Osnovna usluga A1).

### 3. Tehnička realizacija

#### 3.1. Pristupne točke

Međupovezivanje moguće je ostvariti samo na Pristupnim točkama koje definiraju obje Strane.

Pristupne točke su definirane sukladno specifičnostima arhitekture Mreža, smještene su u Mreži svake Strane i pod punom su fizičkom i logičkom kontrolom svake Strane.

#### 3.2. Pristupne točke za govorni promet

Za razmjenu govornog prometa, Međupovezivanje je obavezno ostvariti korištenjem sljedećih Pristupnih točki A1 za govorni promet:

A1 GMSC ZG	ZAGREB, Vrtni put 1
A1 GMSC ST	SPLIT, Lička 12

A1 GMSC ZG i A1 GMSC ST djeluju kao par Pristupnih točki za govorni promet za cijelu A1 mrežu i povezivanje na njih je moguće samo u načinu rada podjele opterećenja (50% od dolaznog govornog prometa mora biti usmjereno putem A1 GMSC ZG i 50% prometa putem A1 GMSC ST).

Strane će zajednički proučiti Pristupne točke Operatora, radi identifikacije tehničke i gospodarske izvedivosti ostvarivanja zahtijevanog Međupovezivanja.

#### 3.3. Pristupne točke za signalizacijski promet

Za razmjenu signalizacijskog prometa (SCCP), Međupovezivanje je obavezno ostvariti korištenjem sljedećih Pristupnih točki A1 za signalizacijski promet:

A1 STP1 ZG	ZAGREB, Vrtni put 1
A1 STP2 ST	SPLIT, Lička 12

Strane će zajednički proučiti Pristupne točke Operatora, radi identifikacije tehničke i gospodarske izvedivosti ostvarivanja zahtijevanog Međupovezivanja.

#### 3.4. Arhitektura međupovezivanja

Pristupne točke između Mreža su povezane putem Voda za međupovezivanje.

Vod za međupovezivanje se sastoji od određenog broja vodova koji svaki ima kapacitet od 2 Mbit/s.

Točka razgraničenja je smještena na Vodu za međupovezivanje. Smještaj Točke razgraničenja može se mijenjati u ovisnosti od korištenog sučelja za Međupovezivanje.

U slučaju korištenja E1 (2 Mbit/s) i E3 (34 Mbit/s) sučelja, Točka razgraničenja je smještena na DDF konektorima gdje završavaju prijenosni sustavi.

U slučaju zahtjeva za drukčijim sučeljem, A1 može osigurati STM1 (155 Mbit/s) sučelje a Točka razgraničenja je u navedenom slučaju smještena na optičkim FC/PC konektorima na ODF-u.

Interna sekcija se koristi u A1 mreži za povezivanje Pristupne točke A1 sa A1 GMSC.

Svako E1 sučelje od A1 GMSC-a je povezano na DDF konektor, koji je dio Interne sekcije i u vlasništvu je A1.

A1 odgovornost počinje s DDF konektorom koji povezuje kraj Voda za međupovezivanje sa opremom prijenosnog sustava kojom se koristi Operator.

U slučaju da Operator koristi vlastite prijenosne sustave, odgovornost A1 završava s optičkim FC/PC konektorima na ODF-u.

### 3.5. Signalizacija i sinkronizacija elektroničkih komunikacijskih mreža

U svrhu ostvarivanja Međupovezivanja, A1 će Operatoru za međupovezivanje na Pristupnim točkama u A1 mreži osigurati odgovarajuće sučelje Međupovezivanja sa implementiranim sustavom signalizacije br. 7 (SS7).

Popis referentnih normi za ITU-T signalizacijsko sučelje br. 7 (SS7) je naveden u ovoj točki. Za referentne norme koje su danas na snazi relevantne su samo one revizije i dodaci koji su službeno objavljeni i uključeni kao dodaci ili revizije. Za nedatirane referentne norme uzima se u obzir zadnja važeća verzija.

1) Tehnička specifikacija za signalizacijsko sučelje br. 7 MTP:

ITU-T Preporuke serije Q – Q.701, Q.702, Q.703, Q.704, Q.705, Q.706, Q.707,

ITU-T Preporuke serije G – G.703, G.704, G.706, G.783, G.823, G.957,

ITU-T Preporuke serije I – I.320,

ETSI dokument – ETSI ETS 300 166

2) Tehnička specifikacija za signalizacijsko sučelje br. 7 ISUP, verzija 2:

ITU-T Preporuke serije Q – Q.761, Q.762, Q.763, Q.764, Q.765, Q.766, Q.767,

Q.850, Q.730, Q.731, Q.732, Q.733, Q.734, Q.735, Q.736, Q.737,

ETSI dokumenti – ETSI GSM 09.12, ETSI ETS 300 356

3) Tehnička specifikacija za signalizacijsko sučelje br. 7 SCCP:

ITU-T Preporuke serije Q – Q.711, Q.712, Q.713, Q. 714 i Q.716.

Međupovezivanje Mreža mora se izvršiti korištenjem signalizacijske mreže sa mrežnim indikatorom podešenom na nat1 (NI=NAT1).

Unutar Mreže Operatora za međupovezivanje koristit će se drugi mrežni indikator radi uspostave mrežnog odjeljivanja signalizacijske razine.

### 3.6. Opis tehničke realizacije međupovezivanja

Međupovezivanje između A1 i Operatora može biti realizirano putem veze između Pristupne točke A1 i pristupne točke Operatora tj. izravno, ili putem drugog operatora koji je ovlašten pružati usluge tranzitiranja prometa tj. neizravno.

Operator može osigurati pričuvnu vezu za usmjeravanje vlastitog prometa u A1 mrežu. Svi uspostavljeni Vodovi između A1 mreže i mreže Operatora čine mrežu Vodova međupovezivanja koja može biti signalizacijska ili govorna, a koja će se definirati u Ugovoru. Uspostavljanje mreže Vodova međupovezivanje je preduvjet za početak pružanja usluga Međupovezivanja.

Pristupne točke A1 i pristupne točke Operatora povezane su putem Voda za međupovezivanje. Vod se obično sastoji od jednog ili više E1 (2 Mbit/s) vodova.

A1 ima obvezu pružanja detaljnih informacija o planiranim promjenama u mreži koje imaju utjecaj na pružanje usluge završavanja (terminacije) glasovnih poziva, i to 6 mjeseci prije navedenih promjena kako bi operatori korisnici Standardne ponude bili u mogućnosti pravovremeno reagirati i prilagoditi se nastalim promjenama. U slučaju da postoji dogovor s operatorima korisnicima, rok može biti i kraći od 6 mjeseci.

### 3.7. Sučelja

Za Međupovezivanje s A1 mrežom raspoloživa su E1, E3 i STM1 sučelja.

### 3.8. Karakteristike sučelja

Električne karakteristike E1, E3 i STM1 sučelja:

- 1) moraju biti u skladu sa ITU-T Preporukom G.703;
- 2) za vezu opreme prijenosnog sustava i DDF konektora mora biti definiran koaksijalni kabel sa impedancijom od 75 Ohma;
- 3) zaštitni sloj na koaksijalnom kabelu mora biti uzemljen putem DDF konektora.

Za E1 i E3 sučelja:



- 1) maksimalno gušenje između prijenosne opreme Operatora za međupovezivanje i prijenosne opreme A1 ne smije prelaziti 12 dB, mjereno na frekvenciji od 17184 kHz;
- 2) maksimalan *peak-to-peak jitter* na izlaznom otvoru mora biti u skladu sa ITU-T Preporukom G.823.

Za STM1 sučelja:

- 1) maksimalno gušenje između prijenosne opreme Operatora za međupovezivanje i prijenosne opreme A1 ne smije prelaziti 12,7 dB, mjereno na frekvenciji od 78 MHz;
- 2) maksimalan *peak-to-peak jitter* na izlaznom otvoru mora biti u skladu sa ITU-T Preporukom G.825;
- 3) za S-1.1 ili L-1.1 STM1 sučelje, optički signal međupovezivanja mora ispuniti zahtijevanu masku u skladu sa ITU-T Preporukom G.957;
- 4) minimalni optički povratni gubici kabela S, uključujući bilo koji konektor, moraju biti u skladu sa ITU-T Preporukom G.957;
- 5) maksimalan izlazni *jitter* će biti izmjeren u skladu sa ITU-T Preporukom G.813 i mora zadovoljavati zahtjeve u skladu sa ITU-T Preporukom G.813.

### 3.9. Opterećenje signalizacijske mreže

Maksimalno opterećenje Signalizacijskog voda u jednom smjeru ne smije preći 0,2 Erlanga u glavnom prometnom satu.

### 3.10. Sinkronizacija

Mreže moraju biti sinkronizirane u skladu sa ITU-T Preporukama G.811 i G.812.

### 3.11. Testiranje usluga Međupovezivanja

Tijekom inicijalnog Međupovezivanja Mreža, provest će se potrebni testovi u skladu s A1 popisom testova, za svu tehničku opremu koju je Operator postavio na Pristupnoj točki, kako bi se potvrdilo da je tehnička oprema Operatora u skladu sa dogovorenim specifikacijama međunarodno priznatih normi.

Provedba testova i provjera stabilnosti Međupovezivanja u stvarnim mrežnim uvjetima provest će se prigodom inicijalnog Međupovezivanja.

Provedbu testova je potrebno dogovoriti unaprijed. U slučaju istovremenog zaprimanja više zahtjeva za testiranje od Operatora, A1 određuje redoslijed testiranja s mogućim terminima početka testiranja, o čemu će bez odgode obavijestiti Operatore.

Za potrebe provedbe testova Operator je obavezan unaprijed dostaviti A1 sljedeće podatke:

- 1) kontakt osoba odgovorna za testiranje;
- 2) oznaka digitalnog primarnog sustava i oznake govornih kanala testne relacije;
- 3) signalizacijska relacija;
- 4) adrese komutacija - DPC (*digital point code*), verzija ISUP-a;
- 5) tablice usmjeravanja PSTN i SS7 prometa;
- 6) MTP informacije;
- 7) popis govornih poruka koje se ne naplaćuju Korisnicima;
- 8) informacije koje se odnose na Vod za međupovezivanje.

A1 će nakon usuglašavanja svih parametara potrebnih za provedbu testova, te nakon identifikacije mogućih ograničenja prilikom provedbe testova, potvrditi Operatoru ulazne testne parametre, uključujući i dimenzioniranje razdoblja verifikacije u kojem će se utvrditi ispravnost i postavka svih dogovorenih parametara koji su potrebni za normalno funkcioniranje relacije Voda za međupovezivanje.

Kategorije testova koje je potrebno izvršiti su sljedeće:

- 1) testiranje 2 Mbit/s grupa - prilikom uspostave digitalne primarne grupe potrebno je izvršiti testiranje kvalitete prijenosnog sustava tijekom 24 sata, a prije samog prospajanja na komutacije obje strane, u skladu s preporukom ITU-T G.821;
- 2) testiranje MTP 2 i MTP 3 - NNI SS7 testovi kompatibilnosti mreže (SS7 interoperabilni testovi, usmjeravanje, upravljanje sustavom), u skladu s preporukama ITU-T Q.781 i Q.782;
- 3) testiranje ISUP - UNI-UNI testovi mrežnih sučelja u obje Mreže, u skladu s preporukama ITU-T Q.784 i Q.785;
- 4) *end-to-end* testiranje (ISDN) - UNI-UNI testovi različitih parametara kakvoće;
- 5) testiranje obračunskih i prometnih zapisa;
- 6) testiranje usmjeravanja - provjera ispravnosti implementacije tablica usmjeravanja za određene blokove brojeva.

Strane će zajednički pregledati opremu za Međupovezivanje radi usklađivanja s međunarodnim preporukama i normama. Trenutni popis testova za usklađenje/potvrđivanje i testiranje kompatibilnosti sadrži sljedeće norme:

- 1) Message Transfer Part Level 2 (MTP L2): ITU-T Preporuka Q.781;
- 2) Message Transfer Part Level 3 (MTP L3): ITU-T Preporuka Q.782;
- 3) ISDN User Part, Basic Call (ISUP): ITU-T Preporuka Q.784.1;
- 4) ISDN User Part, Supplementary Services (ISUP): ITU-T Preporuka Q.788.

