



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

Standardna ponuda
A1 Hrvatska d.o.o.
za veleprodajne usluge
na svjetlovodnoj pristupnoj
nepokretnoj mreži
koja se gradi uz
sufinanciranje sredstvima iz
EU fondova

SADRŽAJ:

1. PRIMJENA STANDARDNE PONUDE	4
2. SKRAĆENICE I POJMOVI	5
3. SKLAPANJE UGOVORA	7
4. OPIS USLUGA	9
4.1. Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge	9
4.2. Usluga najma niti	9
4.2.1. Pristup u distribucijski čvor A1	9
4.3. Usluga bitstream na niti	10
4.3.1. Pristup u agregacijsku točku A1	10
4.4. Izgradnja kućne instalacije	11
4.5. Usluga najma A1 svjetlovodne niti bez prijenosne opreme (dark fiber)	12
4.6. Usluga korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture A1 (kabelske kanalizacije)	12
5. TEHNIČKA ARHITEKTURA I PARAMETRI USLUGA	13
5.1. Usluga najma niti temeljem pristupa u distribucijski čvor A1	13
5.2. Usluga bitstream na niti temeljem pristupa u agregacijsku točku A1	13
5.2.1. Virtualni kanali	14
5.2.2. Sigurnosni mehanizmi	16
6. PROCESI	17
6.1. Aktivacija	17
6.1.1. Aktivacija usluge najam niti u A1 distribucijskom čvoru	17
6.1.2. Aktivacija usluge bitstream na niti u A1 agregacijskoj točki	18
6.1.3. Postupak kontaktiranja korisnika	18
6.1.4. Korištenje ONT uređaja	19
6.1.5. Servisi u okviru usluge bitstream na niti	19
6.2. Pravo prvenstva	20
6.3. Migracije	20
6.3.1. Preseljenje	20
6.3.2. Promjene	20
6.4. Storniranje zahtjeva	20
6.5. Deaktivacije	21
6.6. Privremeno isključenje	21

6.7.	Otklon kvara	21
6.7.1.	Zaustavljanje vremena za otklon kvara (parkiranje)	22
6.7.2.	Zajednički izlazak tehničara	23
7.	OBRADA ZAHTJEVA I ROKOVI REALIZACIJE	24
7.1.	Prihvatljive količine zahtjeva za obradu	25
7.2.	Rokovi za uslugu najam niti	25
7.2.1.	Rokovi za pristup u A1 distribucijski čvor	26
7.3.	Rokovi za uslugu bitstream na niti	26
7.3.1.	Pristup u agregacijsku točku A1	28
7.4.	Rokovi primjenjivi za operatora korisnika	28
8.	CJENIK	29
8.1.	Cjenik za uslugu najam niti	29
8.1.1.	Cjenik za pristup u A1 distribucijski čvor	29
8.2.	Cjenik za uslugu bitstream na niti	30
8.2.1.	Cjenik za pristup u A1 agregacijsku točku	31
8.3.	Cjenik za usluge korištenja A1 mreže i infrastrukture	33
8.3.1.	Usluga najma A1 svjetlovodne niti bez prijenosne opreme za povezivanje od lokacije A1 DČ-a do lokacije pripadajućeg A1 OLT-a (dark fiber)	33
8.3.2.	Usluga korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture A1 (kabelske kanalizacije) na području gradnje uz sufinanciranje sredstvima iz EU fondova	33
9.	B2B SERVIS	34
9.1.	Osnovne postavke	34
9.2.	Vrste obrazaca na B2B servisu	34
9.3.	Izvještaji	35
10.	OBRASCI	36
10.1.	Usluga najma niti	37
10.1.1.	Aktivacija	37
10.1.2.	Deaktivacija	38
10.1.3.	Otklon kvara	39
10.1.4.	Pristup u distribucijski čvor A1	40
10.2.	Usluga bitstream na niti	41
10.2.1.	Aktivacija	41
10.2.2.	Deaktivacija	42
10.2.3.	Otklon kvara	43
10.2.4.	Pristup u agregacijsku točku A1	44
11.	SLA I KAKVOĆA USLUGA	46

11.1.	Prekid u mreži	46
11.2.	Postupak u slučaju planiranog prekida rada mreže	46
11.3.	Naknade za kašnjenje u odradi zahtjeva za realizaciju usluge i otklon kvara	46
11.4.	Rad i održavanje	47
11.5.	Privremena obustava pružanja usluge	47
11.6.	Trajna obustava pružanja usluge	48
12.	OBRAČUN I NAPLATA	50
12.1.	Opće odredbe	50
12.2.	Specifične odredbe	50
13.	KONTAKTI A1	52
14.	DODACI	53
14.1.	Ugovor o povjerljivosti	53
14.2.	Nacrt ugovora za uslugu najam niti	55
14.3.	Nacrt ugovora za uslugu bitstream na niti	62
14.4.	Obrasci i prilozi za korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture A1	69
14.5.	Dijagrami procesa	69
14.6.	Tehničke specifikacije	78
14.6.1.	ONT	78
14.6.2.	Spliter	79
14.6.3.	CPE oprema koja se spaja na ONT	80
14.6.4.	Panel za ulazni kabel u agregacijskoj točki A1	80
14.7.	Popis slika	81
14.8.	Popis tablica	81
14.9.	Popis obrazaca	81

1. Primjena Standardne ponude

Ova standardna ponuda objavljuje se temeljem dokumenta „Okvirni nacionalni program za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganje“ kojeg je Vlada Republike Hrvatske usvojila 13. srpnja 2016. godine (dalje: ONP).

Sukladno poglavlju 2.6.2. ONP-a te poglavlju 3 Smjernica tijelima lokalne samouprave o načelima veleprodajnog pristupa i određivanja veleprodajnih naknada koje je objavio HAKOM, nakon inicijalnog odobrenja veleprodajnih naknada i uvjeta, isti moraju biti redovito naknadno provjeravani najmanje svakih godinu dana, računajući od trenutka inicijalnog odobrenja veleprodajnih naknada i uvjeta.

Geografsko područje na kojem se pružaju veleprodajne usluge iz ove standardne ponude čine područja na kojima A1 Hrvatska d.o.o. provodi projekte sufinancirane sredstvima Europskog fonda za regionalni razvoj u okviru kojih, u svrhu povećanja nacionalne pokrivenosti, ulaže u izgradnju širokopojasnih pristupnih mreža sljedeće generacije. Projekti se provode na područjima Ivanić Grada, Kaštela i Solina u svojstvu nositelja projekata te na područjima njihovih partnerskih općina.

Prijedlog teksta standardne ponude dostavljen je HAKOM-u dana 30. studenog 2021. godine radi pokretanja javnog poziva u svrhu prikupljanja komentara ostalih dionika s tržišta.

Temeljem pozitivnog mišljenja HAKOM-a i odobrenja nositelja projekata ova standardna ponuda se primjenjuje od 1. ožujka 2022. godine, a izmijenjena je dana 1. siječnja 2023. godine radi uvođenja eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te su svi iznosi izraženi u eurima.

Dana 20. travnja 2023. standardna ponuda je izmijenjena na način da su veleprodajne mjesečne naknade usklađene s mišljenjem HAKOM-a uz prethodno odobrenje nositelja projekata.

2. Skraćenice i pojmovi

10G-PON (XG-PON)	standard za komunikacijske mrežne kapacitete, putem kojih je moguće ostvariti pristupne brzine za prijenos podataka do 10 Gbps u jednoj svjetlovodnoj niti
A1	A1 Hrvatska d.o.o.
AdapterID	jedinstvena oznaka aktivnog A1 priključka na veleprodajnoj ili maloprodajnoj razini
Anti IP spoofing	tehnika zaštite od stvaranja paketa internetskog protokola s lažnom izvornom IP adresom, u svrhu oponašanja drugog računalnog sustava
AT (agregacijska točka)	pristupna točka za interkonekciju za uslugu A1 FttH bitstream
BSN	veleprodajna usluga A1 FttH bitstream na svjetlovodnoj niti u svjetlovodnoj distribucijskoj mreži
CABP	HAKOM centralna administrativna baza prenesenih brojeva
csv	format tablice za dostavu specifikacija računa (comma separated values)
DČ	distribucijski čvor A1
DHCP	engl. Dynamic Host Configuration Protocol
DHCP snooping	odnosi se na niz tehničkih funkcionalnosti koje se primjenjuju da bi se povećala sigurnost i stupanj zaštite DHCP infrastrukture
DS/US	engl. downstream / upstream, brzina prijenosa podataka u silaznom / uzlaznom smjeru
Ethernet	tehnologija koje se koristi za povezivanje mrežnih uređaja putem razmjene paketa podataka
FttH	engl. Fiber to the Home
GPON	engl. Gigabit Passive Optical Networks
HAKOM	Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
HGW	engl. Home Gateway, korisnička oprema koju osigurava operator korisnik
IEEE	engl. Institute of Electrical and Electronics Engineers
IPTV	servis televizije putem internetskog protokola
IuS ili kućna instalacija	instalacija u stanu krajnjeg korisnika
ITU-T	engl. International Telecommunications Union - Telecommunication Standardization Sector
Krajnji korisnik	krajnji korisnik s kojim je operator korisnik sklopio ugovor o pružanju maloprodajne usluge
LC/UPC	konektor kojim A1 završava optičku instalaciju (engl. Lucent Connector/Ultra Physical Contact)
MAC adresa	engl. Medium Access Control odnosno adresa fizičkog uređaja
MAC Forced Forwarding	tehnika koja se koristi za nadzor neželjenog prometa i komunikacije između poslužitelja
Multicast	protokol za prijenos podataka u kojem se jedan paket podataka kopira i šalje na specifične podskupove uređaja na mreži
NN	Veleprodajna usluga najma A1 optičke niti u svjetlovodnoj distribucijskoj mreži
ODF	engl. Optical Distribution Frame
OLT	aktivni uređaj na kojem završava optička pristupna mreža A1 (engl. Optical Line Termination) prema transportnoj mreži
ONT	aktivni uređaj na kojem završava pristupni dio optičke distribucijske mreže A1 (engl. Optical Network Termination) prema krajnjem korisniku

Operator korisnik ili OpKo	operator koji je ovlašten pružati usluge krajnjim korisnicima u RH i sklopio je ugovor s A1 temeljem ove standardne ponude
OTDR	engl. Optical Time-Domain Reflectometer, uređaj za mjerenja karakteristika svjetlovodnog kabela
patch kabel	optički kabel s konektorima na oba kraja koji povezuje splitere OpKo i A1
PDV	porez na dodanu vrijednost sa stopom koja je na snazi u Republici Hrvatskoj
PE/PEHD cijev	engl. polyethylene/polyethylene high-density cijev u koju se polaže optički kabel
PE uređaj	engl. Provider Edge, usmjerivač na Ethernet sloju mreže
PON	engl. Passive Optical Network
PPPoE	engl. Point-to-Point Protocol over Ethernet
radni dan (RD)	svaki dan osim nedjelje i praznika u trajanju 24 (dvadesetčetiri) sata, osim ako je u pojedinim slučajevima drukčije definirano
SC/APC	engl. Standard Connector/Angled Physical Contact, vrsta konektora za optički kabel
SL	privremeno isključenje na zahtjev operatora korisnika na usluzi bitstream na niti
spliter	pasivni optički razdjelnik operatora korisnika koji se smješta u A1 distribucijski čvor
VLAN	engl. Virtual Local Area Network, metoda kreiranja virtualne logičke mreže na fizičkoj mreži
VLAN ID	VLAN identifikator
VoIP	engl. Voice over Internet Protocol, servis glasovne usluge putem internet protokola
WSDL	engl. Web Services Description Language, komunikacijska struktura B2B servisa

Tablica 1 Pojmovi i skraćenice

3. Sklapanje ugovora

Sklapanje ugovora između A1 i operatora korisnika je preduvjet za korištenje veleprodajnih usluga.

U svrhu započinjanja korištenja usluga iz ove standardne ponude operator korisnik obavezan je dostaviti na adresu elektroničke pošte A1 iz poglavlja 13. ove standardne ponude zahtjev za sklapanje ugovora, uz sljedeću dokumentaciju:

- dokaz da operator ima pravo pružati elektroničke komunikacijske usluge krajnjim korisnicima ili operatorima, temeljem prethodne prijave HAKOM-u za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga
- izvadak iz registra Trgovačkog suda
- popis usluga za koje želi sklopiti ugovor
- popis lokacija distribucijskih čvorova i/ili agregacijskih točaka na kojima se traži ostvarivanje povezivanja s A1 mrežom
- podatke o procjeni podatkovnog prometa na dodijeljenim točkama pristupa namijenjenima usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa¹.

Svaka strana koja je zainteresirana za sklapanje ugovora koja je podnijela potpun zahtjev za sklapanje ugovora će od A1 dobiti nacrt ugovora u roku 15 (petnaest) dana od zaprimanja takvog zahtjeva putem elektroničke pošte.

A1 može od operatora korisnika zatražiti i sklapanje ugovora o povjerljivosti i obradi podataka, te će ovisno o takvoj potrebi A1 operatoru korisniku poslati standardne A1 nacрте takvih ugovora nakon zaprimanja zahtjeva za sklapanje ugovora od operatora korisnika iz prethodne točke.

Pregovori o sklapanju ugovora temeljem ove standardne ponude započet će kada operator korisnik dostavi potpuni zahtjev za sklapanje ugovora, uključujući svu dokumentaciju navedenu u ovom poglavlju.

Pregovori ne mogu trajati duže od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja zahtjeva za sklapanje ugovora.

Ako se ne može postići dogovor o sklapanju ugovora u navedenom roku, operatori uključeni u pregovore mogu se s tim zahtjevom obratiti nadležnom regulatornom tijelu (HAKOM).

Ako A1 utvrdi da zaprimljeni zahtjev za sklapanje ugovora ne sadrži sve tražene podatke i dokumentaciju, u roku od 8 (osam) dana zatražit će dopunu zahtjeva od operatora korisnika.

Ako A1 utvrdi da ni dopunjeni zahtjev nije potpun, A1 će zatražiti dodatnu dopunu zahtjeva u daljnjem roku od 8 (osam) dana.

Ako i u navedenom roku A1 ne zaprimi potpun zahtjev prema odredbama ovog poglavlja, odbit će zahtjev za sklapanje ugovora.