A1 po dovršetku testova dostavlja rezultate testova Operatoru. Kao rezultat provedbe i uspješnosti provedenih testova, Strane će potpisati Protokol o provedenim testovima, koje će sadržavati popis provedenih testova, uspješnost provedenih testova i obostranu verifikaciju provedenih testova.

Ako se opseg Međupovezivanja dogovoren između Strana treba proširiti uključivanjem novih funkcionalnosti i/ili usluga koje su važne za signalizaciju na Pristupnoj točki za signalizacijski promet, tada će testovi interoperabilnosti biti provedeni samo za novu funkcionalnost/uslugu.

Testovi će se provoditi isključivo tijekom radnog vremena (9 - 17 sati) i tijekom radnih dana (ponedjeljak - petak).

Testovi obuhvaćeni ovim člankom provodit će se po redoslijedu kako su navedeni u popisu testova. Provedba sljedećeg testa po redoslijedu iz popisa testova moguće je pristupiti tek po uspješno provedenom testu koji mu prethodi po redoslijedu iz popisa testova.

U slučaju da se zbog tehničkih poteškoća na strani Operatora testiranje mora prekinuti ili privremeno odgoditi na više od 5 dana, A1 ima pravo započeti testiranje s drugim operatorom, pri čemu će Operator moći nastaviti s testiranjem po završetku testiranja s drugim operatorom.

### 3.12. Modifikacije sklopovlja (*hardware*) i programskih sustava (*software*)

Testovi će se provoditi i u slučaju značajnih modifikacija sklopovlja (*hardware*) opreme Pristupnih točki.

Uvođenje nove tehničke opreme koja nije testirana prilikom inicijalnog Međupovezivanja (različiti proizvođači, vrsta opreme, verzija opreme) zahtijeva potpunu provedbu testova utvrđenih u A1 popisu testova.

Naknadni testovi će se provoditi u slučaju značajnih modifikacija programske podrške (*software*) na opremi Pristupnih točki koje će utjecati na proces poziva, kontrolu novih usluga ili bilježenje podataka o naplati, pod uvjetom da se modifikacije odnose na sučelje, kako bi se provjerilo da nema oštećenja i da je funkcionalnost sučelja održana.

### 3.13. Uvjeti pristupa za osoblje Operatora

Smještaj prijenosne opreme za ostvarivanje Međupovezivanja može biti na lokaciji Pristupne točke Operatora ili na lokaciji Pristupne točke A1 (kolokacija), ovisno o tome koja Strana uspostavlja Vod za međupovezivanje.

U svakom slučaju Strana na čijoj se lokaciji uspostavlja Vod za međupovezivanje omogućit će drugoj Strani na toj lokaciji postavljanje potrebne prijenosne opreme te će joj u tu svrhu osigurati odgovarajući prostor i uvjete za nesmetano postavljanje opreme prijenosnog medija kao i nesmetani pristup toj opremi i prijenosnom mediju u cilju redovitog održavanja, ispitivanja i otklanjanja grešaka.

### 3.14. Značajke opreme i možebitna ograničenja

#### 3.14.1. Prijenosna oprema

Prijenosnu opremu potrebnu za ostvarivanje Međupovezivanja do definiranih Točaka razgraničenja planira, nabavlja i postavlja ona Strana koja uspostavlja Vod za međupovezivanje.

U svrhu otklanjanja dvojbi, sva prijenosna oprema koju postavlja A1 u objektu na lokaciji Operatora u svrhu ostvarivanja Međupovezivanja ostaje u vlasništvu A1. Jednako tako, sva prijenosna oprema koju postavlja Operator u svrhu ostvarivanja Međupovezivanja u objektu na Pristupnoj točki A1 u slučaju kolokacije ostaje u vlasništvu Operatora.

#### 3.14.2. Prijenosni put

Osnovni način ostvarivanja Voda za međusobno povezivanje je preko jednog prijenosnog puta. Ako Operator želi realizaciju Voda za međusobno povezivanje s potpunom zaštitom prijenosnog puta, potrebno je osigurati najmanje dva različita kabela pristupa Pristupnoj točki Operatora. Udaljenost između kabela u tom slučaju ne smije biti manja od 5 metara.

#### 3.14.3. Smještaj prijenosne opreme u objektima na lokaciji pristupne točke A1 (kolokacija)

A1 pruža uslugu kolokacije isključivo za potrebe ostvarivanje Međupovezivanja s A1 mrežom.

Ako postoje tehnički uvjeti u objektima na lokaciji Pristupne točke A1, A1 će omogućiti Operatoru, na njegov zahtjev, smještaj njegove prijenosne opreme u svrhu uspostave Međusobnog povezivanja u tim objektima (kolokacija), uz naknadu stvarnih troškova, a na temelju sklopljenog posebnog ugovora o kolokaciji.

Po primitku konkretnog zahtjeva Operatora na određenoj Pristupnoj točki A1, A1 će omogućiti smještaj prijenosne opreme Operatora u posebnoj prostoriji unutar objekta na lokaciji Pristupne točke A1 pod uvjetom da postoji slobodan prostor unutar objekta gdje je locirana Pristupna točka A1 s prijenosnim mrežnim funkcionalnostima te ako su ispunjeni tehnički i operativni uvjeti utvrđeni u posebni uvjetima A1 za kolokaciju. A1 će dostaviti Operatoru, na zahtjev, posebne uvjete za kolokaciju.

A1 naplaćuje usluge kolokacije sukladno svojim tržišnim uvjetima za tu uslugu.

#### 3.14.4. Uvjeti okoline i sigurnosti

Objekt na lokaciji u koji se smješta oprema Međusobnog povezivanja mora biti odgovarajući za smještaj potrebne opreme i nesmetan rad prilikom postavljanja i održavanja te opreme, kao i zadovoljavati propisane uvjete temperature, vlage, te sigurnosne uvjete radi sprječavanja neovlaštenog pristupa toj opremi i prijenosnom mediju.

Uvjeti temperature i vlage su sljedeći:

- 1) najniža temperatura zraka: 0 °C
- 2) najviša temperatura zraka: 40 °C

- 3) najniža relativna vlaga: 5 %
- 4) najviša relativna vlaga: 90 %.

Električne instalacije u prostoru na lokaciji Pristupne točke Operatora moraju biti izvedene prema normi IEC 364.

#### 3.14.5. Uvjeti napajanja i uzemljenja opreme

U prostoriji u koju se smješta oprema Međusobnog povezivanja, potrebno je osigurati neprekidni izvor napajanja 230 V AC koji će služiti prilikom postavljanja te opreme i prijenosnog medija te prilikom održavanja i servisiranja te opreme. Ako postoje tehničke mogućnosti, može se osigurati izvor napajanja – 48 V DC.

Krajnja točka odgovornosti između Operatora i A1 za sustav napajanja predstavlja spojno mjesto zaštićeno osiguračem.

U prostoriji u koju se smješta oprema Međusobnog povezivanja, potrebno je osigurati spojno mjesto za uzemljenje kojim će se uzemljiti oprema i DDF konektor. Kvaliteta uzemljenja dokazuje se važećim atestom uzemljenja svake Strane na svojoj lokaciji Pristupne točke, izdanoj od ovlaštenog tijela za izdavanje takvih atesta.

#### 3.14.6. Međupovezivanje na lokaciji Pristupne točke Operatora

Pri ostvarivanju Međusobnog povezivanja na lokaciji Operatora, cjelokupni Vod za međusobno povezivanje osigurava A1. U svrhu zaštite, A1 će ugraditi potrebnu prijenosnu opremu u objektu na lokaciji Pristupne točke Operatora, pod uvjetom da su zadovoljeni određeni minimalni uvjeti koji su navedeni u ovom članku. U tom slučaju, Točka razgraničenja bit će postavljena na DDF konektoru u objektu na lokaciji Pristupne točke Operatora.

#### 3.14.7. Međupovezivanje na lokaciji Pristupne točke A1

Pri ostvarivanju Međusobnog povezivanja na lokaciji A1, cjelokupni Vod za međupovezivanje osigurava Operator. U svrhu zaštite, Operator će ugraditi potrebnu prijenosnu opremu u objektu na lokaciji Pristupne točke A1 pod uvjetom da su zadovoljeni određeni minimalni uvjeti koji su navedeni u ovom članku. U tom slučaju, Točka razgraničenja bit će postavljena na DDF konektoru u objektu na lokaciji Pristupne točke A1.

### 3.15. Zaštita života i zdravlja ljudi

Strane će biti odgovorne za funkcioniranje svojih prijenosnih kapaciteta i opreme i funkcioniranje usluga u sklopu svog sustava te su dužne poduzeti opravdane i nužne korake u svojim operativnim i provedbenim postupcima kako bi osigurale da sustav:

- ne ugrožava sigurnost i zdravlje zaposlenika ili krajnjih korisnika druge strane ili trećih strana,
- ne ošteti, ne ometa i ne uzrokuje pad kvalitete u radu sustava druge strane ili u sustavu treće strane.

### 3.16. Elektromagnetska kompatibilnost (EMC)

Električna i druga tehnička oprema ne smije stvarati elektromagnetske smetnje u funkcioniranju elektroničkih komunikacija i RiTT opreme, koja se koristi za osiguranje usluga Međupovezivanja u okviru usluga koje se pružaju na temelju ove Standardne ponude.

### 3.17. Usklađenost sa specifikacijama elektroničke komunikacijske mreže Operatora za međupovezivanje

Elektronička komunikacijska mreža i elektronička komunikacijska infrastruktura i povezana oprema mora se planirati, projektirati, proizvoditi, graditi, održavati i upotrebljavati u skladu s:

- normama i tehničkim specifikacijama sadržanima u popisu obvezujućih norma i/ili tehničkih specifikacija, koji se objavljuje u Službenom listu Europske unije u skladu s mjerodavnom direktivom Europske unije, normama i tehničkim specifikacijama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI),
- Europskog odbora za normizaciju (CEN)
- Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CENELEC)
- normama, odlukama i preporukama Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), Međunarodne organizacije za normizaciju (ISO), Međunarodnoga elektrotehničkog povjerenstva (IEC) i Europske konferencije poštanskih i telekomunikacijskih uprava (CEPT).
- izvornim hrvatskim normama.

### 3.18. Usklađenost sa zahtjevima za zaštitu od požara

Sustav zaštite od požara obuhvaća norme ponašanja radnika i trećih osoba za vrijeme rada, kretanja i zadržavanja u građevinama i na prostoru A1, kao i tehničke normative, norme i upute u svezi građevina i drugih sredstava rada kao i procesa rada.

Zaštita od požara obuhvaća skup mjera i radnji, normativne, upravne, organizacijske, tehničke i obrazovne naravi utvrđene zakonskim aktima, odlukama tijela jedinica lokalne uprave i samouprave i internim propisima A1, čijim se izborom i primjenom postiže veći stupanj zaštite od požara.

Radnici Operatora koji obavljaju određene poslove u A1 prostorijama i prostorima dužni su provoditi mjere zaštite od požara prilikom obavljanja tih radnji i držati se naredbi i naputaka odgovorne osobe za zaštitu od požara A1.

Objekt na lokaciji Pristupne točke u koji se smješta oprema Međupovezivanja mora biti opremljen vatrodojavnim sustavom i protupožarnom zaštitom te odgovarajuće osiguran od neovlaštenog pristupa: zaključane i zaštićene čuvarskom službom ili protuprovalnim alarmom.

### 3.19. Druga ograničenja u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama i drugim podzakonskim propisima

#### 3.19.1. Sigurnost rada elektroničke komunikacijske mreže

Poduzet će se sve nužne mjere u svrhu održavanja raspoloživosti javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i javnih elektroničkih komunikacijskih usluga u slučaju znatnog kvara u mreži ili u slučajevima djelovanja više sile, kao što su velike vremenske nepogode, potres, poplava, požar ili udar groma. U tim slučajevima Strane moraju poduzeti sve mjere kako bi se održala najviša razina usluge u svrhu udovoljavanja prvenstvenim zahtjevima, koje su odredila nadležna državna tijela u skladu s posebnim propisima.

#### 3.19.2. Održavanje cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže

Strane će poduzeti sve nužne mjere u svrhu održavanja cjelovitosti javnih elektroničkih komunikacijskih mreža.

#### 3.19.3. Zaštita podataka

Strane će voditi računa o osiguranju zaštite podataka, i to u mjeri potrebnoj da se osigura usklađenost s odgovarajućim propisima o zaštiti podataka, uključujući zaštitu osobnih podataka, tajnost obrade, prijenosa ili pohrane podataka te zaštitu privatnosti.