A1 će također odbiti zahtjev za sklapanje ugovora ako operator korisnik ima dospjelih i neosporenih dugovanja prema A1, za usluge koje su vezane uz predmet ove standardne ponude, koja nisu plaćena u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijeća.

Ugovor regulira prava i obveze A1 i operatora korisnika standardne ponude. Navedenim ugovorom regulirat će se i druga pitanja koja nisu definirana ovom standardnom ponudom, uključivo pitanja povjerljivosti i raskida ugovornog odnosa.

Po sklapanju ugovora operator korisnik je dužan u roku od 8 (osam) dana ishoditi jednu od predviđenih financijskih garancija, kako slijedi:

¹ samo u slučaju ugovaranja usluge BSN

- (i) depozit na escrow računu pri uglednoj bankarskoj ili financijskoj instituciji u Republici Hrvatskoj
- (ii) bankarska garancija pri uglednoj bankarskoj instituciji u Republici Hrvatskoj s minimalnim rokom od godine dana, s klauzulom «na prvi poziv» i «bez prigovora»
- (iii) javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica, ili (iv) određeni iznos plaćen A1 unaprijed.

A1 zadržava pravo uskratiti aktivaciju usluga iz ove standardne ponude do primitka financijske garancije.

Iznos financijske garancije revidirat će se svaka 3 (tri) mjeseca ovisno o broju realiziranih usluga u prethodna 3 (tri) mjeseca.

Dodatne veleprodajne usluge koje nisu navedene u ovoj standardnoj ponudi predmet su dogovora između operatora korisnika i A1 na komercijalnoj osnovi.

Na temelju sklopljenog ugovora, operator korisnik standardne ponude stječe pravo na podnošenje zahtjeva iz ove standardne ponude za usluge za koje je ugovor sklopljen.

Odmah nakon sklapanja ugovora o pristupu pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, operatoru korisniku standardne ponude bit će omogućen uvid u podatke o pokrivenosti adresa na kojima se mogu pružiti usluge iz ove standardne ponude.

Na zahtjev operatora korisnika navedeni podaci o pokrivenosti adresa se mogu dostaviti i prije sklapanja ugovora.

4. Opis usluga

4.1. Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge

Za aktivaciju pojedinačne usluge za korisnika operatora korisnika moraju biti ispunjeni sljedeći uvjeti:

- A1 i operator korisnik sklopili su ugovor
- Operator korisnik je ostvario pristup u DČ koji pokriva lokaciju krajnjeg korisnika ili je ostvario odgovarajući pristup na agregacijsku točku A1
- Od DČ-a do lokacije korisnika A1 ima izgrađenu vlastitu svjetlovodnu distribucijsku mrežu
- Postoji ili A1 može osigurati neprekinutu, ispravnu svjetlovodnu nit od DČ-a do ulaza u korisničku jedinicu ili A1 osigurava neprekinutu, ispravnu svjetlovodnu nit od DČ-a do razvodnog ormarića zgrade, a operator korisnik osigurava svjetlovodnu nit od razvodnog ormarića zgrade do ulaza u korisničku jedinicu²

U slučaju prestanka važenja ugovora između operatora korisnika i njegovog korisnika kojem pruža maloprodajnu uslugu putem veleprodajne usluge iz ove standardne ponude, a taj korisnik ne sklopi ugovor s drugim operatorom, operator korisnik bit će dužan otkazati pripadajući pristup odnosno veleprodajnu uslugu na A1 pristupnoj svjetlovodnoj mreži.

U slučaju kada operator korisnik putem veleprodajne usluge pruža usluge drugim operatorima, A1 neće biti ni na koji način uključen u proces sklapanja i/ili raskida ugovora između operatora korisnika i spomenutih drugih operatora, niti će operator korisnik dostavljati A1 informacije o tome kojem operatoru pruža usluge temeljem A1 veleprodajne usluge.

4.2. Usluga najma niti

Usluga najma niti u početnoj točki pruža se u distribucijskom čvoru A1 priključenjem „patch“ kabela na optički splitter operatora korisnika koji se nalazi unutar A1 DČ te završava LC/UPC konektorom na svjetlovodnoj niti na strani korisnika ispred stana u zgradi ili u kutiji na objektu, a može završiti i u stanu korisnika LC/UPC konektorom ako A1 izvodi kućnu instalaciju u stanu krajnjeg korisnika. Iznimno u slučaju postojanja svjetlovodne instalacije u zgradi, koja nije u vlasništvu A1, usluga najma niti može završiti na razvodnom ormariću zgrade.

U slučaju da operator korisnik posjeduje vlastiti spojni kabel na lokaciji A1 DČ, usluga najma niti se može realizirati i priključenjem „patch“ kabela na panel za konektiranje ulaznog kabela koji se nalazi unutar A1 DČ, bez korištenja splitera operatora korisnika.

4.2.1. Pristup u distribucijski čvor A1

Usluga pristupa u distribucijski čvor A1 sastoji se od uvlačenja ulaznog kabela operatora korisnika u distribucijski čvor A1, montaže optičkih splitera operatora korisnika, montaže potrebne opreme za prihvata i smještaj ulaznog kabela i splitera te konektizacije ulaznog kabela i splitera. Pristup u distribucijski čvor A1 moguć je i putem usluge iznajmljivanja svjetlovodnog kabela (engl. *dark fiber*) A1 ili vlastitim kabelom uz dodatnu mogućnost korištenja A1 elektroničke komunikacijske infrastrukture, ako je to potrebno.

Ako je po zahtjevu operatora korisnika, pristup u A1 DČ moguće realizirati samo fizičkim proširenjem A1 DČ-a, odnosno dogradnjom prostora DČ-a, A1 će dostaviti odgovarajuću ponudu i tehničko rješenje za pristup u roku od 30 (trideset) dana od dana potvrde tehničke mogućnosti pristupa.

Oprema koja se za svrhu korištenja veleprodajne usluge najma niti postavlja i koristi u A1 DČ nabavlja A1, osim splitera kojeg, sukladno tehničkim karakteristikama iz ove standardne ponude, može nabaviti i operator korisnik, a A1 će ga ugraditi u DČ. Vlasnik splitera je operator korisnik.

Pristup u A1 distribucijski čvor operator korisnik zahtijeva putem obrasca iz poglavlja 10.1.4. ove standardne ponude kojeg u A1 šalje elektroničkom poštom.

² A1 će pokušati realizirati vertikalu u svakom slučaju za stambene zgrade, i uvijek za obiteljske kuće, a ako to neće biti moguće onda će o tome informirati operatora korisnika koji će onda moći eventualno sam realizirati predmetnu vertikalu.

4.3. Usluga bitstream na niti

Usluga bitstream na niti u početnoj točki pruža se u agregacijskoj točki A1 osiguravanjem logičke veze s pojedinačnim priključkom te završava u stanu korisnika na konektoru ONT uređaja pri čemu A1 nije odgovoran za svjetlovodnu instalaciju u zgradi niti kućnu instalaciju u stanu krajnjeg korisnika ako A1 ne osigurava/izvodi iste.

4.3.1. Pristup u agregacijsku točku A1

Usluga pristupa u agregacijsku točku A1 sastoji se od uvlačenja ulaznog kabela operatora korisnika u agregacijsku točku A1, i montaže potrebne opreme za prihvata i smještaj tog kabela te spajanja na pristupno sučelje.

Pristup u agregacijsku točku A1 moguć je i putem usluge iznajmljivanja svjetlovodnog kabela (engl. *dark fiber*) ili vlastitim kabelom uz mogućnost korištenja A1 elektroničke komunikacijske infrastrukture. Pristup u agregacijsku točku A1 moguće je ostvariti i putem komercijalne usluge iznajmljivanja elektroničkog komunikacijskog voda A1.

Pristup u A1 agregacijsku točku operator korisnik zahtijeva putem obrasca iz poglavlja 10.2.4. ove standardne ponude kojeg u A1 šalje elektroničkom poštom.

Agregacijske točke A1 definirane su na Ethernet te na OLT razini, pri čemu je Ethernet razinu pristupa moguće ostvariti kao nacionalni, regionalni ili lokalni (na razini pojedinačnog projekta) pristup.

Regija	Točke pristupa
Zagreb	Zagreb 1 – Žitnjak ZG_6902 ŽI TAPOP (Kolokacija), Vrtni put 1, Zagreb Zagreb 2 - Novi DC ZG_69XX ZG Novi DC, Ulica Stjepana Nežića, Zagreb
Split	Split 1 – Regionalno ST_6900 ST Lička, Lička 12, Split Split 2 - HE Split ST_7641 ST HE Split, Matice Hrvatske 15, Split
Rijeka	Rijeka 1 - Regionalno (VIP) RI_6986 RI Riva Regionalno Cen, Riva 6, Rijeka Rijeka 2 - FINA (MT) RI_7961 RI (RI-01) Rijeka Fina, Frana Kurelca 3, Rijeka
Osijek	Osijek 1 - Regionalno (VIP) OS_6995 OS Regionalno Cen, Republike Hrvatske 43, Osijek Osijek 2 - Donji Grad (MT) OS_7921 OS Donji Grad, Trg bana J.J. Jelačića bb, Osijek

Tablica 2 A1 agregacijske točke za nacionalni i regionalni pristup

Spajanjem na regionalnu pristupnu točku, operator korisnik ostvaruje regionalni pristup na adrese u zemljopisnoj domeni te pristupne točke, a nacionalni pristup na sve ostale adrese na području Republike Hrvatske na kojima se pružaju veleprodajne usluge iz ove standardne ponude.

Regija	Županije
Zagreb	Grad Zagreb, Zagrebačka, Karlovačka, Međimurska, Varaždinska, Krapinsko-zagorska, Koprvničko-križevačka, Bjelovarsko-bilogorska, Sisačko-moslavačka
Split	Zadarska, Šibensko-kninska, Dubrovačko-neretvanska, Splitsko-dalmatinska
Rijeka	Istarska, Ličko-senjska, Primorsko-goranska
Osijek	Požeško-slavonska, Brodsko-posavska, Vukovarsko-srijemska, Osječko-baranjska, Virovitičko-podravka

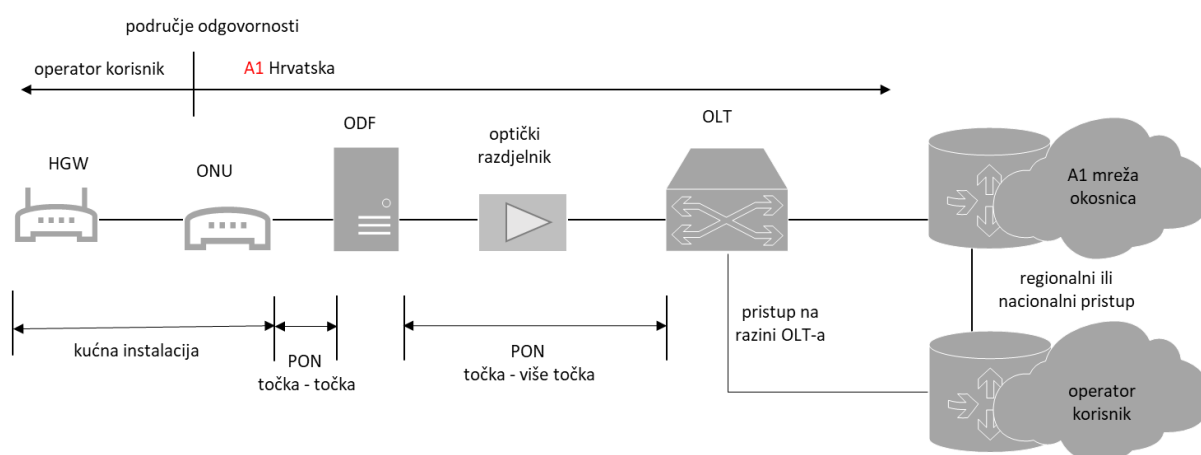
Tablica 3 Pokrivanje županija po regijama

Lokalni pristup operator korisnik ostvaruje na razini područja pokrivanja pojedinog projekta (Ivanić Grad, Kaštela i Solin, i njihovih partnerskih općina) povezivanjem u jednu ili više pristupnih točaka sukladno Tablici 4.

Projekt	Točke pristupa ³
Ivanić Grad	Ivanić-Grad Dugo Selo
Kaštela	Trogir Split
Solin	Solin

Tablica 4 Pristupne točke za lokalni pristup i pristup na OLT razini

Operator korisnik može zatražiti od A1 migraciju svojih korisnika između razina pristupa.



Slika 1 Realizacija pristupa na Ethernet i OLT razini

4.4. Izgradnja kućne instalacije

U okviru usluga najam niti i bitstream na niti, A1 omogućuje operatoru korisniku izbor želi li da kućnu instalaciju u stanu korisnika izvodi A1 ili sam operator korisnik, o čemu će se operator korisnik očitovati u trenutku podnošenja zahtjeva za pojedinačnu aktivaciju svojeg korisnika. Kućna instalacija nije u domeni odgovornosti A1, osim ako je u vlasništvu A1 ili je A1 predana na upravljanje od strane vlasnika kućne instalacije.

Ako operator korisnik zatraži A1 da izvede kućnu instalaciju kod njegovog korisnika, u slučaju da taj korisnik ne dopušta tehničaru A1 izvođenje kućne instalacije, ili ako korisnik operatora korisnika otkaže termin koji je već dogovoren s A1, A1 će odbiti zahtjev i operatoru korisniku naplatiti naknadu koja je istovjetna naknadi za slučaj kao da je operator korisnik u istom trenutku zatražio storniranje zahtjeva.

U slučaju korisnika koji mijenja operatora, kada je kućna instalacija u stanu korisnika već izvedena, odnosno usluga na A1 svjetlovodnoj distribucijskoj mreži je aktivna ili privremeno isključena, podatak vezan za izvođenje kućne instalacije kojeg novi operator korisnik navede u zahtjevu za pojedinačnu aktivaciju svojeg korisnika, će u procesu realizacije biti zanemaren.

Operator korisnik može, putem izvještaja na B2B servisu⁴, temeljem AdapterID podatka dobiti informaciju o statusu usluge na pojedinom priključku.

³ točne adrese će se definirati naknadno

⁴ vidi poglavlje 9.3.

4.5. *Usluga najma A1 svjetlovodne niti bez prijenosne opreme (dark fiber)*

Usluga najma svjetlovodne niti bez prijenosne opreme (*dark fiber*) sastoji se od neosvijetljene svjetlovodne niti, a omogućuje operatoru korisniku povezivanje od lokacije A1 DČ-a do lokacije pripadajućeg A1 OLT-a, pri čemu na lokaciji A1 DČ-a svjetlovodna nit završava na svjetlovodnom konektoru na panelu za konektiranje ulaznog kabela operatora korisnika u smislu povezivanja na A1 DČ radi korištenja usluga iz ove standardne ponude.

Ukupna maksimalna duljina pojedinačne trase usluge najma svjetlovodne niti bez prijenosne opreme iznosi 40 (četrdeset) km.

A1 će omogućiti korištenje usluge najma svjetlovodne niti bez prijenosne opreme ukoliko postoje slobodne, ispravne svjetlovodne niti koje nisu rezervirane za potrebe A1. Za potrebe A1 su rezervirane po 4 (četiri) neiskorištene svjetlovodne niti na svakom svjetlovodnom razdjelniku koji se nalazi na cjelokupnoj relaciji svjetlovodne niti bez prijenosne opreme.

A1 nije odgovoran za spajanje svjetlovodne niti na prijenosnu opremu operatora korisnika.

4.6. *Usluga korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture A1 (kabelske kanalizacije)*

Usluga pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture A1 podrazumijeva omogućavanje operatoru korisniku da uz naknadu i na temelju sklopljenog ugovora ostvari pristup i zajedničko korištenje u dijelu slobodnog prostora kabelske kanalizacije A1 na području pokrivanja A1 pristupne mreže na kojoj se pružaju usluge iz ove standardne ponude.

Operator korisnik podnosi zahtjev za uslugu pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture A1 ispunjavanjem obrasca iz priloga 14.4. i dostavljanjem istog putem adrese elektroničke pošte navedene u poglavlju 13. ove standardne ponude.

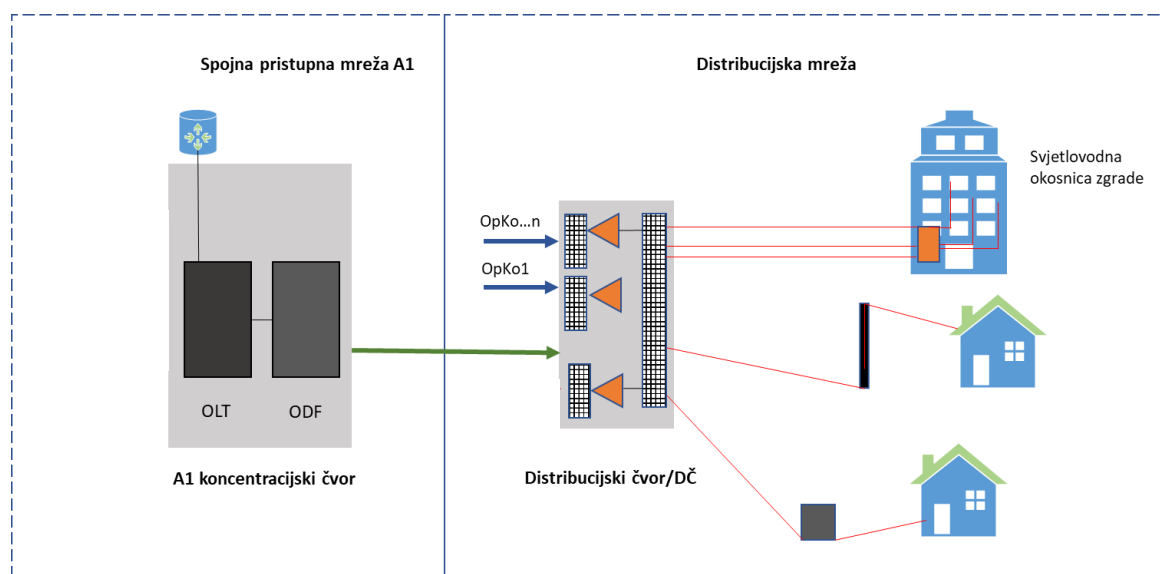
A1 će u roku 30 (trideset) dana po zaprimanju potpunog zahtjeva ugovoriti zajedničko korištenje kabelske kanalizacije ili odbiti zahtjev.

5. Tehnička arhitektura i parametri usluga

5.1. Usluga najma niti temeljem pristupa u distribucijski čvor A1

Uslugom pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, operatoru korisniku omogućeno je pružanje usluge pristupa nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži krajnjim korisnicima.

Pružanje usluge je ograničeno na izgrađenu, ispravnu i neprekinutu pasivnu pristupnu svjetlovodnu mrežu kojom je povezan distribucijski čvor A1 i krajnja priključna točka u glavnom razvodnom ormaru uključujući i niti iz svjetlovodne okosnice zgrade koje završavaju konektorom ispred stana (kod višestambenih zgrada u kojima je svjetlovodna okosnica u vlasništvu A1) ili priključnoj kutiji u slučaju obiteljskih kuća.



Slika 2 Svjetlovodna mreža A1 – pristupni i distribucijski segment

5.2. Usluga bitstream na niti temeljem pristupa u agregacijsku točku A1

Uslugom bitstream na niti (usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa A1) operatoru korisniku je omogućeno korištenje usluge najma virtualnog/ih kanala za podatkovne usluge (širokopojasni pristup Internetu ili neki drugi podatkovni promet za potrebe krajnjeg korisnika), VoIP, IPTV i nadzor korisničke opreme.

A1 usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa u pristupnom dijelu mreže sastoji se od:

- širokopojasnog pristupa korisniku operatora korisnika preko virtualnog kanala na pristupnoj točki na ONT-u koji je realiziran na svjetlovodnoj distribucijskoj mreži A1
- upravljanja ONT-om i njegovom odgovarajućom konfiguracijom

U svrhu omogućavanja pristupa mreži A1 od strane operatora korisnika kao i prijenosa podataka korisnika između pripadajućeg ONT-a u mreži A1 preko PE uređaja za prijenos podataka na Ethernet sloju, odnosno točke spajanja korisnika i priključne točke na lokaciji A1, A1 pruža sljedeće usluge u okviru postojećih tehničkih i izvedbenih mogućnosti A1:

- uspostava pristupa - za podatkovne, IPTV i VoIP usluge te nadzor korisničke opreme A1 će omogućiti uspostavu pristupa (jednog ili više) A1 mrežnoj platformi na lokaciji uređaja za prijenos podataka na Ethernet sloju ili na OLT razini

- prijenos podataka - A1 vrši prijenos podataka krajnjih korisnika od pripadajućeg ONT-a u mreži A1 preko PE uređaja za prijenos podataka na Ethernet sloju (Ethernet razina) do priključne točke operatora korisnika i u suprotnom smjeru. U okviru usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, prijenos podataka dostupan je operatoru korisniku u jednoj od nekoliko različitih pristupnih brzina

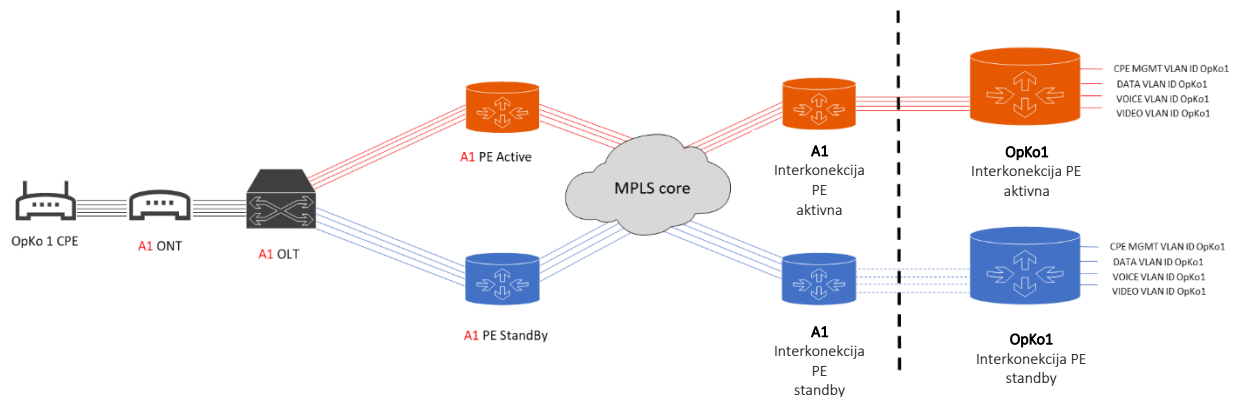
A1 je definirao dvije razine pristupa:

- Ethernet razinu
- OLT razinu

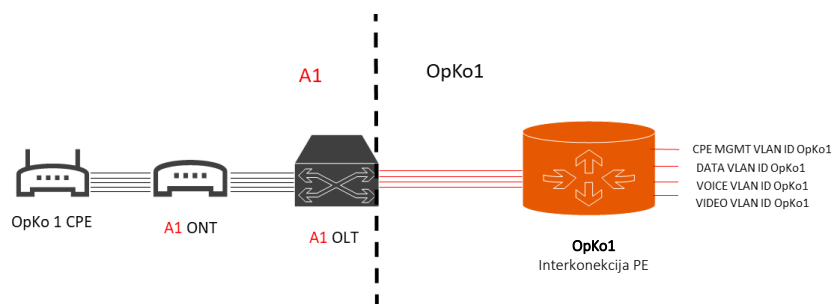
Na Ethernet razini definirane su agregacijske točke za pristup na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini.

Definirane su dvije brzine pristupnog sučelja u A1 agregacijskoj točki:

- 1 Gbps
- 10 Gbps



Slika 3 Pristup na Ethernet razini i točka razgraničenja na razini pristupa mreži



Slika 4 Pristup na OLT razini i točka razgraničenja na razini pristupa mreži

5.2.1. Virtualni kanali

Svaka usluga najma virtualnog kanala će se moći aktivirati samostalno ili u kombinaciji s drugom uslugom (osim nadzorni VLAN koji se uvijek aktivira kao dodatna usluga nekoj od tri osnovne usluge).

Za označavanje VLAN-ova koristi se IEEE 802.1Q protokol.

Definirana je jedna brzina sučelja na strani korisnika operatora korisnika - 1 Gbit/s.

Virtualni kanal od strane A1 prema operatoru korisniku ostvaruje se korištenjem 802.11q standarda. Svakom korisniku bit će dodijeljena četiri VLAN identifikatora. Ovim putem omogućen je prijenos 4 (četiri) tipa podataka putem virtualnih kanala:

1. Podatkovni virtualni kanal za prijenos općih podataka sa i prema javnoj ili privatnoj mreži operatora korisnika. Ovaj kanal ima najveću brzinu prijenosa podataka i definirana mu je kvaliteta servisa po best effort principu. Unutar ovog virtualnog kanala dozvoljen je samo IP promet zatvoren unutar PPPoE ovojnice. Maksimalna dozvoljena brzina prijenosa podataka u silazu po jednom spojenom korisniku je 500 Mbit/s, a minimalna je 1 Mbit/s, dok je u uzlazu maksimalna brzina prijenosa podataka 250 Mbit/s.
2. Nadzorni virtualni kanal za prijenos upravljačkih podataka i nadzor kućnog pristupnog mrežnog uređaja. Ovaj kanal definiran je brzinom prijenosa podataka od maksimalno 100 Mbit/s u silazu i 20 Mbit/s u uzlazu i najnižim prioritetom prijenosa.
3. Virtualni kanal za prijenos glasovnih podataka (VoIP). Brzina prijenosa podataka postavljena je na maksimalno 2 Mbit/s, dok je kvaliteta prijenosa postavljena na srednje visoku.
4. Virtualni kanal za prijenos sadržaja digitalne televizije i videoteke (IPTV). Ovo je jedini kanal gdje je dozvoljen multicast i unicast promet i to u smjeru od mrežne okosnice operatora korisnika prema kućnom mrežnom uređaju. Brzina u uzlazu, gledano od strane kućne instalacije, je maksimalno 1 Mbit/s, dok se u silazu definira u rasponu od 10 Mbit/s do 100 Mbit/s.

Servisi u okviru usluge bitstream na niti	Dostupne brzine servisa	Broj MAC adresa	Prioritizacija prometa (3-bitno PCP polje u IEEE 802.1Q headeru okvira)
Nadzor	Ograničenje brzine prijenosa na 100 Mbit/s u silazu i 20 Mbit/s u uzlazu	Krajnjem korisniku se dozvoljava korištenje najmanje dvije, a najviše četiri MAC adrese	Promet prema Ethernet agregaciji mapiran u nadzorni VLAN Operatora korisnika označen sa prioritetom dot1p=0 Na OLT-u promet je označen s dot1p=0 u oba smjera.
VoIP smetrično	Brzina prijenosa za VoIP uslugu na točki spajanja bit će ograničena u oba smjera (odlazni i dolazni) od strane A1 na iznos 1 Mbit/s u silazu i 1 Mbit/s u uzlazu, ili 2 Mbit/s u silazu i 2 Mbit/s u uzlazu.	Za svaku VoIP uslugu za pojedinog Operatora korisnika definiran je zasebni VLAN Dozvoljeno je korištenje onoliko MAC adresa koliko dozvoljava instalirana oprema po pojedinoj liniji (minimalno dvije).	Za svaku virtualnu liniju koja se mapira u VLAN s definiranim prioritetom (dot1p=5)
Data/Int	Dostupne brzine su: 100 Mbit/s u silazu i 100 Mbit/s u uzlazu 200 Mbit/s u silazu i 100 Mbit/s u uzlazu 500 Mbit/s u silazu i 250 Mbit/s u uzlazu	Krajnjem korisniku se dozvoljava korištenje jedne ili dvije MAC adrese	Usluga se pruža u skladu s best effort principom dot1p=0
IPTV	Dostupne brzine za virtualni kanal za IPTV su 10 Mbit/s, 50 Mbit/s i 100Mbit/s	Krajnjem korisniku se dozvoljava korištenje jedne ili dvije MAC adrese po STB-u, odnosno 4 MAC adrese za IPTV virtualni kanal putem FTTH rješenja.	U Ethernet agregacijskog mreži, live TV promet je označen sa najvećim korištenim prioritetom (dot1p=5) u smjeru korisnika, U Ethernet agregacijskoj mreži, VoD promet je označen sa prioritetom dot1p=2 u smjeru korisnika. Na OLT-u, live TV i VoD promet je označen s prioritetom dot1p=2 u smjeru korisnika. Ukupni upstream promet je označen sa prioritetom dot1p=2

5.2.2.Sigurnosni mehanizmi

Prilikom realizacije usluge, primijeniti će se sljedeći sigurnosni mehanizmi:

- DHCP snooping / Anti IP spoofing
- Virtualne MAC adrese
- PPPoE filter
- MAC Forced Forwarding

6. Procesi

Ako se radi o zahtjevu za aktivaciju veleprodajnih usluga operator korisnik ima pravo definirati datum kada želi da A1 provede realizaciju zahtjeva. Ovisno o vrsti procesa koji se provodi ili složenosti izvedbe priključka, A1 ima pravo uskladiti rok aktivacije s rokovima realizacije zahtjeva iz ove standardne ponude.