### 3.20. Sigurnosne mjere koje operator za međupovezivanje poduzima u svrhu osiguravanja svojih lokacija

Svi zaposlenici i treće strane moraju biti upoznati s procedurama i načinima prijave incidenata i slabosti fizičke zaštite koji mogu imati utjecaj na sigurnost ljudi, sustava, informacija i imovine.

Dolazak vanjskih suradnika u prostore A1 mora biti prethodno najavljen. Obavijest o dolasku vanjskih suradnika automatski se prosljeđuje djelatnicima osiguranja.

Niz detalja vezanih uz dolazak, boravak i aktivnosti vanjskih suradnika i posjetitelja povezan je sa novim procedurama i reguliran je posebnim internim pravilnicima i uputama.

### 3.21. Vod za međupovezivanje

Prigodom uspostave inicijalnog Međupovezivanja, kao i pri svakom sljedećem proširivanju kapaciteta Vodova za međupovezivanje, Strane će podijeliti trošak uspostave i korištenja Vodova za međupovezivanje u omjeru količine prometa koji Strane šalju odnosno predviđaju slati putem tih Vodova.

Strana koja je naručila realizaciju Voda za međupovezivanje plaća mjesečni trošak zakupa voda davatelju usluga zakupa vodova, a drugoj Strani ispostavlja dio troška za korištenje Voda za međupovezivanje razmjerno omjeru količine prometa koje šalju putem toga Voda.

Strane će u srpnju i siječnju svake godine zapisnički utvrđivati stvarne količine prometa koje Strane šalju putem Vodova za međupovezivanje u prethodnom razdoblju i potom će Strana koja je plaćala puni trošak Voda za međupovezivanje ispostaviti drugoj Strani polugodišnji račun za korištenje Voda za međupovezivanje u skladu sa zapisnički utvrđenim stvarnim stanjem omjera količine prometa.

Količine prometa koje Strane šalju putem Vodova za međupovezivanje zapisnički će se utvrđivati na temelju mjesečnih specifikacija razmijenjenog prometa Međupovezivanja, koje su obje Strane verificirale i fakturirale u prethodnom razdoblju.

### 3.22. Uvjeti IP međupovezivanja

U skladu s Odlukom Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 14. veljače 2018. godine (KLASA: UP/I-344-01/15-03/04, URBROJ: 376-11-15), sastavni dio ove Standardne ponude je i dokument „Uvjeti IP međupovezivanja“ koji je objavljen na službenim internetskim stranicama A1, [www.a1.hr/uvjeti-koristenja](http://www.a1.hr/uvjeti-koristenja).

## 4. Planiranje i naručivanje usluge međupovezivanja

### 4.1. Govorni promet

Operator će u sklopu postupka planiranja dostaviti A1 podatke o predviđenom govornom prometu za plansko razdoblje od 1 kalendarske godine unaprijed. Podaci o predviđenom govornom prometu će iskazivati količinu prometa u minutama po mjesecu i teret prometa za glavni prometni sat u Erlanzima za svaki mjesec planskog razdoblja.

Uzimajući u obzir A1 tehničku arhitekturu Međupovezivanja i podatke o predviđenom govornom prometu koje je dao Operator, Strane će dogovoriti konačne podatke o predviđenom govornom prometu.

Na temelju konačnih podataka o predviđenom govornom prometu Strane će dogovoriti količinu govornog prometa posebno za svaku Pristupnu točku. Kapacitet potreban za upravljanje dogovorenim govornim prometom će proizlaziti iz konačnih podataka o predviđenom govornom prometu. Svaka Strana odgovorna je za svoj odlazni govorni promet.

### 4.2. Signalizacijski promet

Operator će u sklopu postupka planiranja dostaviti A1 podatke o predviđenom signalizacijskom prometu za plansko razdoblje od 1 kalendarske godine unaprijed. Podaci o predviđenom signalizacijskom prometu će iskazivati količinu prometa u minutama po mjesecu i teret prometa za glavni prometni sat u Erlanzima za svaki mjesec planskog razdoblja.



Uzimajući u obzir A1 tehničku arhitekturu Međupovezivanja i podatke o predviđenom signalizacijskom prometu koje je dao Operator, Strane će dogovoriti konačne podatke o predviđenom signalizacijskom prometu.

Na temelju konačnih podataka o predviđenom signalizacijskom prometu Strane će dogovoriti količinu signalizacijskog prometa posebno za svaku Pristupnu točku. Kapacitet potreban za upravljanje dogovorenim signalizacijskim prometom će proizlaziti iz konačnih podataka o predviđenom signalizacijskom prometu. Svaka Strana odgovorna je za svoj odlazni signalizacijski promet.

#### 4.3. Privremena obustava pružanja usluge

A1 će biti ovlašten ograničiti pružanje Usluga zbog razloga temeljenih na sljedećim osnovnim (bitnim) zahtjevima:

- 1) sigurnosti rada elektroničke komunikacijske mreže;
- 2) održavanja cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže;
- 3) sposobnosti međusobnog funkcioniranja elektroničkih komunikacijskih usluga;
- 4) zaštite podataka.

A1 će omogućiti Usluge koje su predmet ove Standardne ponude ako zahtjev Operatora za Uslugama nije štetan za rad, odnosno cjelovitost i međusobno funkcioniranje A1 mreže i usluga, za interoperabilnost traženih Usluga s drugim uslugama te da je osigurana zaštita privatnosti, usluga i internih podataka, mrežne opreme, programske podrške (*software*) kao i pohranjenih podataka, uključujući osobne podatke i povjerljive informacije.

A1 se obvezuje u roku od 24 sata od početka ograničavanja pružanja usluga zatražiti suglasnost Vijeća Agencije, kako bi nastavili s poduzetom mjerom ograničavanja pružanja usluga.

#### 4.4. Mjere regulacije prometa

A1 će biti ovlašten privremeno prekinuti pružanje Usluga i/ili odstupiti od parametara kakvoće Usluge koji su utvrđeni u članku 7.2 ove Standardne ponude ako to bude potrebno zbog radova na izgradnji i/ili održavanju A1 mreže, o čemu će pravovremeno izvijestiti Operatora.

A1 je u svrhu održavanja redovitog i neometanog rada A1 mreže ovlašten na prekide, smetnje ili promjene u A1 mreži i uslugama koje pruža svojim Korisnicima na štetu pružanja Usluga.

U slučaju hitnosti intervencija, A1 će o prekidu pružanja Usluga i/ili odstupanju od parametara kakvoće Usluge koji su utvrđeni u ovome članku bez odgode obavijestiti Operatora.

Ako Operator isporuči količinu prometa koja je veća od planirane, smatra se da isto može imati utjecaja na kakvoću usluge, što neće imati učinka na odgovornost A1 za izvršavanje obveza iz ove Standardne ponude.

U slučaju kada bi pojedina situacija mogla privremeno ometati tijek prometa u A1 mreži, A1 ima pravo primijeniti standardne mjere regulacije prometa kako bi se ograničio utjecaj takve situacije na kakvoću usluge koju pruža svojim Korisnicima, kao i Operatorima s kojima A1 ima sklopljen Ugovor o međupovezivanju.

## 5. Cijene usluga za međupovezivanje

## 5.1. Usluga završavanja (terminacije) poziva

Cijena usluge završavanja (terminacije) glasovnih poziva u mobilnu mrežu A1 započelih s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili EU/EEA operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, pri čemu A broj A1, koji ima mogućnost raspoznavanja A broja, mora biti vidljiv, ispravan i potpun, utvrđena je u Tablici 5.1.1. ovoga članka.

**Tablica 5.1.1. Cijena usluge završavanja (terminacije) glasovnih poziva u mobilnu mrežu A1 započelih s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili EU/EEA operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, pri čemu A broj A1, koji ima mogućnost raspoznavanja A broja, mora biti vidljiv, ispravan i potpun**

Razdoblje prometa	Cijena (HRK/min)	Razdoblje primjene
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 24 sata radnim danom</li> <li>• Nedjeljom</li> <li>• Državnim blagdanom</li> </ul>	0,0470	01.07.2017. - 31.12.2019.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 24 sata radnim danom</li> <li>• Nedjeljom</li> <li>• Državnim blagdanom</li> </ul>	0,0450	01.01.2020. - 31.12.2021.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 24 sata radnim danom</li> <li>• Nedjeljom</li> <li>• Državnim blagdanom</li> </ul>	0,0413	01.01.2022. - 31.12.2022.
Razdoblje prometa	Cijena (EUR/min)*	Razdoblje primjene
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 24 sata radnim danom</li> <li>• Nedjeljom</li> <li>• Državnim blagdanom</li> </ul>	0,0040	01.01.2023. - 31.12.2023.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 24 sata radnim danom</li> <li>• Nedjeljom</li> <li>• Državnim blagdanom</li> </ul>	0,0020	Od 01.01.2024.

**(Cijene su izražene bez PDV-a)**

Dodatno, u skladu s Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2021/654, od 1. srpnja 2021. godine cijene navedene u Tablici 5.1.1. iznimno se primjenjuju i na pozive koji su započeti s A brojeva iz trećih država ako je ispunjen jedan od sljedećih dvaju uvjeta:

- a) ako pružatelj usluga završavanja poziva iz treće države na pozive koji se upućuju s brojeva iz Hrvatske primjenjuje cijene završavanja poziva u pokretnim ili nepokretnim mrežama koje su jednake ili niže od maksimalnih cijena završavanja poziva utvrđenih u Delegiranoj uredbi Komisije (EU) 2021/654 za završavanje poziva u pokretnim ili nepokretnim mrežama u Hrvatskoj za svaku godinu, na temelju cijena koje pružatelji usluga završavanja poziva iz trećih država primjenjuju ili predlažu za pružatelje usluga završavanja poziva iz Hrvatske. U slučaju ukoliko pozivi iz mreže pojedinog pružatelja usluga iz treće države završavaju (terminiraju) u mrežu A1 putem drugih (tranzitnih) operatora, kao relevantna cijena za utvrđivanje je li ispunjen prethodno navedeni uvjet uzima se cijena završavanja poziva koju primjenjuje tranzitni operator; ili
- b) ako:
  - i. Komisija na temelju informacija koje je dostavila treća država utvrdi da su cijene završavanja poziva za pozive koji se upućuju s brojeva iz Unije i završavaju prema brojevima iz te treće države regulirane u skladu s načelima koja su istovjetna načelima utvrđenima u članku 75. Direktive (EU) 2018/1972 i Prilogu III. toj direktivi; i
  - ii. ta je treća država navedena na popisu u Prilogu Delegirane uredbe Komisije (EU) 2021/654.

Cijena usluge završavanja (terminacije) svih ostalih glasovnih poziva u mobilnu mrežu A1 nije predmet regulatorne obveze nadzora cijena niti ove Standardne ponude i ista se utvrđuje Ugovorom o međupovezivanju.

## 5.2. Naknade za inicijalno Međupovezivanje i naknadne radove

Za uspostavu inicijalnog, za korištenje kao i svaku daljnju nadogradnju Međupovezivanja odnosno Pristupa mreži, Operator odnosno Davatelj usluga i A1 će platiti troškove Međupovezivanja prema svojim cjenicima. Cjenik A1 je utvrđen u Tablici 5.2.1. ovoga članka.

Operator odnosno Davatelj usluge je obvezan snositi sve dodatne troškove koji nastanu tijekom obavljanja pripremih radova i/ili testova inicijalnog ili nadogradnje postojećeg opsega Međupovezivanja odnosno Pristupa mreži, uključujući ali ne ograničavajući se zbog nedostatnog iskustva u testiranju ili nedostataka testne opreme Operatora odnosno Davatelja usluge i/ili ako slijedom tehničkih karakteristika opreme Operatora odnosno Davatelja usluge na strani A1 moraju biti postavljeni dodatni uređaji. A1 će Operatoru odnosno Davatelju usluge sukladno tome dokumentirati tako nastale troškove, uzimajući u obzir stvarne troškove koje pri tome nastanu.