Ako je zatraženi datum realizacije veleprodajnog zahtjeva dulji od 60 (šezdeset) dana od dana zaprimanja zahtjeva ili ako je zatraženi datum u prošlosti, odnosno prije dana slanja zahtjeva, A1 će takav zahtjev odbiti.

6.1. Aktivacija

U procesu aktivacije usluge operator korisnik u obrascu kojeg dostavlja putem B2B servisa dostavlja A1 sve potrebne informacije kroz precizno definiranje kategorije zahtjeva i popunjavanje odgovarajućih podataka..

A1 će u svakom slučaju kod prihvaćanja zahtjeva operatoru korisniku dostaviti datum aktivacije usluge, a u slučaju da je operator korisnik zatražio A1 da izvede kućnu instalaciju, A1, ovisno o dogovoru termina i raspoloživosti korisnika u dogovorenom terminu, može naknadno revidirati datum aktivacije usluge o čemu će obavijestiti operatora korisnika.

A1 će svakom ispravnom zahtjevu za aktivaciju dodijeliti novu jedinstvenu oznaku priključka AdapterID.

Operator korisnik je odgovoran za usklađivanje datuma prijenosa broja kojeg unosi u CABP i datuma kada želi da A1 provede realizaciju zahtjeva za veleprodajnu uslugu.

A1 će kod realizacije zahtjeva za aktivaciju usluge na pojedinačnom priključku, poštivati vremenski okvir prijenosa broja sukladno postupku prenosivosti broja, ako je zahtjev za realizaciju veleprodajne usluge vezan uz zahtjev za prijenos broja na način da operator korisnik, u zahtjev za aktivaciju usluge na pojedinačnom priključku upiše CABP identifikator i izabrani vremenski okvir prijenosa broja.

Iznimno, u slučaju da je za aktivaciju usluge potreban izlazak A1 tehničara u objekt ili stan korisnika i broj se prenosi iz A1 mreže, a s korisnikom nije dogovoren termin izlaska, A1 neće prihvatiti zahtjev za prijenos broja, niti zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge dok termin izlaska ne bude dogovoren s korisnikom operatora korisnika.

Radi optimalnog provođenja i usklađivanja procesa, A1 preporuča operatoru korisniku da zahtjev za prijenos broja u CABP-u, u slučaju da se prenosi broj iz A1 mreže i zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge, podnese istog dana.

Ako se aktivacija usluge izvodi korištenjem infrastrukture treće strane (npr. HEP-a), tada je moguće da zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta (npr. snijeg, kiša, jaki vjetar) aktivacija usluge bude odgođena, o čemu će A1 bez odgode informirati operatora korisnika i naknadno dostaviti novi datum aktivacije.

AdapterID će se u svakom slučaju zadržati prilikom promjena brzina i servisa na usluzi bitstream na niti i prilikom reaktivacije nakon privremenog isključenja priključka na zahtjev operatora korisnika.

U slučaju da je od strane operatora korisnika dostavljen zahtjev za realizaciju veleprodajne usluge koji se odnosi na postojeći AdapterID veleprodajne, ili maloprodajne usluge A1, koja je u statusu privremenog isključenja, A1 će takav zahtjev za realizaciju veleprodajne usluge tretirati kao da se odnosi na AdapterID usluge koja je aktivna te će po realizaciji zahtjeva navedena veleprodajna usluga biti u statusu aktivne usluge.

Operator korisnik prilikom podnošenja pojedinačnog zahtjeva za najam niti ne dostavlja A1 oznaku DČ-a ni poziciju na spliteru u DČ, već će A1 isto odrediti prema adresi korisnika, a nakon realizacije zahtjeva će informirati operatora korisnika o poziciji na spliteru i nazivu distribucijskog čvora, na kojem je aktiviran priključak.

6.1.1. Aktivacija usluge najam niti u A1 distribucijskom čvoru

Zahtjev za pristup u distribucijski čvor A1 podnosi se putem elektroničke pošte.

Operator korisnik ima pravo prije podnošenja zahtjeva zatražiti obilazak lokacije distribucijskog čvora.

Nakon instalacije opreme operatora korisnika u distribucijski čvor, operator korisnik ima pravo zatražiti obilazak lokacije distribucijskog čvora uz naplatu naknade.

Pristup u distribucijski čvor A1 može se realizirati kabelom kojeg operator korisnik iznajmljuje od A1, kao i kabelom operatora korisnika sa ili bez korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture A1.

Operator korisnik može početi koristiti pojedinačne usluge u distribucijskom čvoru nakon uplate svih troškova po konačnom obračunu sukladno primopredajnim zapisniku.

Operator korisnik ima pravo zatražiti proširenje opreme unutar DČ, fizičko proširenje samog DČ te uklanjanje opreme iz DČ.

6.1.2. Aktivacija usluge bitstream na niti u A1 agregacijskoj točki

Zahtjev za pristup u agregacijsku točku A1 podnosi se putem elektroničke pošte.

Pristup u agregacijsku točku A1 može se realizirati elektroničkim komunikacijskim vodom kojeg operator korisnik iznajmljuje od A1 po komercijalnim uvjetima ili optičkim kabelom operatora korisnika sa ili bez korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture A1, koji se spajaju na sučelje agregacijske točke A1 za korištenje veleprodajne usluge bitstream na niti.

U slučaju realizacije spajanja vodom operatora korisnika, operator korisnik treba osigurati panel za konektorizaciju svog ulaznog kabela u A1 agregacijskoj točki prema specifikaciji iz poglavlja 14.6.4. ove standardne ponude.

Operator korisnik može početi koristiti pojedinačne usluge odnosno slati u A1 pojedinačne zahtjeve za realizaciju veleprodajne usluge nakon uplate svih troškova pristupa u agregacijsku točku koje će operatoru korisniku fakturirati A1.

6.1.3. Postupak kontaktiranja korisnika

Ako je prilikom realizacije zahtjeva potreban kontakt od strane A1 prema korisniku operatora korisnika i izlazak A1 tehničara na lokaciju korisnika, u slučaju da dogovor o terminu izlaska na lokaciju korisnika nije postignut u roku 3 (tri) radna dana od zaprimanja zahtjeva, A1 ima pravo odgoditi slanje potvrde o prihvatu zahtjeva operatoru korisniku te će se samim time razmjerno produljiti i rok aktivacije usluge.

Ako A1 ne uspije kontaktirati korisnika ni nakon 3 (tri) uzastopna pokušaja kontaktiranja, A1 će operatoru korisniku dostaviti informaciju i čekati će do kraja radnog vremena u 16:00 sati prvog sljedećeg radnog dana da operator korisnik dostavi nove kontakt podatke za kontaktiranje korisnika ili da stornira zahtjev.

Ako operator korisnik dostavi nove kontakt podatke za kontaktiranje njegovog korisnika, postupak kontaktiranja korisnika i protek rokova za prihvatanje i realizaciju zahtjeva kreću ispočetka.

Ako operator korisnik ne dostavi nikakve informacije A1 će odbiti zahtjev.

A1 će tek po finalizaciji dogovora s korisnikom o terminu izlaska A1 tehničara na lokaciju korisnika, operatoru korisniku poslati potvrdu prihvatanja zahtjeva koja u svakom slučaju sadrži predviđeni datum realizacije veleprodajnog zahtjeva i jedinstvenu oznaku priključka AdapterID te ostale potrebne podatke.

Ako je A1 dogovorio s korisnikom operatora korisnika dan i vrijeme izlaska na teren, a korisnik se ne nalazi na lokaciji ili se nalazi na lokaciji i odgađa radove, ili na neki drugi način svojim ponašanjem utječe da A1 tehničar ne može pristupiti aktivaciji usluge na dogovoreni dan nego treba ponovo izlaziti na teren, A1 će o tome izvijestiti operatora korisnika i naplatiti naknadu u visini naknade za storniranje zahtjeva i potom pristupiti novom dogovoru termina izlaska na teren s korisnikom. Nakon dogovora novog termina aktivacije usluge, A1 će o terminu aktivacije usluge izvijestiti operatora korisnika. Ovaj postupak se može ponavljati sve dok korisnik operatora korisnika ne osigura uvjete za aktivaciju usluge ili operator korisnik ne stornira zahtjev za aktivaciju usluge.

Ako korisnik operatora korisnika izričito odbija aktivaciju usluge A1 će o tome izvijestiti operatora korisnika i odbiti zahtjev te naplatiti naknadu u visini naknade za storniranje zahtjeva.

6.1.4. Korištenje ONT uređaja

Za aktivaciju i korištenje usluge bitstream na niti potrebno je instalirati ONT uređaj. Taj uređaj može instalirati A1 ili operator korisnik, a operator korisnik će izabrati koji će biti način instalacije ONT uređaja u svakom pojedinačnom slučaju aktivacije.

Ako operator korisnik zatraži da A1 izvede kućnu instalaciju kod njegovog korisnika u okviru usluge bitstream na niti, tada će A1 također instalirati i ONT uređaj kod korisnika, i operator korisnik ne smije u zahtjevu za realizaciju usluge poslati serijski broj ONT uređaja, jer će inače takav zahtjev biti odbijen.

Odnosno, ako operator korisnik ne zatraži da A1 izvodi kućnu instalaciju kod njegovog korisnika u okviru usluge bitstream na niti, tada će operator korisnik instalirati i ONT uređaj kod korisnika i tada operator korisnik u zahtjevu za realizaciju usluge mora poslati serijski broj ONT uređaja, jer će inače takav zahtjev biti odbijen.

Ako ONT uređaj instalira operator korisnik onda operator korisnik povlači s A1 skladišta određenu količinu ONT uređaja s pripadajućim serijskim brojevima, kako bi ih mogao koristiti kod svojih korisnika.

Operator korisnik pristupa na A1 skladište za svrhu povlačenja ONT-ova putem posebne aplikacije.

Operator korisnik će prilikom podnošenja zahtjeva za pojedinačnu aktivaciju dostaviti A1 serijski broj ONT-a kojeg će koristiti kod svojeg korisnika, a A1 će verificirati je li taj serijski broj ONT-a dozvoljen za aktivaciju, te ako nije, A1 će odbiti zahtjev.

A1 je ovlašten zahtijevati da operator korisnik u određenim slučajevima, radi zaštite integriteta mreže i održavanja potrebne razine funkcionalnosti i kakvoće usluga, koristi određeni tip ONT uređaja.

A1 je ovlašten regulirati količinu ONT uređaja koje operator korisnik povlači sa skladišta u skladu s dostavljenim planovima aktivacije ili u skladu s trendovima broja aktivacija u proteklom razdoblju.

Operator korisnik putem zahtjeva za otklon kvara može zatražiti zamjenu ONT uređaja, na način da u zahtjevu kojeg šalje u A1 dostavi serijski broj ONT uređaja i kategorizira zahtjev kao zahtjev za zamjenu ONT uređaja.

Prikupljanje ONT uređaja od korisnika i njihov povrat na skladište A1 u svakom slučaju radi operator korisnik.

Prikupljanje i povrat ONT-a na A1 skladište operator korisnik će odraditi kao rezultat svojeg zahtjeva za deaktivaciju usluge, ali i u slučaju da njegov korisnik prelazi kod drugog operatora uključujući i prelazak u A1.

A1 će obavještavati operatora korisnika o 3 (tri) ključna statusa u okviru procesa prikupljanja ONT opreme:

1. A1 obavještava operatora korisnika da je potrebno prikupiti ONT (proces povrata ONT-a je započeo)
2. A1 obavještava operatora da je ostalo još 10 (deset) dana za povrat ONT-a na A1 skladište (proces povrata ONT-a je pred završetkom)
3. A1 obavještava operatora da povrat na A1 skladište nije izvršen u propisanom roku (pokrenuta je naplata za ONT uređaj koji nije vraćen na A1 skladište)

Terminalnu opremu koja se spaja na ONT uređaj osigurava operator korisnik.

Operator korisnik za bitstream uslugu iz ove standardne ponude ne može koristiti druge ONT uređaje osim onih koje osigurava A1.

6.1.5. Servisi u okviru usluge bitstream na niti

U okviru usluge bitstream na niti A1 operatoru korisniku nudi uslugu priključenja korisnika te aktivaciju servisa Internet, VoIP, IPTV i nadzor terminala.

Operator korisnik bira servise koje želi koristiti te samostalno određuje brzine navedenih servisa prema tablici ispod, pri čemu su dostupne prijenosne brzine po pojedinim servisima kako slijedi:

Servis	Brzine DS/US [Mbit/s]		
Internet	100/100	200/100	500/250
VoIP	1/1	2/2	
IPTV	10	50	100
Nadzor terminalne opreme	100/20		

Tablica 5 Dostupne brzine po servisima na usluzi bitstream na niti

6.2. Pravo prvenstva

A1 će provjeravati pravo prvenstva obrade zahtjeva samo u slučaju kada se zahtjev odnosi na postojeći priključak, odnosno ako operator korisnik u svom pojedinačnom zahtjevu dostavi AdapterID postojeće usluge.

Pravo prvenstva će se utvrđivati u odnosu na druge zahtjeve zaprimljene po istom AdapterID-u, u veleprodajnom segmentu poslovanja A1, kao i u maloprodajnom segmentu poslovanja A1. Drugim riječima, pravo prvenstva će imati zahtjev koji je ranije zaprimljen, dok će zahtjev koji je zaprimljen kasnije biti odbijen od strane A1 te će A1 operatoru korisniku dostaviti detaljan razlog odbijanja zahtjeva.

6.3. Migracije

Procesi migracije obuhvaćaju sljedeće situacije:

- Preseljenje aktivne usluge bez promjene tehnologije
- Preseljenje aktivne usluge s promjenom tehnologije
- Promjenu operatora na aktivnoj usluzi bez promjene tehnologije
- Promjenu operatora na aktivnoj usluzi s promjenom tehnologije

6.3.1. Preseljenje

Operator korisnik upravlja procesom preseljenja korisnika na način da šalje aktivacijski obrazac za tehnologiju, odnosno veleprodajnu uslugu koju želi koristiti na novoj adresi, i na aktivacijskom obrascu označava kategoriju „Preseljenje“ te dostavlja sve obavezne podatke koji omogućuju identifikaciju postojećeg priključka za kojeg traži preseljenje i adresu na koju želi preseliti priključak. Na taj način operator korisnik može provesti preseljenje bez promjene veleprodajne usluge ili preseljenje s istovremenom promjenom veleprodajne usluge.

A1 zadržava pravo da u slučaju preseljenja korisnika operatora korisnika ne mijenja AdapterID samo ako se tehnologija pružanja veleprodajne usluge ne mijenja.

Ako se radi o preseljenju usluge bitstream na niti na novu lokaciju te operator korisnik na novoj lokaciji zatraži izvođenje instalacije u stanu od strane A1, tada će A1 instalirati i ONT uređaj. U navedenom slučaju operator korisnik ne smije u zahtjevu za preseljenje dostaviti u A1 serijski broj ONT-a, jer će takav zahtjev biti odbijen.

6.3.2. Promjene

Procesi promjena obuhvaćaju sljedeće situacije:

- Promjenu brzina servisa (Internet, VoIP, IPTV) na aktivnoj usluzi
- Promjenu servisa (dodavanje servisa, uklanjanje servisa) na aktivnoj usluzi
- Privremeno isključenje (*sleeping line*)

6.4. Storniranje zahtjeva

Operator korisnik ima mogućnost storniranja zahtjeva za aktivaciju i otklon smetnje.

A1 će u pravilu uvijek pristupiti storniranju zahtjeva, odnosno neće odbiti zahtjev operatora korisnika za storniranje zahtjeva.

U određenim situacijama storniranje zahtjeva neće biti besplatno, jer je A1 do trenutka zaprimanja zahtjeva za storniranje zahtjeva već poduzeo određene aktivnosti.

Storniranje zahtjeva će biti besplatno do trenutka prihvatanja zahtjeva u situacijama kada za realizaciju zahtjeva A1 pristupa organizaciji izlaska tehničara na teren i/ili kod korisnika, odnosno bit će naplaćeno nakon što je postupak izlaska na teren odrađen i dogovoren s korisnikom, sukladno cjeniku. U situacijama kada za realizaciju zahtjeva nije potreban izlazak tehničara na teren⁵, storniranje zahtjeva će biti besplatno sve do realizacije predmetnog zahtjeva.

U svakom slučaju, nakon što je postupak izlaska tehničara na teren već započeo, storniranje zahtjeva će biti naplaćeno, sukladno cjeniku.

A1 će o svakom statusu i naplati storniranja zahtjeva obavijestiti operatora korisnika putem B2B servisa.

A1 nema mogućnost jednostranog storniranja zahtjeva bez da je operator korisnik zatražio storniranje zahtjeva.

6.5. Deaktivacije

U procesu deaktivacije usluge operator korisnik u obrascu kojeg dostavlja putem B2B servisa dostavlja A1 sve potrebne informacije kroz precizno definiranje kategorije zahtjeva i popunjavanje odgovarajućih podataka.

Kod zahtjeva za deaktivaciju veleprodajne usluge, operator korisnik ima pravo definirati datum kada želi da A1 izvrši realizaciju zahtjeva za deaktivaciju veleprodajne usluge.

Ako je zatraženi datum kraći od rokova definiranih ovom standardnom ponudom A1 će uskladiti datum deaktivacije usluge s definiranim rokom.

Deaktivacija usluge obuhvaća sljedeće situacije:

- Samostalnu deaktivaciju
- Deaktivaciju usluge koja je posljedica aktivacije usluge na istom priključku
- Privremenu deaktivaciju

6.6. Privremeno isključenje

Za pojedinačni priključak na veleprodajnoj usluzi bitstream na niti operator korisnik, u jednoj kalendarskoj godini, može samo jednom zatražiti privremeno isključenje na rok 3 (tri) ili 6 (šest) mjeseci. Protek roka se računa u kalendarskim danima, te za rok od 3 (tri) mjeseca iznosi 92 (devedesetdva) dana a za rok 6 (šest) mjeseci iznosi 184 (stoosamdesetčetiri) dana.

Aktivacija nakon privremenog isključenja na zahtjev operatora korisnika provodi se automatski od strane A1 po isteku roka na koji je privremeno isključenje zatraženo, ili prije isteka tog roka, ako je operator korisnik poslao zahtjev za ponovnu aktivaciju privremeno isključenog priključka.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev operatora korisnika, mjesečna naknada za korištenje veleprodajne usluge za koju je traženo privremeno isključenje se ne naplaćuje.

6.7. Otklon kvara

U procesu otklona kvara operator korisnik dostavlja A1 sve potrebne informacije o prijavljenom kvaru sukladno obrascima iz poglavlja 10. ove standardne ponude, te označava kategorizaciju zahtjeva odnosno, pobliže definira domenu kvara i potrebne aktivnosti.

⁵ U skladu s opisom poslova za pojedinu vrstu zahtjeva iz poglavlja 7.2. i 7.3.

Operator korisnik može A1 dostaviti dodatne informacije relevantne za otklon kvara u svakom trenutku dok kvar po otvorenoj prijavi kvara ne bude zatvoren, a posebno je poželjno da operator korisnik dostavi dodatne informacije ako je otklon kvara privremeno zaustavljen iz opravdanog razloga, ili ako dogovor termina izlaska na lokaciju s korisnikom operatora korisnika nije postignut nakon više pokušaja kontaktiranja korisnika od strane A1.

Ako A1 utvrdi da se prijavljeni kvar ne nalazi u domeni odgovornosti A1, tada će odjaviti kvar uz odgovarajuću poruku i dostaviti dokaz u obliku mjerenja koja dokazuju da uzrok kvara nije u domeni odgovornosti A1.

Operator korisnik ima pravo na postupak verifikacije otklona kvara te je slanje verifikacijske poruke (pozitivno ili negativno) moguće u roku 24 (dvadesetčetiri) sata od trenutka odjave kvara od strane A1. U slučaju da operator korisnik izričito ne prihvati otklon i rješenje kvara, proces otklona kvara se ponavlja. U slučaju ponovnog negativnog odgovora operatora korisnika A1 će inicirati zajednički izlazak tehničara A1 i tehničara operatora korisnika na lokaciju kvara.

A1 će pravovremeno izvještavati operatora korisnika o koracima i mjerama koje poduzima u postupku otklona kvara.

Ako je prilikom realizacije zahtjeva potreban kontakt od strane A1 prema korisniku operatora korisnika, ako A1 ne uspije kontaktirati korisnika ni nakon 3 (tri) uzastopna pokušaja kontaktiranja⁶, A1 će operatoru korisniku dostaviti takvu informaciju i čekat će do kraja radnog vremena u 16:00 sati prvog sljedećeg radnog dana da operator korisnik dostavi nove kontakt podatke za kontaktiranje korisnika ili da stornira zahtjev. Ako operator korisnik ne dostavi nikakve informacije A1 će odbiti zahtjev za otklon smetnje zahtjev.

Ako je A1 dogovorio s korisnikom operatora korisnika dan i vrijeme izlaska na teren, a korisnik se ne nalazi na lokaciji ili se nalazi na lokaciji i odgađa radove, ili na neki drugi način svojim ponašanjem utječe da A1 tehničar ne može pristupiti otklonu kvara na dogovoreni dan nego treba ponovo izlaziti na teren, A1 će o tome izvijestiti operatora korisnika i naplatiti naknadu u visini naknade za neosnovani izlazak na teren i potom pristupiti novom dogovoru termina izlaska na teren s korisnikom.

6.7.1. Zaustavljanje vremena za otklon kvara (parkiranje)

U određenim situacijama, A1 će temeljem poruka koje šalje operatoru korisniku imati pravo zaustaviti protek vremena za otklon kvara, odnosno vrijeme između određenih koraka u postupku otklona kvara se neće računati u protek vremena za otklon kvara.

Ako je prilikom realizacije zahtjeva potreban kontakt od strane A1 prema korisniku operatora korisnika, A1 ima pravo zaustaviti protek vremena i to od trenutka kontakta s korisnikom za dogovor termina, do samog termina koji je dogovoren s korisnikom, o čemu će obavijestiti operatora korisnika.

Vrijeme koje protekne od slanja informacije da kontaktiranje korisnika nije uspjelo, do odgovora operatora korisnika u kojem dostavlja nove kontakte korisnika se neće računati u protek vremena za otklon kvara.

Vrijeme koje protekne od izlaska A1 tehničara na lokaciju korisnika do novog termina otklona kvara s korisnikom, ako je to potrebno, jer kvar nije bilo moguće otkloniti zbog radnji ili propusta korisnika, se neće računati u protek vremena za otklon kvara.

Druge situacije kada A1 može zaustaviti vrijeme za otklon kvara:

- predstavnik stanara ne dopušta radove
- vlasnik treće nekretnine ne dopušta ulaz ni radove na nekretnini
- za izvođenje radova potrebne su dozvole trećih strana (HEP, gradovi, općine itd.)
- bliski kontakt s korisnikom predstavlja rizik po zdravlje tehničara
- elementarna nepogoda onemogućuje radove na terenu

A1 će u svakom slučaju izvijestiti operatora korisnika o pokrenutoj aktivnosti kojom se podrazumijeva da se protek vremena za otklon kvara nastavlja.

⁶ A1 će putem B2B servisa obavijestiti OpKo-a o svakom neuspješnom pokušaju kontaktiranja korisnika

6.7.2. Zajednički izlazak tehničara

Operator korisnik može prilikom podnošenja zahtjeva za otklon kvara odmah zatražiti zajednički izlazak A1 tehničara i tehničara operatora korisnika.

Ako operator korisnik dva puta izričito ne prihvati otklon smetnje od strane A1, u procesu verifikacije otklona kvara, A1 će inicirati zajednički izlazak tehničara na otklon kvara.

A1 će operatoru korisniku poslati kontakte A1 tehničara i dan i točno vrijeme izlaska na teren. Termin zajedničkog izlaska tehničara će biti unutar 48 sati od zaprimanja zahtjeva operatora korisnika ili druge negativne verifikacije procesa otklona kvara.

Ako se tehničar operatora korisnika u navedenom terminu ne pojavi na lokaciji otklona kvara, A1 tehničar će samostalno otklanjati kvar.

U slučaju zajedničkog otklona kvara, bez obzira je li tehničar operatora korisnika pristupio lokaciji otklona kvara ili nije, proces otklona kvara će završiti bez mogućnosti verifikacije otklona kvara od strane operatora korisnika.

7. Obrada zahtjeva i rokovi realizacije

Rokovi realizacije usluga ovise o aktivnostima koje A1 poduzima u smislu realizacije zahtjeva. Aktivnosti koje A1 treba poduzeti uvjetovane su zahtjevom operatora korisnika u pogledu usluge koju treba aktivirati (najam niti, bitstream na niti) i pristupnom mrežom na kojoj se ta usluga treba realizirati te postojećom uslugom koja se eventualno treba deaktivirati da bi se za aktivaciju iskoristio taj već postojeći fizički priključak.

Operator postojeće maloprodajne usluge	Tehnologija postojeće usluge	Status postojeće usluge	Način instalacije A1 veleprodajne usluge
A1	vlastita kabelaška ili bežična mreža	Aktivna	NOVA
A1	unajmljena kabelaška ili svjetlovodna mreža		NOVA
A1	vlastita svjetlovodna mreža		POSTOJEĆA
OpKo_1	veleprodaja na bežičnoj mreži		NOVA
OpKo_1	veleprodaja na svjetlovodnoj mreži - BSN		POSTOJEĆA
OpKo_1	veleprodaja na svjetlovodnoj mreži - NN		NOVA ⁷
OpKo_2	veleprodaja na bežičnoj mreži		NOVA
OpKo_2	veleprodaja na svjetlovodnoj mreži - BSN		POSTOJEĆA
OpKo_2	veleprodaja na svjetlovodnoj mreži - NN		POSTOJEĆA
Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Neaktivna	NOVA

Tablica 6 Određivanje načina instalacije za veleprodajnu uslugu najma niti koju zahtijeva OpKo_1 u ovisnosti o postojećim uslugama

Operator postojeće maloprodajne usluge	Tehnologija postojeće usluge	Status postojeće usluge	Način instalacije A1 veleprodajne usluge
A1	vlastita kabelaška ili bežična mreža	Aktivna	NOVA
A1	unajmljena kabelaška ili svjetlovodna mreža		NOVA
A1	vlastita svjetlovodna mreža		POSTOJEĆA ⁸
OpKo_1	veleprodaja na bežičnoj mreži		NOVA
OpKo_1	veleprodaja na svjetlovodnoj mreži - BSN		NOVA ⁹
OpKo_1	veleprodaja na svjetlovodnoj mreži - NN		POSTOJEĆA
OpKo_2	veleprodaja na bežičnoj mreži		NOVA
OpKo_2	veleprodaja na svjetlovodnoj mreži - BSN		POSTOJEĆA
OpKo_2	veleprodaja na svjetlovodnoj mreži - NN		POSTOJEĆA
Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Neaktivna	NOVA

Tablica 7 Određivanje načina instalacije za uslugu bitstream na niti koju zahtijeva OpKo_1 u ovisnosti o postojećim uslugama

U postupku realizacije zahtjeva za aktivaciju usluge ili preseljenja, A1 će operatoru korisniku prilikom prihvatanja zahtjeva dostaviti datum na koji je predviđena aktivacija usluge, vodeći se zatraženim datumom aktivacije kojeg će operator korisnik dostaviti A1 i rokovima realizacije iz ove standardne ponude.