**Tablica 5.2.1. Naknade za inicijalnu uspostavu, nadogradnje i korištenje IP međupovezivanja**

STAVKA	CIJENA
Implementacija konfiguracije i testiranje na transportnim i IP mrežnim sustavima za međupovezivanje	97,55 EUR po satu (minimum 20 sati)
Implementacija konfiguracije i testiranje na SBC i SIP signalizacijskim sustavima za međupovezivanje	97,55 EUR po satu (minimum 12 sati)
Implementacija konfiguracije i usmjeravanja prometa, te testiranje na komutacijskim sustavima za međupovezivanje	97,55 EUR po satu (minimum 24 sata)

**(Cijene su izražene bez PDV-a)**

### 5.3. Troškovi uporabe Voda za međupovezivanje

Prigodom uspostave inicijalnog Međupovezivanja, kao i pri svakom sljedećem proširivanju kapaciteta Vodova za međupovezivanje, Strane će podijeliti trošak uspostave i korištenja Vodova za međupovezivanje u omjeru količine prometa koji Strane šalju odnosno predviđaju slati putem tih Vodova.

Strana koja je naručila realizaciju Voda za međupovezivanje plaća mjesečni trošak zakupa tog Voda davatelju usluga zakupa elektroničkih komunikacijskih vodova, a drugoj Strani ispostavlja dio troška za korištenje Voda za međupovezivanje razmjerno omjeru količine prometa koje šalju putem toga Voda.

Strane će u srpnju i siječnju svake godine zapisnički utvrđivati stvarne količine prometa koje Strane šalju putem Vodova za međupovezivanje u prethodnom razdoblju i potom će Strana koja je plaćala puni trošak Voda za međupovezivanje ispostaviti drugoj Strani polugodišnji račun za korištenje Voda za međupovezivanje u skladu sa zapisnički utvrđenim stvarnim stanjem omjera količine prometa.

Količine prometa koje Strane šalju putem Vodova za međupovezivanje zapisnički će se utvrđivati na temelju mjesečnih specifikacija razmijenjenog prometa Međupovezivanja, koje su obje Strane verificirale i fakturirale u prethodnom razdoblju.

## 6. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja

### 6.1. Obračun

Strane registriraju svoj odlazni i dolazni promet, uključujući svako odredište i svaki izvršeni prijenos.

CDR zapisi koji potrebni za naplatu prometa moraju sadržavati sljedeće podatke:

- 1) A-broj,
- 2) B-broj,
- 3) dolazna ruta,
- 4) odlazna ruta,
- 5) datum,
- 6) vrijeme početka veze,
- 7) trajanje veze.

Registracija količine prometa počinje prvog dana svakog kalendarskog mjeseca u 00:00 sati.

U slučaju gubitka dijela ili svih CDR zapisa jedne od Strana, druga Strana će dostaviti prometna mjerenja za pripadajuće razdoblje. U slučaju da niti jedna od Strana nije u mogućnosti predočiti podatke o dolaznom i odlaznom prometu primijenit će se metoda ekstrapolacije putem linearne regresije, opisana u Točki 6.2.6. ove Standardne ponude.

Promjene cijena stupaju na snagu u trenutku (sekundi) promjene.

Strane su odgovorne razmjenjivati promet kako je navedeno u ovoj Standardnoj ponudi.

Ako Pošiljatelj, unatoč tome, isporučuje promet Primatelju izvan okvira Usluga, Primatelj ima pravo na naknadu za takav promet temeljem službenog cjenika Primatelja.

Obračunavaju se isključivo ostvarene veze. U slučaju obračuna korištenja Voda za međupovezivanje obračunava se korištenje pojedine 2 Mbit/s grupe na svakoj Pristupnoj točki.

Naknade za veze koje bilo koja Strana nije uspjela naplatiti, ne utječu na obvezu plaćanja naknade za Usluge bilo kojoj Strani.

Temelj uzajamne kontrole obračunavanja i samog obračunavanja je kumulirano vrijeme između vrijednosti Odziv i Prekid (ASR parametar). U slučaju iznimno male vrijednosti ASR parametra, dogovorit će se privremeno korištenje kumuliranog vremena između vrijednosti Zauzeće i Prekid.

Razdoblje obračuna za Usluge je kalendarski mjesec (dalje u tekstu: **Razdoblje**).

Ako ovom Standardnom ponudom ili u pojedinačnom slučaju nije određeno drukčije, navedeno Razdoblje vrijedi za obračun svih Usluga i plaćanje svih naknada.

Vrijeme koje se obračunava za svaku ostvarenu vezu je "vrijeme razgovora" kako je definirano ITU-T Preporukom D.150.

Ukupno vrijeme koje se obračunava za Razdoblje, izračunava se zbrajanjem ukupnog broja sekundi za sve ostvarene veze tijekom Razdoblja, za svaku pojedinu Uslugu, te se potom dijeli s 60 i zaokružuje na višu sekundu.

Primatelj dostavlja putem elektroničke pošte kontakt osobi Pošiljatelja koja je definirana Ugovorom o međupovezivanju, podatke o prometu ostvarenom kod Primatelja najkasnije do 15. dana u tekućem mjesecu za promet ostvaren u tijeku prethodnog kalendarskog mjeseca.

Pošiljatelj provjerava podatke o prometu ostvarenom kod Primatelja i potvrđuje Primatelju da ih prihvaća.

U svrhu utvrđivanja iznosa naknade za Usluge, iznos kojega se ne može ni približno odrediti primjenom postupaka iz Točke 6.2.6. ove Standardne ponude, primijenit će se metoda ekstrapolacije putem linearne regresije.

Svaka Strana obavlja izračun troškova koje u konkretnom slučaju treba podmiriti druga Strana.

## 6.2. Naplata

### 6.2.1. Sadržaj računa za usluge Međupovezivanja

Račun za Usluge (dalje u tekstu: **Račun**) će, osim općih uvjeta za ispravnost Računa radi plaćanje akontacije poreza, sadržavati i sljedeće podatke:

- 1) datum Računa;
- 2) šifra kupca, koju Strane daju jedna drugoj kao jedinstveni obračunski broj;
- 3) relevantni broj (žiro) računa;
- 4) količinu prometa odnosno korištenih Vodova za međupovezivanje za Razdoblje;
- 5) ukupni broj ostvarenih veza unutar Razdoblja;
- 6) primijenjenu tarifu;
- 7) ukupan dužni iznos za ostvarene Usluge.

### 6.2.2. Sadržaj računa za druge usluge

Račun za druge usluge se izdaje zasebno i mora sadržavati sljedeće podatke:

- 1) razdoblje usluge;

- 2) količina;
- 3) jedinične cijene;
- 4) ukupan dužni iznos za usluge.

Zakonske zatezne kamate iskazuju se na zasebnom računu, koji mora sadržavati sljedeće podatke:

- 1) datum računa;
- 2) šifru kupca;
- 3) broj relevantnog računa;
- 4) datum izdavanja nepodmirenog Računa, na temelju kojeg se obračunavaju zatezne kamate;
- 5) nepodmireni iznos;
- 6) obračunati iznos kamate;
- 7) obračunatu stopu zatezne kamate.

Troškovi promjene usmjeravanja prometa moraju biti iskazani zasebno na Računu i specificirani detaljnim dokazima.

#### 6.2.3. Izdavanje računa

Svaka Strana izdaje Račun sukladno podacima o primljenom prometu i dostavlja ga drugoj Strani u pisanom obliku u najkraćem mogućem roku. Podaci o prometu na kojima svaka Strana temelji izdani Račun moraju se priložiti uz izdani Račun.

Račun za prethodni mjesec se izdaje najkasnije do 20. dana u tekućem mjesecu za Usluge obavljene u tijeku prethodnog kalendarskog mjeseca.

Svaki izdani Račun bit će izražen u eurima kao neto vrijednost, uvećan za porez na dodanu vrijednost (PDV).

U slučaju da se iznos na izdanom Računu razlikuje od podataka o prometu druge Strane, primjenjuje se postupak iz članka 6.2.6 ove Standardne ponude.

Izdavanje računa za druge usluge, kao i izdavanje računa za ostale naknade uslijedit će po izvršenju, a najkasnije do 20. dana u sljedećem mjesecu za sve usluge koje su obavljene u tijeku prethodnog kalendarskog mjeseca.

U slučaju da preuzimanje bilo koje usluge koju je Operator naručio od A1 ne započne najkasnije u roku od 30 dana od dana stavljanja tih usluga na raspolaganje i ne završi u roku od daljnjih 30 dana, Operator je obavezan A1 nadoknaditi ukupan trošak koji je nastao radi stavljanja tih usluga na raspolaganje, na temelju računa.

#### 6.2.4. Dospijeće Računa



Izdani Račun dostiže u roku od 60 dana od dana zaprimanja Računa.

U slučaju neplaćanja Računa u roku dostižeća iz prethodnog stavka ovoga članka, zaračunavaju se zakonske zatezne kamate.

#### 6.2.5. Dostava računa za usluge Međupovezivanja

Operator dostavlja Račun na sljedeću adresu:

A1 Hrvatska d.o.o.  
P.P. 475  
HR-10 002 Zagreb

A1 će dostavljati Račun Operatoru na adresu utvrđenu u okviru Ugovora o međupovezivanju.

#### 6.2.6. Odstupanja u iznosima računa za usluge Međupovezivanja

U slučaju da se iznos na Računu razlikuje od podataka druge Strane za više od 1% od ukupnog prometa u obračunskom razdoblju za koje se izdaje Račun, druga Strana izvješćuje pisanim putem Stranu koja je izdala Račun najkasnije 5 dana prije dostižeća spornog Računa o odstupanju i namjeri osporavanja Računa, uz predložene dokaze o odstupanju.

U slučaju iz prethodnog stavka ovoga članka, odgađa se plaćanje samo onog dijela računa koji je sporan do rješavanja spora. Iznos Računa koji nije osporen plaća se po dostižeću.

Strana koja izdaje Račun će u roku od najviše 3 radna dana od primitka obavijesti o osporavanju potvrditi primitak navedene obavijesti.

Strana koja izdaje Račun će u roku od najviše 7 radnih dana od primitka obavijesti o osporavanju računa izvršiti **Provjeru 1. razine**, odnosno razmijeniti ukupan promet za svaki dan za sporno obračunsko razdoblje.

Ako se spor ne riješi Provjerom 1. razine na zadovoljavajući način, Strana nezadovoljna rezultatom Provjere 1. razine obvezna je u roku od najviše 5 radnih dana od završetka Provjere 1. razine zatražiti provođenje **Provjere 2. razine**, temeljem čega će obje Strane provesti Provjeru 2. razine, odnosno u roku od najviše 10 radnih dana od zahtjeva za Provjerom 2. razine razmijeniti detaljne zapise poziva u dogovorenom formatu. Razmjena detaljnih zapisa poziva će pokrivati promet za sporno obračunsko razdoblje. U slučaju da je količina detaljnih zapisa poziva prevelika za jednostavnu razmjenu, Strane mogu dogovoriti razmjenu detaljnih zapisa poziva samo za dio spornog obračunskog razdoblja.

Strane će koristiti postupak rješavanja osporavanih Računa iz ovoga članka kada god će to biti moguće. Strane se mogu pisanim putem sporazumjeti o produljenju rokova iz ovoga članka.

U slučaju da se spor ne može riješiti nakon Provjere 2. razine, sporni dio računa će se odrediti sukladno postupku ekstrapolacije putem linearne regresije iz članka 6.1 ove Standardne ponude.

U slučaju da niti jedna od Strana nije u mogućnosti predočiti podatke o dolaznom i odlaznom prometu, primijenit će se metoda ekstrapolacije uporabom metode linearne regresije. Temelj za izradu izračuna metodom ekstrapolacije će biti računi za usluge izdani za prethodnih 6 mjeseci od mjeseca za koji se primjenjuje ova metoda.

Iznos se računa na slijedeći način:

$$y = a + bx_{n+1}$$

a i b se računaju iz formula (korištenjem metode minimuma kvadrata):

$$b = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

$$a = \bar{y} - b\bar{x}$$

$x_i$  - zasebni periodi naplate ( $x_1 = 30$  dana,  $x_2 = 61$  dana, ...)