Ako je za realizaciju zahtjeva potreban dogovor s korisnikom operatora korisnika (izvođenje kućne instalacije) i ako je zbog postupaka ili potreba korisnika operatora korisnika aktivaciju nemoguće izvršiti na datum kojeg je A1

⁷ u naravi je to preseljenje postojeće veleprodajne usluge na novu adresu

⁸ izlazak tehničara nije potreban samo ako OpKo samostalno instalira ONT

⁹ u naravi je to preseljenje postojeće veleprodajne usluge na novu adresu uz mogućnost izmjene servisa

predvidio i o njemu obavijestio operatora korisnika, A1 će odmah nakon što dogovori s korisnikom operatora korisnika novi datum aktivacije, operatoru korisniku poslati informaciju o novom predviđenom datumu aktivacije usluge.

U određenim opravdanim situacijama kada se radi o postupku otklonu kvara A1 ima pravo zaustaviti tijek vremena o čemu će obavijestiti operatora korisnika, a isto tako će A1 obavijestiti operatora korisnika o nastavku tijeka vremena kada razlozi za zaustavljanje protoka vremena više nisu opravdani.

A1 ne može zaustaviti tijek vremena ako za realizaciju zahtjeva nije potreban dogovor s korisnikom operatora korisnika ili dogovor s trećim stranama.

7.1. Prihvatljive količine zahtjeva za obradu

A1 ima pravo definirati prihvatljive dnevne ili mjesečne količine zahtjeva koje će obraditi u definiranim rokovima, bilo da su to zahtjevi za pristup distribucijskim čvorovima, agregacijskim točkama ili zahtjevi za usluge na razini pojedinačnog priključka.

Prihvatljiva dnevna količina pojedinačnih zahtjeva za aktivaciju je 40 (četrdeset). Navedena količina pojedinačnih zahtjeva odnosi se na zahtjeve svih operatora korisnika zajedno na cjelokupnom području pružanja usluga iz ove standardne ponude.

Prihvatljiva mjesečna količina zahtjeva za pristup u A1 DČ je 10 (deset) s time da ih u jednoj županiji ne može biti više od 4 (četiri).

Prihvatljiva mjesečna količina zahtjeva za pristup u A1 agregacijsku točku je 10 (deset) s time da ih u jednoj županiji ne može biti više od 4 (četiri).

Za pojedinačne zahtjeve koji prelaze definirane dnevne količine A1 ima pravo produžiti konačni rok realizacije do 5 (pet) radnih dana, a za zahtjeve za pristup u A1 DČ ili pristup u A1 agregacijsku točku produžiti rok za potvrdu tehničke mogućnosti realizacije do 10 (deset) radnih dana.

7.2. Rokovi za uslugu najam niti

Aktivacijski zahtjev	OPIS radova na terenu – aktivacija NOVA instalacija	Potvrda tehničke mogućnosti (od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹⁰ (od potvrde tehničke mogućnosti)	UKUPNO
Aktivacija	radovi u DČ i razvod do stana/kuće – sa/bez luS	+3 RD	+ 7RD	10 RD
Preseljenje	radovi u DČ, HEP priključenje obiteljske kuće i razvod do stana – sa/bez luS	+3 RD	+12 RD	15 RD
Promjena tehnologije				

Aktivacijski zahtjev	OPIS radova na terenu – aktivacija POSTOJEĆA instalacija	Potvrda tehničke mogućnosti (od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹¹ (od potvrde tehničke mogućnosti)	UKUPNO
Aktivacija	radovi samo u DČ	+3 RD	+3 RD	6 RD
Promjena tehnologije				

¹⁰ situacije kada su radovi zaustavljeni i vrijeme realizacije ne teče: korisnik u dogovorenom terminu nije na lokaciji, korisnik ne dopušta ulaz u stan, predstavnik stanara ne dopušta radove, vlasnik treće nekretnine ne dopušta ulaz na nekretninu, potrebne dozvole trećih strana (HEP, grad, općina itd.), korisnik u samoizolaciji (rizik za tehničara), elementarna nepogoda onemogućuje radove, i sl.

¹¹ nema zaustavljanja vremena

Deaktivacijski zahtjev	OPIS radova na terenu - deaktivacija samostalna	Potvrda tehničke mogućnosti (od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹² (od potvrde tehničke mogućnosti)	UKUPNO
	radovi samo u DČ	+1 RD	+2 RD	3 RD

Zahtjev za otklon kvara	OPIS radova na terenu - OTKLON KVARA	Potvrda tehničke mogućnosti	Realizacija ¹³ (od prijave kvara)	UKUPNO
Prekid	razno	nema	48 h	48 h
Zajednički izlazak				
Kućna instalacija	razno	nema	24 h	24 h
Aktivacijska smetnja				

Tablica 8 Rokovi realizacije za uslugu najam niti

7.2.1. Rokovi za pristup u A1 distribucijski čvor

Rokovi koji se odnose na pristup u distribucijski čvor A1, fizičke promjene gabarita distribucijskog čvora i izlaska (uklanjanje opreme) iz distribucijskog čvora.

- Potvrda tehničke mogućnosti: 15 (petnaest) dana od zaprimanja zahtjeva
- Dostava ponude: 15 (petnaest) dana od potvrde tehničke mogućnosti
- Pojašnjenje ponude: 5 (pet) radnih dana od zahtjeva za pojašnjenje ponude
- Prihvat ponude: 30 (trideset) dana od dostave ponude
- Dostava predračuna: 7 (sedam) dana od prihvatanja ponude
- Uplata predračuna: 15 (petnaest) dana od dostave predračuna
- Realizacija pristupa distribucijskom čvoru: 45 (četrdesetpet) dana od uplate predračuna
- Poziv na primopredaju: s danom realizacije pristupa u distribucijskom čvoru
- Potpisivanje primopredajnog zapisnika: nakon potvrde OpKo da su radovi izvedeni sukladno troškovniku

Drugi rokovi vezani za procese oko distribucijskog čvora:

- Odgovor na zahtjev za obilazak lokacije distribucijskog čvora: 3 (tri) radna dana od zaprimanja zahtjeva
- Realizacija obilaska lokacije distribucijskog čvora: 5 (pet) radnih dana od zaprimanja zahtjeva
- U postupku proširenja postojećeg pristupa dodavanjem dodatnih splitera u postojeće panele rok za realizaciju proširenja pristupa distribucijskom čvoru: 15 (petnaest) dana od uplate predračuna

7.3. Rokovi za uslugu bitstream na niti

Aktivacijski zahtjev	OPIS radova na terenu – aktivacija NOVA instalacija	Potvrda tehničke mogućnosti (od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹⁴ (od potvrde tehničke mogućnosti)	UKUPNO
Aktivacija	radovi u DČ i razvod do stana/kuće – sa/bez luS	+3 RD	+7 RD	10 RD
Preseljenje				
Promjena tehnologije	radovi u DČ, HEP priključenje obiteljske kuće i razvod do stana – sa/bez luS	+3 RD	+12 RD	15 RD

¹² nema zaustavljanja vremena

¹³ moguće zaustavljanje vremena, vidi pod fusnotom 10.

¹⁴ vidi pod fusnotom 10.

Aktivacijski zahtjev	OPIS radova na terenu – aktivacija POSTOJEĆA instalacija	Potvrda tehničke mogućnosti (od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹⁵ (od potvrde tehničke mogućnosti)	UKUPNO
Aktivacija Promjena tehnologije	radovi samo u DČ ili bez ako je već bio BSN ili A1 optika i OpKo instalira ONT	+3 RD	+3 RD	6 RD

Deaktivacijski zahtjev	OPIS radova na terenu - deaktivacija samostalna	Potvrda tehničke mogućnosti (od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹⁶ (od potvrde tehničke mogućnosti)	UKUPNO
Trajno	radovi u DČ i središnjoj mreži	+1 RD	+2 RD	3 RD

Aktivacijski zahtjev i Deaktivacijski zahtjev	OPIS radova - aktivacija i reaktivacija SL na zahtjev OpKo	Potvrda tehničke mogućnosti (od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹⁷ (od potvrde tehničke mogućnosti)	UKUPNO
Reaktivacija SL i Uključenje SL: - do 3 mj. - do 6 mj.	radovi samo u središnjoj mreži	nema	+3 RD	3 RD

Aktivacijski zahtjev	OPIS radova na terenu - dodavanje/ukidanje servisa/promjena brzine	Potvrda tehničke mogućnosti (od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹⁸ (od potvrde tehničke mogućnosti)	UKUPNO
Dodavanje servisa Uklanjanje servisa Promjena brzine	radovi samo u središnjoj mreži	nema	+3 RD	3 RD

Zahtjev za otklon kvara	OPIS radova - OTKLON KVARA	Potvrda tehničke mogućnosti od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ¹⁹ (od prijave kvara)	UKUPNO
-------------------------	----------------------------	---	--	--------

¹⁵ nema zaustavljanja vremena

¹⁶ nema zaustavljanja vremena

¹⁷ nema zaustavljanja vremena

¹⁸ nema zaustavljanja vremena

¹⁹ moguće zaustavljanje vremena, vidi pod fusnotom 10.

Degradacija				
Prekid				
Zajednički izlazak	razno	nema	48 h	48 h
Kućna instalacija				
Aktivacijska smetnja	razno	nema	24 h	24 h

Zahtjev za otklon kvara	OPIS radova – aktivacija novog ONT-a	Potvrda tehničke mogućnosti od zaprimanja zahtjeva)	Realizacija ²⁰ (od prijave kvara)	UKUPNO
Zamjena ONT-a	radovi samo u središnjoj mreži	nema	0,5 h	0,5 h

Tablica 9 Rokovi realizacije za uslugu bitstream na niti

7.3.1. Pristup u agregacijsku točku A1

Rokovi koji se odnose na pristup u agregacijsku točku A1, ili proširenje postojećeg pristupa, putem A1 usluge iznajmljivanja svjetlovodnog kabela (engl. *dark fiber*) ili vlastitim kablom operatora korisnika uz mogućnost korištenja A1 elektroničke komunikacijske infrastrukture:

- Potvrda tehničke mogućnosti: 15 (petnaest) dana od zaprimanja zahtjeva
- Dostava ponude: 15 (petnaest) dana od potvrde tehničke mogućnosti
- Pojašnjenje ponude: 5 (pet) radnih dana od zahtjeva za pojašnjenje ponude
- Prihvat ponude: 30 (trideset) dana od dostave ponude
- Dostava predračuna: 7 (sedam) dana od prihvaćanja ponude
- Uplata predračuna: 15 (petnaest) dana od dostave predračuna
- Realizacija pristupa agregacijskoj točki: 45 (četrdesetpet) dana od uplate predračuna
- Poziv na primopredaju: s danom realizacije pristupa u agregacijskoj točki
- Potpisivanje primopredajnog zapisnika: nakon potvrde OpKo da su radovi izvedeni sukladno troškovniku

Ako operator korisnik u agregacijsku točku A1 putem komercijalne usluge iznajmljivanja elektroničkog komunikacijskog voda A1 primjenjuju se rokovi iz komercijalne ponude A1 za uslugu iznajmljenog voda.

U postupku izlaska operatora korisnika iz agregacijske točke, rokovi su po dogovoru.

7.4. Rokovi primjenjivi za operatora korisnika

Rok za povrat ONT opreme na skladište A1 je 90 (devedeset) dana od dana deaktivacije usluge.

²⁰ nema zaustavljanja vremena

8. Cjenik

8.1. Cjenik za uslugu najam niti

STAVKA	Cijena/EUR	Jedinica
Administrativna naknada za obradu neispravnog zahtjeva	1,59	događaj
Aktivacijska naknada	19,91	događaj
Naknada za promjenu veleprodajne usluge na najam niti	31,85	događaj
Naknada za preseljenje	39,82	događaj
Naknada za deaktivaciju	19,91	događaj
Storniranje zahtjeva prije izlaska na teren	13,27	događaj
Storniranje zahtjeva nakon izlaska na teren	19,91	događaj
Naknada za neosnovani izlazak na teren	19,91	događaj

Tablica 10 Cjenik za uslugu najam niti – jednokratne naknade

STAVKA	Cijena/EUR	Jedinica
Mjesečna naknada za najam niti	6,60 ²¹	mjesečno
Mjesečna naknada za instalaciju u stanu	0,40	mjesečno

Tablica 11 Cjenik za uslugu najam niti – mjesečne naknade

8.1.1. Cjenik za pristup u A1 distribucijski čvor

STAVKA	Tip	Cijena/EUR	Jedinica
Panel za splitere 3U (prihvaća 4 1x32 splitera)	oprema	245,54	kom
Spliter 1x32, 900µm fibres, SC/APC conn.	oprema	112,81	kom
Panel za konektiranje dolaznog kabela 48 portova 2U	oprema	252,17	kom
Panel za konektiranje dolaznog kabela 96 portova 4U	oprema	544,16	kom
Patch za prespajanje SC/APC-SC/APC patch kabel, 2 mm, SM, SX, 3m	oprema	6,64	kom
Razdjelnik kablskih sektora	oprema	13,27	kom

Tablica 12 Cjenik za pristup u A1 DČ – oprema

STAVKA	Tip	Cijena/EUR	Jedinica
Montaža panela za dolazni kabel	radovi	13,27	kom
Spajanje (splice) svjetlovodne niti	radovi	6,64	nit
Montaža panela za splitere	radovi	13,27	kom
Montaža splitera	radovi	13,27	kom

²¹ U slučaju kada je usluga realizirana za korisnika u višestambenoj zgradi u kojoj A1 nije odgovoran za svjetlovodnu instalaciju unutar zgrade, naknada se umanjuje za 0,90 EUR

<i>Uvlačenje i označavanje kabela svih promjera kroz postojeće cijevi ili položene cijevi</i>	radovi	0,93	m
<i>Uvlačenje i polaganje PE/PEHD</i>	radovi	0,93	m
<i>Polaganje i provođenje svih vrsta TK kabela unutar DČ</i>	radovi	5,31	m
<i>Mjerenje OTDR-om s dokumentacijom, 1-12 niti</i>	radovi	26,54	kom
<i>Izrada TR (tehničkog rješenja) (uključeni troškovi puta)</i>	radovi	471,43	kom
<i>Izrada TR proširenja (vrijedi samo za proširenje koje obuhvaća dodavanje djelatnika)</i>	radovi	235,72	kom
<i>Izrada izvedbeno-tehničke dokumentacije instaliranog svjetlovodnog kabela</i>	radovi	29,20	sat
<i>Unos u informacijski sustav A1 (1 nit = 1 komad)</i>	radovi	4,91	kom
<i>Usluga izrade dokumentacije izvedenog stanja (izvedbene dokumentacije) po konektoru - (tehnički opis, tabela spajanja, shema spajanja, ovlaštenje izvođača radova od strane proizvođača opreme, tabelu prespajanja, postavni nacrt, ateste ugrađene opreme)</i>	radovi	1,46	konektorska pozicija
<i>Rad na primopredaji izvedenih radova</i>	radovi	29,20	sat

Tablica 13 Cjenik za pristup u A1 DČ – radovi

STAVKA	Tip	Cijena/EUR	Jedinica
<i>Naknada za smještaj panela za splitere – osam konektorskih pozicija²²</i>	najam	1,22	kom/mj
<i>Naknada za smještaj panela za ulazni kabel – osam konektorskih pozicija²³</i>	najam	2,17	kom/mj

Tablica 14 Cjenik za pristup u A1 DČ – mjesečne naknade

8.2. Cjenik za uslugu bitstream na niti

STAVKA	Cijena/EUR	Jedinica
<i>Administrativna naknada za obradu neispravnog zahtjeva</i>	1,59	događaj
<i>Aktivacija postojećeg korisnika s izlaskom tehničara - jednokratna naknada</i>	19,91	događaj
<i>Aktivacija postojećeg korisnika bez izlaska tehničara - jednokratna naknada</i>	0,00	događaj
<i>Aktivacija novog korisnika - jednokratna naknada</i>	19,91	događaj
<i>Naknada za promjenu veleprodajne usluge na bitstream na niti</i>	31,85	događaj
<i>Naknada za preseljenje</i>	39,82	događaj
<i>Naknada za deaktivaciju</i>	6,64	događaj
<i>Privremeno isključenje na zahtjev - naknada za reaktivaciju</i>	0,00	događaj
<i>Storniranje zahtjeva prije izlaska na teren</i>	13,27	događaj
<i>Storniranje zahtjeva nakon izlaska na teren</i>	19,91	događaj

²² na specifikaciji odnosno računu će biti iskazan broj jedinica, a jedna jedinica se sastoji od 8 (osam) konektorskih pozicija. Cijena za 1U je 6,51 EUR. Panel 3U prima najviše 4 (četiri) 1x32 splitera

²³ na specifikaciji odnosno računu će biti iskazan broj jedinica, a jedna jedinica se sastoji od 8 (osam) konektorskih pozicija. Cijena za 1U je 6,51 EUR. Panel 2U prima dva 24 (dvadesetčetiri) nitna kabela, a panel 4U prima 4 (četiri) 24 (dvadesetčetiri) nitna kabela

Naknada za neosnovani izlazak na teren	19,91	događaj
Naknada za ,nevraćenu opremu ONT	21,90	uređaj

Tablica 15 Cjenik za uslugu uslugu bitstream na niti – jednokratne naknade

STAVKA	Cijena/EUR	Jedinica
Osnovna pristupna naknada		
Mjesečna naknada za bitstream na niti	6,60 ²⁴	mjesečno
Dodatne naknade za više razine pristupa		
Mjesečna naknada za lokalni pristup	1,50	mjesečno
Mjesečna naknada za regionalni pristup	2,00	mjesečno
Mjesečna naknada za nacionalni pristup	3,30	mjesečno
Naknade za korištenje Internet usluge (neovisno o razini pristupa)		
Mjesečna naknada za Internet 1000/500M	2,60	mjesečno
Mjesečna naknada za Internet 500/250M	2,20	mjesečno
Mjesečna naknada za Internet 200/100M	1,90	mjesečno
Mjesečna naknada za Internet 100/100M	1,70	mjesečno
Naknade za korištenje IPTV kanala²⁵ (neovisno o razini pristupa)		
Mjesečna naknada za IPTV kanal 100M	1,00	mjesečno
Mjesečna naknada za IPTV kanal 50M	0,50	mjesečno
Mjesečna naknada za IPTV kanal 10M	0,30	mjesečno
Naknade za korištenje VoIP kanala²⁶ (neovisno o razini pristupa)		
Mjesečna naknada za VoIP kanal 2/2M	0,20	mjesečno
Mjesečna naknada za VoIP kanal 1/1M	0,10	mjesečno
Naknada za korištenje nadzornog kanala²⁷ (neovisno o razini pristupa)		
Mjesečna naknada za nadzorni kanal	0,04	mjesečno
Naknade za korištenje instalacija i ONT-a		
Mjesečna naknada za instalaciju u stanu	0,40	mjesečno
Mjesečna naknada za ONT	0,30	mjesečno

Tablica 16 Cjenik za BSN uslugu – mjesečne naknade

8.2.1. Cjenik za pristup u A1 agregacijsku točku

²⁴ U slučaju kada je usluga realizirana za korisnika u višestambenoj zgradi u kojoj A1 nije odgovoran za svjetlovodnu instalaciju unutar zgrade, naknada se umanjuje za 0,90 EUR

²⁵ ne naplaćuje se u slučaju priključka kojem se pristupa na OLT razini

²⁶ ne naplaćuje se u slučaju priključka kojem se pristupa na OLT razini

²⁷ ne naplaćuje se u slučaju priključka kojem se pristupa na OLT razini

Ako operator korisnik u agregacijsku točku A1 pristupa putem A1 usluge iznajmljivanja svjetlovodnog kabela (engl. *dark fiber*) ili vlastitim kabelom operatora korisnika naplaćuje se jednokratna naknada za sučelje kako slijedi:

- jedno 1 Gbps sučelje, u iznosu 331,81 (tristotridesetijedaneuroiosamdesetijedaneurocent) EUR
- jedno 10 Gbps sučelje, u iznosu 1.327,23 (tisućtristodvadesetisedameuraidvadesetitrieurocenta) EUR,

te naknada za poziciju u panelu ulaznog kabela kako slijedi:

STAVKA	Tip	Cijena/EUR	Jedinica
<i>Naknada za smještaj panela za ulazni kabel – osam konektorskih pozicija</i> ²⁸	najam	1,09	kom/mj

Tablica 17 Cjenik za pristup u A1 DČ – mjesečne naknade

Ako operator korisnik u agregacijsku točku A1 pristupa vodom A1 primjenjuje se cjenik komercijalne ponude A1 za uslugu iznajmljenog voda.

A1 zadržava pravo naplatiti dodatno i radove koje obavlja prilikom uvlačenja kabela operatora korisnika i njegovog spajanja na sučelje. Specifikacija i troškovi radova i potrošnog materijala će biti navedeni u ponudi za pristup u agregacijsku točku.

STAVKA	Tip	Cijena/EUR	Jedinica
<i>Montaža panela za dolazni kabel</i>	radovi	13,27	kom
<i>Spajanje (splice) svjetlovodne niti</i>	radovi	6,64	nit
<i>Uvlačenje i označavanje kabela svih promjera kroz postojeće cijevi ili položene cijevi</i>	radovi	0,93	m
<i>Uvlačenje i polaganje PE/PEHD</i>	radovi	0,93	m
<i>Polaganje i provođenje svih vrsta TK kabela unutar AT</i>	radovi	5,31	m
<i>Mjerenje OTDR-om s dokumentacijom, 1-12 niti</i>	radovi	26,54	kom
<i>Izrada TR (tehničkog rješenja) (uključeni troškovi puta)</i>	radovi	471,43	kom
<i>Izrada TR proširenja (vrijedi sam o za proširenje koje obuhvaća dodavanje djelatnika)</i>	radovi	235,72	kom
<i>Izrada izvedbeno-tehničke dokumentacije instaliranog svjetlovodnog kabela</i>	radovi	29,20	sat
<i>Unos u informacijski sustav A1 (1 nit = 1 komad)</i>	radovi	4,91	kom
<i>Usluga izrade dokumentacije izvedenog stanja (izvedbene dokumentacije) po konektoru - (tehnički opis, tabela spajanja, shema spajanja, ovlaštenje izvođača radova od strane proizvođača opreme, tabelu prespajanja, postavni nacrt, ateste ugrađene opreme)</i>	radovi	1,46	konektorska pozicija
<i>Rad na primopredaji izvedenih radova</i>	radovi	29,20	sat

Tablica 18 Cjenik za pristup u A1 AT – radovi

STAVKA	Tip	Cijena/EUR	Jedinica
<i>Patch za prespajanje dužine do 5 m</i>	oprema	6,64	kom
<i>Patch za prespajanje dužine preko 5 m</i>	oprema	13,27	kom

²⁸ na specifikaciji odnosno računu će biti iskazan broj jedinica, a jedna jedinica se sastoji od 8 konektorskih pozicija. Cijena za 1U je 6,51 EUR. Panel veličine 1U prima 2 (dva) 24 (dvadesetčetiri) nitna kabela.

Tablica 19 Cjenik za pristup u A1 AT – oprema

8.3. Cjenik za usluge korištenja A1 mreže i infrastrukture

8.3.1. Usluga najma A1 svjetlovodne niti bez prijenosne opreme za povezivanje od lokacije A1 DČ-a do lokacije pripadajućeg A1 OLT-a (dark fiber)

STAVKA	Cijena/EUR	Jedinica
Najam A1 svjetlovodne niti bez prijenosne opreme	0,0116	1 nit/m/mj

Tablica 20 Cjenik za najam svjetlovodne niti bez prijenosne opreme – mjesečna naknada

STAVKA	Cijena/EUR	Jedinica
Aktivacija najma A1 svjetlovodne niti bez prijenosne opreme	257,35	kom

Tablica 21 Cjenik za najam svjetlovodne niti bez prijenosne opreme – jednokratna naknada

8.3.2. Usluga korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture A1 (kabelske kanalizacije) na području gradnje uz sufinanciranje sredstvima iz EU fondova

STAVKA	Tip	Cijena/EUR	Jedinica
Mikrocijevi (vanjski promjer 3-16mm)	najam	0,20	m/god
Cijevi malog promjera (vanjski promjer 20-40 mm)	najam	0,27	m/god

Tablica 22 Cjenik za korištenje kabelske kanalizacije

9. B2B servis

Operatorima korisnicima je omogućena dostava zahtjeva za veleprodajnu uslugu i otklon smetnje te dohvaćanje izvještaja putem B2B servisa.

B2B servis će biti dostupan svakim danom od 00-24 sati. U izuzetnim situacijama kada B2B servis nije dostupan, komunikacija vezana uz pružanje informacija ili praćenje zahtjeva odvijat će se putem elektroničke pošte.

Karakteristike B2B servisa i detaljni procesi komunikacije između operatora, parametri i statusi su definirani u posebnim dokumentima, tehničkoj i funkcionalnoj specifikaciji B2B servisa.

A1 će operatoru korisniku dostaviti specifikacije B2B servisa (tehničku, funkcionalnu i WSDL) nakon sklapanja ugovora.

Određene aktivnosti se iz razloga ekonomičnosti neće odvijati putem B2B servisa, što je posebno naznačeno u ovoj standardnoj ponudi.

9.1. Osnovne postavke

B2B servis je definiran na način da omogućuje operatoru korisniku slanje zahtjeva, slanje dodatnih informacija unutar zahtjeva, storniranje zahtjeva, verifikaciju aktivnosti A1 i dobivanje izvještaja.

B2B servis omogućuje A1 da operatoru korisniku dostavlja statuse i informacije u postupku realizacije zahtjeva, te druge informacije koje nisu vezane za otvoreni zahtjev ali su relevantne za pružanje i naplatu usluga po pojedinom priključku.

9.2. Vrste obrazaca na B2B servisu

Definirani su sljedeći obrasci za razmjenu putem B2B servisa:

- **„NNA“** – najam niti aktivacija, koji obuhvaća procese
 - aktivacije
 - preseljenja
 - promjene tehnologije na najam niti
- **„NND“** – najam niti deaktivacija, koji obuhvaća proces trajnog isključenja
- **„SNN“** – smetnja na najmu niti, koji obuhvaća procese otklona kvara za
 - prekid usluge
 - kućnu instalaciju
 - izravan zajednički izlazak tehničara
- **„BSNA“** – bitstream na niti aktivacija, koji obuhvaća procese
 - aktivacije
 - preseljenja
 - promjene tehnologije na bitstream na niti
 - dodavanja servisa
 - uklanjanja servisa
 - promjene brzine
 - reaktivacije iz privremenog isključenja na zahtjev
- **„BSND“** – bitstream na niti deaktivacija, koji obuhvaća procese
 - trajnog isključenja
 - privremenog isključenja na zahtjev u trajanju 3 (tri) mjeseca
 - privremenog isključenja na zahtjev u trajanju 6 (šest) mjeseci

- „SBSN“ – smetnja na bitstreamu na niti, koji obuhvaća procese otklona kvara za
 - prekid usluge
 - kućnu instalaciju
 - degradaciju
 - izravan zajednički izlazak tehničara
 - zamjenu ONT-a

9.3. Izvještaji

Definirani su sljedeći izvještaji:

- Izvještaj o dostupnim adresama (pokrivanje po geografskom području, DČ-u i tehnologiji)
- Izvještaj po adresi (dostupna tehnologija i lokacija DČ)
- Izvještaji po oznaci priključka (dostupna mjerenja, MAC adrese, status usluge, operator korisnik i tehnologija)
- Izvještaj po distribucijskom čvoru (slobodne pozicije u panelu za smještaj splitera i slobodni konektori na spliteru operatora korisnika)

10. Obrasci

Obrasci koji su navedeni u ovom dokumentu će biti implementirani u B2B servis, s obzirom da će se sva komunikacija između operatora korisnika i A1 odvijati putem B2B servisa.

Iznimka od navedenog su usluge, odnosno obrasci iz poglavlja 10.1.4. i 10.2.4. koje operatori korisnici u A1 šalju putem elektroničke pošte na definirane kontakt adrese.

Naručivanje usluga što se tiče pojedinačnih priključaka kroz obrasce je strukturirano na način da operator korisnik označava proces kojeg želi provesti - kategorizacija zahtjeva (na primjer preseljenje, promjena brzine itd.) i dostavlja sve potrebne parametre koji su A1 potrebni za realizaciju takvog zahtjeva.

A1 će provesti verifikaciju zahtjeva u smislu postojanja svih potrebnih parametara, te ako je verifikacija uspješna obavijestiti operatora korisnika o zaprimanju zahtjeva.