$y_i$  - zasebni naplaćeni iznos

n - broj korištenih perioda naplate (6)

$\bar{x}, \bar{y}$  - aritmetička sredina korištenih vrijednosti

y - izračunata vrijednost za dotični mjesec

### 6.3. Instrumenti osiguranja plaćanja

A1 može od Operatora zatražiti da unaprijed dostavi neki od sljedećih instrumenata osiguranja plaćanja po vlastitom izboru Operatora koji ovisi o opsegu Usluga:

- 1) unaprijed plaćeni iznos na A1 račun otvoren pri Raiffeisenbank Austria d.d., broj računa: HR 34 2484008 1100341353;
- 2) polog na *escrow* račun pri uglednoj bankovnoj ili finansijskoj instituciji u Republici Hrvatskoj;
- 3) bankovno jamstvo pri bankarskoj instituciji u Republici Hrvatskoj s minimalnim rokom od 1 godine i s klauzulom "na prvi poziv" i "bez prigovora", prihvaćena od strane A1, koja će se obnavljati svake godine po zahtjevu A1 a prije isteka roka na koji je izdano to jamstvo;
- 4) javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica

Troškove izdavanja instrumenta osiguranja plaćanja u potpunosti snosi Operator.

Rok dospijeca plaćanja računa je 60 dana od dana zaprimanja računa. Prigovori na račune podnose se u pisanom obliku unutar roka dospijeca računa. Ukoliko operator korisnik ne ospori račun unutar njegova roka dospijeca, smatra se da je prihvatio račun.

Iznos instrumenta osiguranja plaćanja, utvrdit će se u visini 10% razlike procijenjenog tromjesečnog interkonekcijskog prometa između strana. Ovisno o stvarnom interkonekcijskom prometu razmijenjenom između strana, navedeni iznosi mogu biti revidirani svaka tri mjeseca.

U slučaju da Operator ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja, primijenit će se postupak naplate ovisno o primijenjenom instrumentu osiguranja plaćanja.

Prilikom aktivacije instrumenata osiguranja plaćanja A1 može naplatiti samo dospjela i neosporena dugovanja za koja je protekao rok od 30 dana od dana dospijeaća, dakle ne i ona za koja je nastupilo samo dospijeaće. Isto tako, prilikom namirenja, A1 je obvezan najprije zatvoriti obveze s najstarijim dospijeaćem.

Ukoliko Operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja Ugovora, uredno, u roku dospijeaća, podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja.

U slučajevima kada je A1 predao na naplatu/aktivirao instrument(e) osiguranja plaćanja operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah, a najkasnije u roku 15 dana od trenutka kada je A1 predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.

Ukoliko se radi o dugovanju Operatora koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja, A1 može istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dana dospijeaća.

U slučaju kada je u odnosu na operatora korisnika otvoren postupak predstečajne nagodbe u pogledu plaćanja dospjelih i nespornih dugovanja na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim je uređen postupak predstečajne nagodbe.

A1 ne smije operatoru korisniku koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe obustaviti pružanje postojećih usluga. U slučajevima kada je operator korisnik koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe podnio zahtjev za međupovezivanjem primjenjivat će se odredbe Standardne ponude za usluge međupovezivanja, uključujući i odredbe koje se odnose na isplatu naknada za zakašnjenje u realizaciji međupovezivanja.

Iznimno od gore navedenog, A1 ima pravo zahtijevati od Operatora s kojim do sada nije imao sklopljen ugovor, a koji traži od A1 uslugu završavanja (terminacije) glasovnih poziva u javnu pokretnu komunikacijsku mrežu A1, a da A1 pritom ne traži niti ostvaruje od Operatora pružanje ijedne usluge, bankarsku garanciju i to u iznosu tromjesečnog predviđenog prometa i na razdoblje od 12 mjeseci. Nakon proteka razdoblja od 12 mjeseci, pod uvjetom da Operator svoje novčane obveze prema A1 uredno ispunjava, A1 više nema pravo tražiti od Operatora bankarsku garanciju kao instrument osiguranja plaćanja.

## 7. Kakvoća usluga

## 7.1. Smetnje

Smetnja je bilo koji neželjeni učinak koji ometa pružanje usluge iz ove Standardne ponude. Prijava smetnji se provodi u skladu s točkom 8.2 ove Standardne ponude.

## 7.2. Parametri kakvoće usluge

Parametri kakvoće usluga Međupovezivanja su prikazani u Tablici 7.2.1.

**Tablica 7.2.1. Parametri kakvoće usluge Međupovezivanja**

ASR parametar	Obje Strane će razmjenjivati podatke za ASR parametar.
NER parametar	Obje Strane će razmjenjivati podatke za NER parametar.
CLI parametar	Svaka Strana je obvezna proslijediti CLI parametar drugoj Strani u neizmijenjenom i izvornom obliku.
MOS parametar	Operator se obvezuje osigurati vrijednost MOS parametra od najmanje 4.
Blokirani i neuspjeli pozivi	Strane se obvezuju održavati broj neuspjelih i broj blokiranih poziva u svojim Mrežama manjim ili jednakim 2% gledano u razdoblju od 1 kalendarske godine.
Raskidanje poziva	S obzirom da je duljina trajanja poziva na A1 MSC-ovima ograničena na 60 minuta, Operator se obvezuje na svojoj strani raskinuti poziv koji traje dulje od 60 minuta.  Operator se obvezuje imati na svojoj strani opremu koja će raskidati poziv nakon vremena poziva određenog u prethodnom stavku ovoga članka.  A1 nema obvezu plaćanja poziva Operatoru koji traju dulje od 60 minuta.
Raspoloživost veza	Raspoloživost veza temeljem Međupovezivanja utvrdit će se na temelju ITU-T Preporuke M.1016. Ako nije drukčije određeno, razdoblje promatranja raspoloživosti je 1 kalendarska godina. Ocjena raspoloživosti veze temeljem Međupovezivanja obuhvaća sve komponente iste.  Neraspoloživost veza temeljem Međupovezivanja dokazuje se putem dojava smetnji, koje se razmjenjuju između utvrđenih dojavnih mjesta obiju Strana koja su za A1 utvrđena u članku 8.2.1 ove Standardne ponude.  Prosječna raspoloživost veza temeljem Međupovezivanja je 99%.
Mrežna propusnost	Prosječna Vjerojatnost mrežne propusnosti je 98,5% za razdoblje promatranja od 1 kalendarske godine.

	<p>U prosječnu Vjerojatnost mrežne propusnosti nisu uključeni kvarovi koji su uzrokovani mjerama regulacije prometa. Strane će jedna drugu izvještavati o strategijama upravljanja operativnim prometom u cilju zaštite kakvoće usluga i ublažavanja kratkotrajnih opterećenja uzrokovanih iznimno visokim intenzitetom prometa ili neispravnim kapacitetima.</p>
--	---

## 8. Upravljanje rad i održavanje usluge

## 8.1. Uvjeti pristupa sustavima operativne potpore, informacijskim sustavima i bazama podataka operatora za međupovezivanje

A1 će odrediti svojeg koordinatora za sva pitanja vezana za ostvarivanje Međupovezivanja, o čemu će obavijestiti Operatora u okviru obavijesti o primitku zahtjeva za pregovore i popratne dokumentacije.

Operator će odrediti svojeg koordinatora za sva pitanja vezana za ostvarivanje Međupovezivanja u okviru svojega Zahtjeva za pregovore.

Strane mogu promijeniti koordinate u svako doba, dostavljanjem pisane obavijesti s trenutnim učinkom drugoj Strani, na adresu navedenu u članku 1.10 ove Standardne ponude.

Svaka Strana će putem koordinatora dostaviti drugoj Strani pisanim putem sve promjene i/ili obavijesti bitne za ostvarivanje Usluga, najkasnije u roku od 15 radnih dana prije implementacije navedenih promjena.

Tablica 8.1.1. Koordinatori

Glavni kontakt za pitanja međupovezivanja i opća pitanja vezana uz Ugovor:	Odjel regulatornih poslova i EU fondova Vrtni put 1, Zagreb, HR-10 000 E-mail: <a href="mailto:RAffairs@A1.hr">RAffairs@A1.hr</a> Faks: 01/4691-129
Izvešća za međuoperatorski obračun:	Vesna Cukon Tel: 01/4691-102 Faks: 01/4691-129 E-mail: <a href="mailto:vesna.cukon@A1.hr">vesna.cukon@A1.hr</a>
Pravna pitanja vezana uz Ugovor:	Mirjana Gavrilović Tel: 01/4691-143 Faks: 01/4691-149 E-mail: <a href="mailto:mirjana.gavrilovic@A1.hr">mirjana.gavrilovic@A1.hr</a>
Središnji ured za prijavu:	NSOC Vrtni put 1, Zagreb, HR-10 000 Tel: 01/4691-466 Faks: 01/4691-469 E-mail: <a href="mailto:nocsupport@A1.hr">nocsupport@A1.hr</a>
Eskalacijska procedura u slučaju kvara:	a. Dojavno mjesto (NSOC, NOC) i voditelj predmetnog tima b. CSNO manager – Voditelj održavanja core mreže i usluga HSO – Rukovoditelj upravljanja mrežnim uslugama
Testovi kompatibilnosti:	Zvonimir Čilić Tel: 01/4691-890 Faks: 01/4691-449

Standardna ponuda A1 Hrvatska d.o.o.

	<p>E-mail: <a href="mailto:zvonimir.cilic@A1.hr">zvonimir.cilic@A1.hr</a>  Davor Budimir  Tel: 01/4692-637  Faks: 01/4692-519  E-mail: <a href="mailto:davor.budimir@A1.hr">davor.budimir@A1.hr</a></p>
Mreža:	<p>Damir Karafin  Tel: 01/4691-433  Faks: 01/4691-449  E-mail: <a href="mailto:damir.karafin@A1.hr">damir.karafin@A1.hr</a></p>
Planiranje:	<p>Damir Karafin  Tel: 01/4691-433  Faks: 01/4691-449  E-mail: <a href="mailto:damir.karafin@A1.hr">damir.karafin@A1.hr</a></p>
Kvaliteta usluge i mjerenja:	<p>Damir Karafin  Tel: 01/4691-433  Faks: 01/4691-449  E-mail: <a href="mailto:damir.karafin@A1.hr">damir.karafin@A1.hr</a></p> <p>Davor Budimir  Tel: 01/4692-637  Faks: 01/4692-519  E-mail: <a href="mailto:davor.budimir@A1.hr">davor.budimir@A1.hr</a></p>
Prijenosni sustavi:	<p>Vladimir Skender  Tel: 01/4691-830  Faks: 01/4691-859  E-mail: <a href="mailto:vladimir.skender@A1.hr">vladimir.skender@A1.hr</a></p> <p>Robert Mlinarić  Tel: 01/4691-874  Faks: 01/4691-859  E-mail: <a href="mailto:robert.mlinaric@A1.hr">robert.mlinaric@A1.hr</a></p>
Adresa za račune:	<p>A1 Hrvatska d.o.o.  pp 475  HR - 10 002 Zagreb</p>
Pitanja vezana uz izdavanje računa:	<p>Suzana Plavić  Tel: 01/4691-311  Faks: 01/4692-319  E-mail: <a href="mailto:suzana.plavic@A1.hr">suzana.plavic@A1.hr</a></p>
Bankovni račun:	<p>Raiffeisenbank Austria d.d.  Petrinjska 59  10 000 Zagreb  CROATIA  telefon: 01 / 4566-466  faks: 01 / 4811-624  Broj: HR 34 2484008 1100341353</p>
Razmjena obavijesti o novoj numeraciji i implementacija	<p><a href="mailto:CNswitchingplanning@A1.hr">CNswitchingplanning@A1.hr</a>  <a href="mailto:RAffairs@A1.hr">RAffairs@A1.hr</a></p>

## 8.2. Procedura u slučaju tehničkih grešaka

### 8.2.1. Prijava smetnji

Operator je obvezan prijaviti smetnje, nedostatke, kvarove ili štete od 0 do 24 sata bez odlaganja dojavnom mjestu za smetnje A1 i staviti A1 na raspolaganje informacije koje su bitne za uklanjanje kvarova/smetnji.

Smetnje se mogu prijaviti 24 sata dnevno na:

Dojavno mjesto:	NSOC
Adresa:	Zagreb, Vrtni put 1
Telefon:	01/4691-466
Telefaks:	01/4691-469
E-mail:	<a href="mailto:nocsupport@A1.hr">nocsupport@A1.hr</a>

Dojavno mjesto za smetnje Operatora utvrdit će se Ugovorom o međupovezivanju.

Operator se obvezuje izvršiti prijavu kvarova/smetnji telefonskim putem i putem e-maila.

Kvar/smetnja je svaki pojedinačni kvar/smetnja koji traje neprekidno više od 15 minuta.

Prijava kvara/smetnje putem e-maila mora sadržavati sljedeće podatke:

- 1) Dan kvara/smetnje;
- 2) Vrijeme početka kvara/smetnje (sat i minute);
- 3) Opis kvara/smetnje (djelomičan/potpun ispad, ispad SS7 signalizacije, nedostupnost usluge);
- 4) Smjer/lokacija/relacija;
- 5) Prijavitelj kvara/smetnje (ime i prezime, broj telefona);
- 6) Kontakt osoba za otklanjanje kvara/smetnje (ime i prezime, broj telefona).

Po svakoj prijavi kvara/smetnje, svaka Strana se obvezuje dostaviti drugoj Strani koja je pretrpila smetnju/kvar Potvrdu primitka prijave o kvaru/smetnji, koja sadrži najmanje sljedeće podatke:

- 1) Dan prijave kvara/smetnje;
- 2) Vrijeme prijave kvara/smetnje;
- 3) Mjesto/relacija kvara/smetnje;
- 4) Prijavitelj kvara/smetnje;
- 5) Primatelj prijave kvara/smetnje;
- 6) Predviđeno vrijeme otklanjanja kvara/smetnje (ako je moguće predvidjeti).



Po svakoj prijavi kvara/smetnje, svaka Strana se obvezuje dostaviti drugoj Strani koja je pretrpjela smetnju/kvar Izvješće o otklonjenom kvaru/smetnji, koje sadrži najmanje sljedeće podatke:

- 1) Dan izvješća o otklonjenom kvaru/smetnji;
- 2) Vrijeme izvješća o otklonjenom kvaru/smetnji;
- 3) Mjesto/relacija kvara/smetnje;
- 4) Prijavitelj kvara/smetnje;
- 5) Primatelj prijave kvara/smetnje;
- 6) Trajanje kvara/smetnje (u minutama);
- 7) Stvarni uzrok kvara/smetnje.

Tijekom otklanjanja kvara/smetnje, svaka Strana će po potrebi usmeno obavještavati drugu Stranu, ovisno o vrsti kvara/smetnje, o aktivnostima na identifikaciji i otklanjanju kvara/smetnje.

Razdoblje za otklanjanje kvara/smetnje počinje u minuti kada ovlaštena osoba Strane dobije prijavu kvara/smetnje od druge Strane.

U slučaju ozbiljnog ispada u bilo kojoj Mreži koje će izravno utjecati na pružanje Usluga, Strana će bez odgode obavijestiti drugu Stranu putem kontakta utvrđenog u ovom članku.

#### 8.2.2. Načela eskalacije

Kada se pojavi kvar/smetnja, osoblje Operatora:

- 1) provodi mjere razrješavanja kvara/smetnje (bezuspješno);
- 2) otklanja kvar/smetnju (bezuspješno);
- 3) traži podršku osoblja NSOC Podrške A1.

Osoblje NSOC Podrške A1 će:

- 1) provjeriti prijavu kvara/smetnje;
- 2) provjeriti uzroke kvara/smetnje;
- 3) usuglasiti trenutne mjere s osobljem Operatora;
- 4) definirati postupak razrješavanja kvara/smetnje;
- 5) zatražiti podršku predmetnog odjela A1.

U slučaju kritične situacije (PRIO1), NSOC Podrška A1 eskalirat će problem na predmetne odjele A1 i obavijestit će članove Grupa za eskalaciju.

Osoblje predmetnog odjela A1 radit će na prijavi kvara/smetnje prema prioritetu i složenosti kako je utvrđeno u ovome članku.

### 8.2.3. Utvrđivanje prioriteta i složenosti tehničkih upita

Svaki tehnički upit ima određeni prioritet i složenost. Prioritet znači "značaj" tehničkih upita i određuje "vrijeme informiranja", a njegova složenost održava "napor koji zahtijeva odgovor". "Vrijeme informiranja" je vrijeme u kojemu će se Stručno osoblje Strana povratno javiti drugoj Strani (telefonom, telefaksom ili e-mailom).

Stručno osoblje svake Strane dodjeljuje prioritet i određuje složenost tehničkog upita. Stručno osoblje svake Strane može promijeniti prioritet u dogovoru s drugom Stranom.

Vrijeme korišteno za rješavanje tehničkog upita ovisi o prioritetu i složenosti. "Vrijeme rješavanja" je vrijeme između vremena informiranja i vremena kada je tehnički upit Strane riješen.

Primjeri prioriteta PRIO 1:

- 1) vrlo ozbiljan tehnički problem, primjerice gubitak 50% ili više E1 ili SS7 vodova. Strane će koristiti prioritet PRIO 1 jedino za vrlo žurne upite.

Primjeri prioriteta PRIO 2:

- 1) tehnički problem prouzrokuje ograničenja Usluga;
- 2) hardverski problem zahtijeva tehničku pomoć stručnog osoblja Strane za provedbu posebne mjere razrješenja kvara/smetnje;
- 3) gubitak od 30 do 50 % E1 ili SS7 vodova.

Primjeri prioriteta PRIO 3:

- 1) manje važan tehnički upit, primjerice gubitak manje od 30% ili više E1 ili SS7 vodova.

Primjeri složenosti KOM 1:

- 1) stručno osoblje Strana može odmah odgovoriti na tehnički upit druge Strane;
- 2) stručno osoblje Strana može odgovoriti na upit druge Strane bez odgode putem telefona ili kratkom pisanom bilješkom.

Primjeri složenosti KOM 2: Stručno osoblje Strana daje odgovor ili rješenje na tehnički upit druge Strane, primjerice:

- 1) Ocjenjuje informacije i uzroke koje je Strana prijavila;
- 2) Provodi kratke testove na testnoj razmjeni;
- 3) Savjetuje se s drugim mjerodavnim službama;
- 4) Razrađuje svoj odgovor na temelju dokumentacije;
- 5) Potreban je podroban odgovor putem telefona ili u pisanom obliku.

Primjeri složenosti KOM 3: Stručno osoblje Strana daje sveobuhvatan odgovor ili rješenje na tehnički upit druge Strane, primjerice:

- 1) Provodi opširne analize;
- 2) Koordinira analizu problema s drugim mjerodavnim službama;
- 3) Razrješava konceptijske probleme;
- 4) Potrebno je više turnusa testiranja;
- 5) Sveobuhvatno izvješće (putem telefona ili u pisanom obliku) potrebno je kako bi se u potpunosti odgovorilo na upit druge Strane.

#### 8.2.4. Grupa za eskalaciju

Strane će imenovati sljedeće članove i funkcije u sastav Grupe za eskalaciju, sukladno utvrđenom u matrici eskaliranja:

- 1) NSOC i voditelj predmetnog tima.
- 2) CSNO voditelj;
- 3) HSO – Rukovoditelj upravljanja mrežnim uslugama;
- 4) CTO – Tehnički direktor.

#### 8.2.5. Stupanj ozbiljnosti i matrica eskaliranja

Strane će obavijestiti i uložiti sve razumne napore kako bi razriješile kvarove sukladno vremenskim okvirima koji su utvrđeni u Tablici 8.2.1.

Zbog velike raznovrsnosti tehničkih upita, vremena navedena u Tablici 8.2.1. vrijede za 90% od ukupnog broja svih zaprimljenih tehničkih upita.

Pod "Danom" se smatra radni dan na lokaciji stručnog osoblja Strana.

Pod "Tjednom" se smatra kalendarski tjedan.

**Tablica 8.2.1. Vremenski okviri za rješavanje kvarova**

Stupanj prioriteta	Vrijeme informiranja (1)	Vrijeme rješavanja za složenost (1)		
		KOM 1	KOM 2	KOM 3
PRIO 1	Odmah ili najkasnije za 2 sata	5 sati	2 dana (2)	4 dana (2)
PRIO 2	Najkasnije idućeg radnog dana	2 dana (2)	4 dana (2)	3 tjedna (3)
PRIO 3	Najkasnije idućeg radnog dana	4 dana (2)	3 tjedna (3)	4 tjedna (3)

## 9. Odgovornost i naknada štete

### 9.1. Odgovornost Operatora za međupovezivanje i Operatora korisnika Standardne ponude i naknada štete

Strane su suglasne da svaka Strana snosi svoje troškove nastale izvršavanjem obveza preuzetih ovom Standardnom ponudom, osim ako se Strane ne dogovore drukčije Ugovorom o međusobnom povezivanju.

Svaka Strana obvezna je naknaditi štetu koja nastane drugoj Strani, osim kada se dokaže da je šteta nastala bez njezine krivnje, u svakom slučaju poštujući razgraničenje odgovornosti u skladu s odredbama ove Standardne ponude.

A1 neće biti odgovoran za sadržaj koji se proizvodi, prenosi i/ili objavljuje od strane Operatora.

Svaka Strana odgovorna je za štetu koja nastane njezinim Korisnicima uslijed pružanja odnosno nepružanja Usluga.

U slučaju štete nastale tijekom korištenja zakupljenih vodova za potrebe ostvarivanja Međupovezivanja na temelju ove Standardne ponude, odgovornost Strana procjenjivat će se u skladu s omjerom količine prometa iz stavka 3.21. ove Standardne ponude, osim ako je šteta nastala namjerom ili krajnjom nepažnjom jedne od Strana.

Svaka Strana je odgovorna za postavljanje, rad i održavanje sustava na području svoje odgovornosti kako je utvrđeno ovom Standardnom ponudom.

Za sve ostale slučajeve šteta, odgovornost Strana temelji se na zakonu.

### 9.2. Odgovornost i naknada štete prema trećima

Operator se obvezuje pridržavati važećih zakona i drugih propisa, a osobito odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o zaštiti osobnih podataka i štiti A1 od i u odnosu na sva potraživanja i zahtjeve trećih osoba nastale uslijed kršenja obveza iz ovog članka.

## 10. Obustava usluga

### 10.1. Neplaćanje usluga Međupovezivanja

A1 će biti ovlašten privremeno obustaviti pružanje Usluga, ako Operator nije produžio instrument osiguranja plaćanja po zahtjevu A1 ili ako u roku od 15 dana od dana kada je A1 predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu ne dostavi novi instrument osiguranja plaćanja. Ukoliko se ne može naplatiti iz instrumenta osiguranja plaćanja, A1 može Operatoru koji ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja privremeno obustaviti pružanje usluge po isteku roka od 30 dana od dospijeca.

A1 će biti ovlašten privremeno obustaviti pružanje Usluga, ako Operator ili Davatelj usluga nije platio troškove A1 u okviru pružanja Usluga u skladu s rokovima i uvjetima propisanim ovim člankom i člankom 6.3. ove Standardne ponude.

Privremena obustava iz ovoga članka trajat će do podmirenja svih dospjelih i nespornih dugovanja ili do dostave odgovarajućih instrumenata osiguranja plaćanja, osim ako u međuvremenu ne nastupe razlozi za raskid Ugovora o međupovezivanju, bez utjecaja na ostala prava A1 koja mu pripadaju sukladno važećim zakonima i drugim propisima i Ugovoru o međupovezivanju.

U slučaju kašnjenja jedne Strane u izvršenju Usluga i/ili u ostvarenju potrebnih tehničkih pretpostavki za pružanje Usluga, tada će se rok za izvršenje obveza druge Strane produljiti do izvršenja Usluga i/ili do ostvarenja potrebnih tehničkih pretpostavki za pružanje Usluga.

### 10.2. Viša sila

Strane neće biti odgovorne za neizvršavanje bilo koje od njihovih obveza navedenih u ovoj Standardnoj ponudi i Ugovoru o međupovezivanju ako je nemogućnost uzrokovana događajem Više sile koji utječe na izvršenje obveza jedne Strane prema ovoj Standardnoj ponudi i Ugovoru o međupovezivanju.

Strane suglasno utvrđuju da će se u slučaju nepredviđenih okolnosti u postupku pribavljanja potrebnih odobrenja od strane nadležnih državnih tijela potrebnih za izvršavanje obveza iz ove Standardne ponude i Ugovora o međupovezivanju, a koje će imati učinak privremene nemogućnosti izvršavanja obveza iz ove Standardne ponude i Ugovora o međupovezivanju, primjenjivati odredbe ovoga članka.

Strana koja je pogođena nastupom događaja Više sile mora bez odlaganja, a najkasnije u roku od 24 sata, pisanim putem izvijestiti drugu Stranu i navesti koje od svojih ugovornih obveza nije u stanju izvršiti zbog događaja Više sile, te će navesti procjenu roka tijekom kojega smatra da neće biti u mogućnosti izvršavati navedene obveze.

Strana pogođena nastupom Više sile će uložiti maksimalni napor da bi ispunila svoje obveze prema ovoj Standardnoj ponudi i Ugovoru o međupovezivanju.

U slučaju da Viša sila spriječi izvršenje jednog dijela ove Standardne ponude i Ugovora o međupovezivanju, koji dio ne utječe na izvršenje ove Standardne ponude i Ugovora o međupovezivanju u cijelosti, pogođena Strana će nastaviti izvršavati dio svojih obveza na koji ne utječe događaj Više sile, ako je takvo djelomično ispunjenje prihvatljivo za drugu Stranu.

Ako djelomično ispunjenje ove Standardne ponude i Ugovora o međupovezivanju, nije prihvatljivo za drugu Stranu, ona ima pravo pred nadležni regulatornim tijelom pokrenuti postupak radi rješavanja spora.

U slučaju da događaj Više sile traje duže od 3 mjeseca, Strane će sporazumnim putem odlučiti o raskidu Ugovora o međupovezivanju. Ako sporazum ne bi bio sklopljen u roku od 7 dana, svaka Strana ima pravo pred nadležnim regulatornim tijelom pokrenuti postupak radi rješavanja spora.

## 11. Povjerljivost informacija i poslovna tajna

Za potrebe ove Standardne ponude, pojam povjerljiva informacija uključuje, ali se ne ograničava na: opremu, planove, crteže, nacрте, rasporede, studije, specifikacije, tehničke podatke, baze podataka, bilo koji oblik programskih sustava (*softwarea*), dokumentaciju, prepisku između Strana ili druge poslovne ili tehničke informacije koje jedna Strana (dalje u tekstu: **Otkrivačelj**) otkriva drugoj Strani (dalje u tekstu: **Primateelj**) u svezi s ovom Standardnom ponudom i/ili tijekom pregovora o Međupovezivanju (dalje u tekstu: **Povjerljive informacije**). Sve druge informacije koje su navedene i označene kao Povjerljive informacije u vrijeme njihovog otkrivanja će se također smatrati Povjerljivim informacijama sukladno ovome članku.

Strane će sporazumno utvrđivati i razmjenjivati sve informacije koje se obostrano smatraju nužnim za pružanje Usluga uz obvezu čuvanja tajnosti Povjerljivih informacija i/ili poslovne tajne.

Strane se obvezuju da će čuvati tajnost Povjerljivih informacija i/ili poslovne tajne i da ih neće otkrivati trećim stranama, osim u sljedećim slučajevima:

- 1) kada se Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne otkrivaju financijskim institucijama, sudskim, arbitražnim, regulatornim i drugim državnim tijelima sukladno važećim zakonima i drugim propisima i/ili radi zaštite odnosno stjecanja prava u upravnim i/ili sudskim postupcima, pod uvjetom prethodne pisane obavijesti drugoj Strani o takvom otkrivanju;
- 2) kada je Primateelj ovlašten pisanim putem od Otkrivačelja na otkrivanje Povjerljivih informacija i/ili poslovnih tajni, pod uvjetom da Otkrivačelj takvo ovlaštenje neće bezrazložno uskratiti.

Odredbe ovoga članka neće se tumačiti kao stjecanje prava vlasništva, prijenosom autorskih prava, prava na patent, žig ili industrijski dizajn ili bilo kojeg drugog prava na Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne.

Primateelj je suglasan:

- 1) da će koristiti Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne samo u svrhu pregovaranja o Međupovezivanju i/ili izvršavanja Ugovora o međupovezivanju;
- 2) da Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne neće otkrivati nikome osim:
  - a) svojim radnicima i stručnim suradnicima kojima su Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne potrebne tijekom pregovora o Međupovezivanju pod uvjetom da navedene osobe budu u obvezi čuvati tajnost Povjerljivih informacija i/ili poslovnih tajni;
  - b) zakonskim zastupnicima, opunomoćenicima i odvjetnicima koji su u zakonskoj obvezi čuvanja Povjerljivih informacija i/ili poslovnih tajni;
  - c) osobama kojima se priopćavanje vrši u skladu sa ovim člankom.

- 3) da će Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne čuvati od neovlaštenog korištenja ili otkrivanja koristeći barem jednaku pažnju kojom čuva vlastite Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne.

Ako Primatelj želi otkriti Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne bilo kojoj trećoj strani, za takvo otkrivanje mora ishoditi prethodni pisani pristanak Otkrivaatelja, a treća strana, osim one iz stavka 3. točka 1) ovoga članka, mora potpisati izjavu ili ugovor o čuvanju Povjerljivih podataka i/ili poslovne tajne, sukladno ovome članku.

Primatelj može izraditi preslike Povjerljivih informacija i/ili poslovnih tajni samo u onoj mjeri u kojoj je to potrebno tijekom pregovora o Međupovezivanju. Na sve preslike primjenjivat će se ista ograničenja i zaštita kao i na izvornike.

Primatelj je suglasan da će vratiti sve Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne u obliku u kojem ih je primio od Otkrivaatelja, uključujući izvornike, preslike, svaki elektronski zapis i izvatke učinjene na bilo koji mogući način, u roku od 30 dana od dana primitka pisanog zahtjeva Otkrivaatelja, ili da će ih uništiti, ako dobije takve upute od strane Otkrivaatelja. Ako Primatelj izgubi ili neovlašteno otkrije Povjerljive informacije i/ili poslovne tajne Otkrivaatelja, o tome će bez odlaganja izvijestiti Otkrivaatelja, te će poduzeti sve potrebne radnje radi povrata izgubljenih ili neovlašteno otkrivenih Povjerljivih informacija i/ili poslovnih tajni bez utjecaja na prava Otkrivaatelja koje se odnosi na odgovornost Strana za povredu obveze iz ovog članka i naknadu štete drugoj Strani koja iz te povrede proizlazi.

Primatelj nije u obvezi čuvanja Povjerljivih informacija i/ili poslovnih tajni:

- 1) koje su Primatelju bile poznate prije nego ih je primio od Otkrivaatelja;
- 2) kada postanu javne ili poznate javnosti bez povrede odredbi ovoga članka od strane Primatelja;
- 3) nakon što Primatelj dobije pisani pristanak iz stavka 3. točka 2) ovoga članka;
- 4) koje su Primatelju postale poznate iz nekog drugog izvora, ali ne kršenjem obveze iz ovoga članka.

Strane se obvezuju na čuvanje Povjerljivih informacija i/ili poslovnih tajni na razdoblje od 3 godine od početka pregovora o Međusobnom povezivanju, a u slučaju sklapanja Ugovora o međusobnom povezivanju na način i u razdoblju utvrđenom Ugovorom o međusobnom povezivanju.

Svaka Strana snosit će odgovornost za povredu obveze iz ovoga članka te će naknaditi štetu drugoj Strani koja iz te povrede proizlazi.



## 12. Prava intelektualnog vlasništva

Strane će sukladno važećim zakonima i drugim propisima, neograničeno koristiti tehnička unapređenja i izume svojih radnika i iste odmah prijaviti nadležnom tijelu radi stjecanja i zaštite svojih prava na nacionalnoj razini, razini Europske Unije ili međunarodnoj razini, u onoj mjeri u kojoj se isti odnose na Međupovezivanje.

Ako radnici obiju Strana imaju udjela u izumima (zajednički izum), tada obje Strane imaju zajedničko pravo na patent, zajedno s pravima iz prijave patenta i isključivim pravima stečenim patentom, sukladno važećim zakonima i drugim propisima. U suprotnom, prethodno navedena prava pripadaju samo onoj Strani čiji je izumitelj radnik (jedini izumitelj).

Kod zajedničkih izuma, svaka Strana može sudjelovati u prijavi izuma radi zaštite prava ili će ustupiti bez naknade drugoj Strani sva prava na patent sukladno važećim zakonima i drugim propisima.

Sklapanje Ugovora o međupovezivanju neće se, ni u kom slučaju, smatrati prijenosom prava intelektualnog vlasništva između Strana niti će ovlastiti bilo koju Stranu da koristi tvrtku ili žigove ili druga prava intelektualnog vlasništva druge Strane na bilo koji način bez prethodne pisane suglasnosti druge Strane.

## 13. Rješavanje sporova

Svi sporovi koji mogu nastati na temelju ove Standardne ponude prvenstveno će se pokušati riješiti sporazumno.

U slučaju da se sporovi ne mogu riješiti sporazumno, a u nadležnosti regulatornog tijela, bit će riješeni pred tim regulatornim tijelom.

Svi ostali sporovi konačno će se riješiti arbitražom sukladno važećem Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom izbranom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima), pred 3 arbitra imenovana sukladno navedenom Pravilniku.

Mjesto arbitraže će biti Zagreb, a arbitražni postupak će se voditi na hrvatskom jeziku.

Svaka od Strana u korištenju svojih prava sukladno ovoj Standardnoj ponudi, ima pravo zatražiti od nadležnog suda izdavanje privremenih mjera.

## 14. Dodaci standardne ponude

## 14.1. Zahtjev za pregovore radi ostvarivanja međupovezivanja

Osnovni podaci o Operatoru za međupovezivanje:

Naziv pravne osobe (skraćeni naziv tvrtke):	
Sjedište tvrtke:	
MBS/OIB:	
Osoba(e) ovlaštena(e) za zastupanje:	
Položaj:	
Kontakt osoba za pregovore:	
Telefon:	
Telefaks:	
E-mail:	
Broj točki za međupovezivanje:	
Početni broj vodova za međupovezivanje po svakoj točki:	
Opis usluga koje se traži:	
Adresa za dostavljanje obavijesti:	
Telefaks za obavijesti:	
Dojavno mjesto za smetnje - naziv:	
Adresa dojavnog mjesta:	
Telefon:	
Telefaks:	
E-mail:	

Dodaci uz Zahtjev za pregovore radi ostvarivanja Međupovezivanja:

- 1) Preslika potvrde o podnošenju prethodne prijave izdane od nadležnog regulatornog tijela;
- 2) Preslika odobrenja za dodjelu odgovarajuće numeracije izdane od nadležnog regulatornog tijela;
- 3) Popis opreme (*hardware* i *software*) koja je važna za definiranje parametara Međupovezivanja i odgovarajućih certifikata o usklađenosti;
- 4) Postupak usmjeravanja prometa za usluge;
- 5) Predviđanja prometa Međupovezivanja za razdoblje od 6 mjeseci unaprijed;
- 6) Predviđanja potreba za prijenosnim kapacitetima za razdoblje od 6 mjeseci unaprijed;
- 7) Potpisani Sporazum o povjerljivosti.

## 14.2. Sporazum o povjerljivosti

između

A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, OIB: 29524210204, koje zastupaju

\_\_\_\_\_ i \_\_\_\_\_

i

**Operator za međupovezivanje,**

**Tvrtka:** \_\_\_\_\_

**Adresa:** \_\_\_\_\_

**OIB:** \_\_\_\_\_

koje zastupa(ju) \_\_\_\_\_

### I

Ovim Sporazumom o povjerljivosti (dalje u tekstu: **Sporazum**) Strane suglasno utvrđuju način i opseg zaštite Povjerljivih podataka kao i uvjete korištenja istih, a koje Strane potpisom ovog Sporazuma prihvaćaju, te se ujedno obvezuju pridržavati dogovorenih uvjeta, kako za vrijeme trajanja pregovora o međupovezivanju svojih mreža (dalje u tekstu: **Poslovna suradnja**), tako i za vrijeme trajanja ovog Sporazuma.

### II

Strane su suglasne i prihvaćaju da izraz "Povjerljivi podaci" koji se koristi u ovom Sporazumu, uključuje, ali se ne ograničava na: poslovnu tajnu, opremu, planove, crteže, nacрте, rasporede, studije, specifikacije, tehničke podatke, baze podataka, bilo koji oblik programskih sustava (*softwarea*), dokumentaciju, prepisku između Strana ili druge poslovne ili tehničke podatke koje jedna Strana otkriva drugoj Strani u svezi s Poslovnom suradnjom. Svi drugi podaci koji su navedeni i označeni kao Povjerljivi podaci u vrijeme njihovog otkrivanja će se također smatrati Povjerljivim podacima sukladno ovome Sporazumu.

### III

Strane su suglasne da će sa svim Povjerljivim podacima postupati najmanje s pažnjom koju primjenjuju na vlastite Povjerljive podatke, pri čemu ta pažnja neće biti manja od one urednog gospodarstvenika.

### IV

Strane su suglasne da Povjerljivi podaci ostaju čitavo vrijeme vlasništvo one Strane koja otkriva takve podatke i da se bilo koje otkrivanje Povjerljivih podataka u skladu s odredbama ovoga Sporazuma neće

se tumačiti kao stjecanje prava vlasništva, prijenos autorskih prava, prava na patent, žig ili industrijski dizajn ili bilo kojeg drugog prava na Povjerljive podatke.

## V

Podatak se neće smatrati Povjerljivim podatkom:

- 1) ako je već dostupan ili postane dostupan javnosti, osim u slučaju kada je to otkrivanje uzrokovano kršenjem odredaba ovoga Sporazuma;
- 2) koji je stečen od osobe koja je ovlaštena za otkrivanje Povjerljivih podataka;
- 3) koji je bilo kojoj Strani bio poznat prije potpisivanja ovog Sporazuma;
- 4) koji je postao poznat bilo kojoj Strani bez povrede odredaba ovog Sporazuma;
- 5) ako je jedna Strana dala prethodni pisani pristanak drugoj Strani da se isti podatak može razotkriti;
- 6) koji je bilo koja Strana samostalno razvila na temelju dobivenih Povjerljivih podataka.

## VI

Osim po prethodnom pisanom pristanku bilo koje Strane ili na temelju zakonske ili regulatorne obveze, naloga ili zahtjeva izdanog od strane nadležnog suda ili regulatornog, sudskog, upravnog ili burzovnog tijela, obje Strane su suglasne i jamče da neće objaviti, dati, proširiti, dobaviti, ili učiniti pristupačnima Povjerljive podatke bilo kome tko nije ovlaštena osoba Strane sukladno ovome Sporazumu.

U slučaju da je bilo koja Strana dužna na zahtjev nadležnog sudskog, regulatornog, upravnog ili burzovnog tijela dužna dati ili učiniti pristupačnim određene Povjerljive podatke, ista će bez odgađanja o tome obavijestiti drugu Stranu, kako bi ta Strana mogla zakonskim putem spriječiti razotkrivanje tih Povjerljivih podataka.

Obje Strane izjavljuju da su upoznate da je osobito zabranjeno otkrivanje Povjerljivih podataka tržišnim takmacima druge Strane.

## VII

Strane se obvezuju Povjerljive podatke razotkriti isključivo osobama ovlaštenim da sudjeluju u Poslovnoj suradnji, a kojim su ti podaci potrebni.

Za potrebe ovog Sporazuma, ovlaštenim osobama smatraju se:

- 1) radnici Strane kojima su Povjerljivi podaci potrebni tijekom Poslovne suradnje pod uvjetom da navedene osobe moraju biti upoznate s odredbama i obvezama ovog Sporazuma;
- 2) zakonski zastupnici, opunomoćenici i odvjetnici Strane koji su u zakonskoj obvezi čuvanja Povjerljivih podataka;
- 3) banka ili bilo koja druga financijska institucija koja sudjeluje u financiranju Poslovne suradnje pod uvjetom da su ovlašteni predstavnici banke ili bilo koje druge financijske institucije prethodno potpisali izjavu ili sporazum o povjerljivosti sadržaja identičnog Sporazumu;
- 4) konzultanti i treće fizičke i/ili pravne osobe koje sudjeluju u Poslovnoj suradnji pod uvjetom da su prethodno potpisale izjavu ili sporazum o povjerljivosti sadržaja identičnog Sporazumu.

Strane se obvezuju poduzeti sve potrebne mjere da ispune svoje, ovim Sporazumom, preuzete obveze.

## VIII

Strane su suglasne da bilo koja Strana ne smije bez prethodne pisane suglasnosti druge Strane mehanički ili elektronski kopirati ili na drugi način umnožavati Povjerljive podatke primljene sukladno ovome Sporazumu. Sve preslike moraju imati iste pripadajuće oznake povjerljivosti koje se nalaze na originalnim Povjerljivim podacima.

## IX

Strane su suglasne da će bilo koja Strana u roku od trideset (30) dana od primitka pisanog zahtjeva druge Strane, kao i po završetku Poslovne suradnje, izvršiti povrat svih Povjerljivih podataka, uključujući izvornike, preslike, svaki elektronski zapis i izvatke učinjene na bilo koji mogući način dostavljenih za vrijeme Poslovne suradnje, ili da će ih uništiti, ako dobije takve upute od strane druge Strane i to najkasnije u roku od trideset (30) dana od primitka takvog pisanog zahtjeva druge Strane.

Svaka Strana je dužna na zahtjev druge Strane potvrditi da su svi Povjerljivi podaci vraćeni i/ili uništeni.

Ako bilo koja Strana izgubi ili neovlašteno otkrije Povjerljive podatke, o tome će bez odlaganja izvijestiti drugu Stranu, te će poduzeti sve potrebne radnje radi povrata izgubljenih ili neovlašteno otkrivenih Povjerljivih podataka, bez utjecaja na prava druge Strane sukladno ovome Sporazumu.

## X

Strane su suglasne i prihvaćaju da će obveze preuzete ovim Sporazumom ostati na snazi do trenutka sklapanja Ugovora o međupovezivanju (dalje u tekstu: **Ugovor**) ukoliko Ugovor sadrži odredbe o povjerljivosti podataka. Ukoliko Ugovor ne sadrži odredbe o povjerljivosti podataka, ovaj Sporazum primjenjivat će se među Stranama tijekom roka od tri (3) godine od dana potpisa Ugovora. U slučaju da Ugovorne strane ne sklope Ugovor, ovaj Sporazum prestaje proizvoditi pravne učinke među Stranama nakon proteka roka od tri (3) godine od dana potpisa Sporazuma.

## XI

U slučaju povrede obveza prihvaćenih ovim Sporazumom, Strane su suglasne i prihvaćaju da svaka Strana ima pravo na odštetu koja uključuje sve štete i gubitke koje bi mogla pretrpjeti, posredno ili neposredno, zbog takve povrede.

## XII

Ovaj Sporazum se može mijenjati samo na temelju daljnjeg pisanog sporazuma kojeg će sklopiti ovlašteni predstavnici Strana.

## XIII

Ovaj Sporazum tumačit će se u skladu s hrvatskim pravom.

Svi sporovi koji mogu nastati na temelju ovog Sporazuma prvenstveno će se pokušati riješiti sporazumno.

## Standardna ponuda A1 Hrvatska d.o.o.

---

U slučaju da Strane ne uspiju riješiti spor sporazumom, spor će se konačno riješiti arbitražom sukladno važećem Pravilniku o arbitraži pri Stalnom izbranom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima), pred tri (3) arbitra imenovana sukladno navedenom Pravilniku.

Mjesto arbitraže će biti Zagreb, a arbitražni postupak će se voditi na hrvatskom jeziku.

### XIV

Ovaj Sporazum je potpisan u dva (2) primjerka, od kojih svaka Strana zadržava po jedan (1) primjerak.

U POTVRDU OVOGA, ovaj Sporazum je potpisan u Zagrebu dana \_\_\_\_\_ 20\_\_\_. godine.

**Operator za međupovezivanje**

**A1 Hrvatska d.o.o.**

\_\_\_\_\_  
Potpis odgovorne osobe

\_\_\_\_\_  
Potpis odgovorne osobe

\_\_\_\_\_  
Potpis odgovorne osobe

\_\_\_\_\_  
Potpis odgovorne osobe

### 14.3. Tekst bankovnog jamstva

Temeljem Ugovora o garanciji br. \_\_\_\_\_ sklopljenog između \_\_\_\_\_ (u daljnjem tekstu: **Banka**) i društva \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, (u daljnjem tekstu: \_\_\_\_\_), Banka izdaje, u korist društva A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1 (u daljnjem tekstu: **Korisnik garancije**), sljedeću

#### **BANKOVNO JAMSTVO BR. \_\_\_\_\_**

1. Utvrđuje se da su, dana \_\_\_\_ 20\_\_ god., \_\_\_\_\_ i Korisnik garancije sklopili Ugovor o međupovezivanju (dalje u tekstu: **Ugovor**) kojim se Korisnik garancije obvezuje \_\_\_\_\_ pružati usluge međupovezivanja u A1 mrežu, pod uvjetima i u rokovima utvrđenim Ugovorom, a \_\_\_\_\_ se, između ostalog obvezuje mjesečno, na temelju izdanih računa s rokom dospijeaća od 60 dana od dana zaprimanja računa, plaćati cijenu za usluge međupovezivanja u skladu s odredbama Ugovora.
2. U skladu s odredbama Ugovora, \_\_\_\_\_ obvezan je Korisniku garancije dostaviti bezuvjetno, neopozivo bankovno jamstvo na prvi pisani poziv i bez prigovora za uredno plaćanje cijene za usluge međupovezivanja na iznos određen sukladno članku 6.3. Standardne ponude za usluge međupovezivanja u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži A1 d.o.o., koji iznos neće biti manji od \_\_\_\_\_, i to s valjanošću od 12 mjeseci od dana izdavanja bankovnog jamstva odnosno do \_\_\_\_\_. godine.
3. Ovim neopozivim bankovnim jamstvom, Banka se obvezuje Korisniku garancije na prvi pisani poziv i bez prigovora, koji poziv sadrži izjavu Korisnika garancije da \_\_\_\_\_ nije izvršio svoju obvezu plaćanja bilo kojeg dospjelog iznosa cijene za usluge međupovezivanja, platiti svaki iznos ili iznose koji u ukupnoj vrijednosti mogu iznositi najviše  
  
\_\_\_\_\_ EUR  
(slovima: \_\_\_\_\_ EUR)
4. Poziv iz točke 3. ovoga jamstva smatra se izvršenim njegovom dostavom na adresu Banke \_\_\_\_\_ i/ili telefaks Banke broj \_\_\_\_\_.
5. Ovo neopozivo bankovno jamstvo na prvi poziv i bez prigovora stupa na snagu na dan donošenja, te važi do \_\_\_\_\_ godine. Nakon isteka ovog roka prestaju sve obveze Banke prema Korisniku garancije, osim obveza nastalih pozivom na plaćanje koji je dostavljen Banci prije isteka roka važenja na način predviđen točkom 4. ovoga jamstva.

U Zagrebu, \_\_\_\_\_ 20\_\_.

**Tvrtka banke**

**potpis odgovorne osobe i žig banke**

## 14.4. Obrazac za prijavu kvarova / smetnji usluga međupovezivanja

Informacija o tehničkim kvarovima		
<input type="checkbox"/> Planirani radovi <input type="checkbox"/> Greška/degradacija		Prioritet: <input type="checkbox"/> P1 <input type="checkbox"/> P2 <input type="checkbox"/> P3
<input type="checkbox"/> Prijava  <input type="checkbox"/> A1 <input type="checkbox"/> Operator  Datum: _____ Vrijeme: _____  Osoba/telefon: _____	<input type="checkbox"/> Potvrda primitka  <input type="checkbox"/> A1 <input type="checkbox"/> Operator  Datum: _____ Vrijeme: _____  Osoba/telefon: _____	<input type="checkbox"/> Odjava  <input type="checkbox"/> A1 <input type="checkbox"/> Operator  Datum: _____ Vrijeme: _____  Osoba/telefon: _____
Broj greške:  A1 :  Operator:	Vrijeme početka: Datum: _____ Vrijeme: _____	Vrijeme završetka: Datum: _____ Vrijeme: _____
		Očekivano vrijeme trajanja: _____
		Trajanje greške:                      min
<b>Ured za prijavu:</b> NSOC A1 <b>Adresa:</b> Zagreb, Vrtni put 1 <b>Telefon:</b> 01/4691-466 <b>Telefaks:</b> 01/4691-469 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:nocsupport@A1.hr">nocsupport@A1.hr</a>	<b>Operator:</b>  <b>Adresa:</b> <b>Telefon:</b> <b>Telefaks:</b> <b>E-mail:</b>	
Detaljan opis		
<b>Smjer/lokacija/relacija:</b>  <b>Sustav:</b>  <b>Pozicija sustava:</b>  <b>Opis greške:</b> (djelomičan/potpun ispad, ispad SS7 signalizacije, transmisije, nedostupnost usluge)		
<b>Uzrok greške:</b>		