10.1. Usluga najma niti

10.1.1. Aktivacija



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

Zahtjev za uslugu najam niti u A1 distribucijskom čvoru - Aktivacija

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba za potpis zahtjeva i funkcija	
Tehnička kontakt osoba i kontakt podaci	

Adresa korisničke lokacije	
Podaci kontakt osobe za spajanje korisničke lokacije	
Oznaka kata i/ili stana	
Kućnu instalaciju realizira A1	da/ne
Način spajanja	P2P/P2MP

Kategorija (izabrati predefinirano)	1. Aktivacija 2. Preseljenje 3. Promjena tehnologije
Željeni datum realizacije	
Oznaka zahtjeva za prijenos broja (CABP ID)	
Vremenski okvir zahtjeva za prijenos broja	

Oznaka A1 postojećeg priključka sa aktivnom uslugom	AdapterID
---	-----------

Dodatni podaci i opis zahtjeva	

Potpis podnositelja zahtjeva	
------------------------------	--

Obrazac zahtjeva 1 Najam niti - Aktivacija

10.1.2. Deaktivacija



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

Zahtjev za uslugu najam niti u A1 distribucijskom čvoru - Deaktivacija

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba za potpis zahtjeva i funkcija	
Željeni datum realizacije	
Oznaka A1 postojećeg priključka sa aktivnom uslugom	
Potpis podnosioca zahtjeva	

Obrazac zahtjeva 2 Najam niti – Deaktivacija

10.1.3. Otklon kvara



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

Zahtjev za uslugu najam niti u A1 distribucijskom čvoru - Otklon kvara

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba za potpis zahtjeva i funkcija	
Tehnička kontakt osoba i kontakt podaci	
Adresa korisničke lokacije	
Podaci kontakt osobe za otklon kvara na korisničkoj lokaciji (ime i telbroj)	
Oznaka kata i/ili stana	
Oznaka A1 postojećeg priključka sa aktivnom uslugom (AdapterID)	
Kategorija kvara (izabрати predefinirano)	1. prekid 2. zajednički izlazak 3. kućna instalacija
Mjerni podaci (ako su dostupni)	
Dodatni podaci i opis kvara	
Potpis podnositelja zahtjeva	

Obrazac zahtjeva 3 Najam niti - Prijava kvara

10.1.4. Pristup u distribucijski čvor A1



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

Zahtjev za pristup A1 distribucijskom čvoru

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba za potpis zahtjeva i funkcija	
Tehnička kontakt osoba i kontakt podaci	

Naziv A1 distribucijskog čvora	
Adresa lokacije A1 distribucijskog čvora	

Aktivnost koja se zahtijeva	1. Inicijalni pristup 2. Proširenje pristupa 3. Izlazak iz DČ
-----------------------------	---

Način ostvarivanja pristupa	1. Pristup vlastitim kablom 2. Pristup putem niti u A1 kابلu (dark fiber)
-----------------------------	--

Broj konektorskih pozicija ulaznog kabla	
Tip kabla	

Dobavljač splittera	1. Operator korisnik 2. A1
---------------------	-------------------------------

Broj konektorskih pozicija	
Tip splittera	

Dodatni podaci i opis zahtjeva	
--------------------------------	--

Potpis podnositelja zahtjeva	
------------------------------	--

Obrazac zahtjeva 4 Zahtjev za pristup A1 DČ

10.2. Usluga bitstream na niti

10.2.1. Aktivacija



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

Zahtjev za uslugu bitstream u A1 SDM - Aktivacija

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba za potpis zahtjeva i funkcija	
Tehnička kontakt osoba i kontakt podaci	

Adresa korisničke lokacije (ili adresa na koju se seli usluga)	
Podaci kontakt osobe za spajanje korisničke lokacije	
Oznaka kata i/ili stana	
Kućnu instalaciju realizira A1	da/ne
Serijski broj A1 ONT-a (ako OpKo instalira ONT)	

Kategorija (izabrati predefinirano)	1. Aktivacija 2. Preseljenje 3. Dodavanje servisa 4. Ukidanje servisa 5. Promjena brzine 6. Reaktivacija SL 7. Promjena tehnologije
Željeni datum realizacije	
Oznaka zahtjeva za prijenos broja (CABP ID)	
Vremenski okvir zahtjeva za prijenos broja	

Oznaka A1 postojećeg priključka sa aktivnom uslugom	AdapterID
Nadzorni kanal brzina - zatražena	
Internet usluga brzina-zatražena	
VoIP usluga brzina-zatražena	
IPTV usluga brzina-zatražena	

Dodatni podaci i opis zahtjeva	
--------------------------------	--

Potpis podnositelja zahtjeva	
------------------------------	--

Obrazac zahtjeva 5 Bitstream na niti - Aktivacija

10.2.2. Deaktivacija



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

Zahtjev za uslugu bitstream u A1 SDM - Deaktivacija

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba za potpis zahtjeva i funkcija	
Vrsta deaktivacije	1. trajno 2. do 3 mj 3. do 6 mj (reaktivacija kod isteka roka)
Željeni datum realizacije deaktivacije	
Oznaka A1 postojećeg priključka sa aktivnom uslugom	
Potpis podnosioca zahtjeva	

Obrazac zahtjeva 6 Bitstream na niti - Deaktivacija

10.2.3. Otklon kvara



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

Zahtjev za uslugu bitstream u A1 SDM - Otklon kvara

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba za potpis zahtjeva i funkcija	
Tehnička kontakt osoba i kontakt podaci	

Adresa korisničke lokacije	
Podaci kontakt osobe za otklon kvara na korisničkoj lokaciji (ime i telbroj)	
Oznaka kata i/ili stana	

Oznaka A1 postojećeg priključka sa aktivnom uslugom (AdapterID)	
Serijski broj ONT-a	

Kategorija kvara (izabрати predefinirano)	1. degradacija 2. prekid 3. zajednički izlazak 4. kućna instalacija 5. zamjena ONT-a
Mjerni podaci (ako su dostupni)	
Dodatni podaci i opis kvara	

Potpis podnositelja zahtjeva	
------------------------------	--

Obrazac zahtjeva 7 Bitstream na niti – Prijava kvara

10.2.4. Pristup u agregacijsku točku A1



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

Zahtjev za pristup u A1 Agregacijsku točku

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba za potpis zahtjeva i funkcija	
Tehnička kontakt osoba i kontakt podaci	

Razina pristupa	(nacionalna/regionalna/OLT/lokalna)
Adresa lokacije A1 agregacijske točke	

Aktivnost koja se zahtijeva	1. Inicijalni pristup 2. Proširenje pristupa 3. Migracija između razina pristupa 4. Izlazak iz agregacijske točke
-----------------------------	--

Način ostvarivanja pristupa	1. Pristup vlastitim kablom 2. Pristup putem niti u A1 kابلu (dark fiber) 3. Pristup putem iznajmljenog voda A1
-----------------------------	---

Broj konektorskih pozicija ulaznog kabela	
Tip kabela	

Sučelje	
Kapacitet	
Usluge koje će se koristiti (najmanje jedna)	1. Internet 2. VoIP 3. IPTV

Dodatni podaci i opis zahtjeva	
--------------------------------	--

Potpis podnositelja zahtjeva	
------------------------------	--

Obrazac zahtjeva 8 Zahtjev za pristup A1 agregacijsku točku



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

Zapisnik o primopredaji radova u A1 DČ ili AT

Naziv operatora korisnika	
OIB operatora korisnika	
Ovlaštena osoba OpKo za potpis zapisnika i funkcija	
Ovlaštena osoba A1 za potpis zapisnika i funkcija	

Aktivnost koja je izvedena	1. Inicijalni pristup u DČ 2. Proširenje pristupa u DČ 3. Izlazak iz DČ 4. Inicijalni pristup u AT 5. Proširenje pristupa u AT 6. Izlazak iz AT
Naziv A1 DČ ili AT	
Adresa lokacije	

Utvrđeni su nedostaci u odnosu na tehničko rješenje	DA/NE
---	-------

Opis utvrđenih nedostataka	
----------------------------	--

Trajanje primopredaje (sati)	
------------------------------	--

Datum primopredaje	
Potpis ovlaštene osobe OpKo	
Potpis ovlaštene osobe A1	

Obrazac zahtjeva 9 Zapisnik o primopredaji radova u A1 DČ ili AT

11. SLA i kakvoća usluga

A1 je odgovoran za nesmetano odvijanje veleprodajne usluge u domeni A1 mreže i instalacija.

A1 jamči prosječnu godišnju raspoloživost širokopojasnog pristupnog sustava u A1 mreži od 98,5 (devedesetosam zarez pet) %.

11.1. *Prekid u mreži*

Za svaki prekid u mreži po pojedinoj pristupnoj točki duži od 3 (tri) neprekidna sata dnevno, mjesečna naknada za korištenje pristupnog kapaciteta bit će umanjena za iznos jednosatne naknade za svaki puni sat prekida u mreži (mjesečna naknada podijeljena sa 720 (sedamstovadeset)).

Za svaki prekid na pojedinačnoj usluzi duži od 24 (dvadesetčetiri) neprekidna sata, mjesečna naknada za uslugu bit će, bez posebnog zahtjeva operatora korisnika, umanjena za iznos jednodnevne naknade za svaki puni dan prekida u mreži (mjesečna naknada podijeljena sa 30 (trideset) što ne isključuje plaćanje naknade za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji iz članka 11.3. Standardne ponude.

Prekid u mreži se definira kao vrijeme u kojem operatoru korisniku nije bila dostupna veleprodajna usluga uslijed smetnji i/ili grešaka na mrežnim kapacitetima koje su nastale na strani A1.

Prekidi u mreži nastali uslijed smetnje i/ili greške na opremi i kućnoj instalaciji korisnika kao i planirani prekidi u mreži najavljeni 3 (tri) radna dana unaprijed neće se smatrati prekidima u mreži.

Ako A1 utvrdi da ONT uređaj nije ispravan te može prouzrokovati smetnje i prekide usluga drugim korisnicima, A1 je ovlašten privremeno deaktivirati svjetlovodnu nit, o čemu će obavijestiti operatora korisnika i zatražiti da zamijeni neispravan ONT.

A1 će po nestanku razloga za privremeno isključenje ponovno reaktivirati ONT.

11.2. *Postupak u slučaju planiranog prekida rada mreže*

Planirani prekidi u mreži moraju biti najavljeni najmanje 3 (tri) radna dana unaprijed.

A1 neće ni u kojem slučaju biti odgovoran za štetu nastalu uslijed planiranog prekida rada mreže koji je najavljen najmanje 3 (tri) radna dana unaprijed.

11.3. *Naknade za kašnjenje u odradi zahtjeva za realizaciju usluge i otklon kvara*

Za svako kašnjenje u odradi zahtjeva A1 će isplatiti operatoru korisniku naknadu u iznosu od 13,27 (trinaesteuraidvadesetisedameurocenti) EUR po svakom započetom danu kašnjenja, pri čemu se nakon 10. (desetog) dana navedena naknada po svakom započetom danu kašnjenja uvećava za 6,64 (šesteuraišezdesetičetirieurocenta) EUR.

U slučaju zahtjeva za otklon kvara A1 će u slučaju kašnjenja isplatiti operatoru korisniku naknadu u iznosu od 13,27 (trinaesteuraidvadesetisedameurocenti) EUR za svaka započeta 24 (dvadesetčetiri) sata kašnjenja, pri čemu se nakon 48 (četrdesetosam) sati navedena naknada uvećava za 6,64 (šesteuraišezdesetičetirieurocenta) EUR.

U slučaju da operator korisnik u roku od 72 sata od aktivacije usluge prijavi kvar/smetnju, takva prijava se smatra aktivacijskom smetnjom na koju se primjenjuje istovjetan postupak otklona koji se primjenjuje i za standardnu smetnju osim što se maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje skraćuje na 24 sata.

U svrhu izbjegavanja dvojbi, navedene naknade se odnose na svaku nepravovremeno izvršenu aktivnost propisanu Standardnom ponudom.

A1 je obavezan osigurati da postotak aktivacijskih kvarova/smetnji (kvar/smetnja koja se prijavi u roku od 72 sata od trenutka aktivacije predmetne veleprodajne usluge) bude po operatoru korisniku na razini od najviše 5% u

odnosu na ukupan broj aktivacija, promatrano u kalendarskom mjesecu. Po jednom veleprodajnom priključku moguće je prijaviti samo jednu aktivacijsku smetnju. Ukoliko postotak aktivacijskih smetnji koje su u području odgovornosti A1 ne bude unutar gore navedenog, za svaku aktivacijsku smetnju kojom se premašuje gore navedeni postotak primjenjuje se jednokratna naknada u iznosu od 66,36 (šezdesetišesteuraitridesetšesteurocenti) EUR po aktivacijskoj smetnji.

Svako zaustavljanje vremena o kojem će A1 obavijestiti operatora korisnika ne uračunava se u protek roka.

Operator korisnik dostavlja specifikaciju zahtjeva na isplatu naknade mjesečno posebno za svaki kalendarski mjesec i svaku veleprodajnu uslugu najkasnije do kraja sljedećeg mjeseca.

A1 će se očitovati na podnesen zahtjev do kraja sljedećeg kalendarskog mjeseca.

Nakon očitovanja A1, operator korisnik dostavlja račun A1 za isplatu naknade.

Osim prethodno propisanih naknada, u slučajevima kada je A1 davatelj veleprodajne usluge, a nije istovremeno i davatelj broja u postupku prijenosa broja koji je podnesen od strane krajnjeg korisnika zajedno sa zahtjevom za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude, A1 je obavezan isplatiti operatoru korisniku, koji je istovremeno i primatelj broja u postupku prijenosa broja, naknadu koju je operator korisnik isplatio krajnjem korisniku temeljem Pravilnika o prenosivosti broja, ukoliko je do nepravovremenog prijenosa broja došlo zbog nepravovremene realizacije veleprodajne usluge iz ove Standardne ponude. Operator korisnik, koji je istovremeno i primatelj broja u postupku prijenosa broja, nema pravo na isplatu naknade koju je operator korisnik isplatio krajnjem korisniku temeljom Pravilnika o prenosivosti broja, ukoliko operator korisnik nije naveo željeni datum realizacije usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa, odnosno ukoliko operator korisnik nije u zahtjevima uskladio datum realizacije usluge prijenosa broja i datum realizacije usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa.

11.4. *Rad i održavanje*

A1 će biti odgovoran za instalaciju, rad i održavanje sustava i pripadajuće opreme u okviru svojeg područja odgovornosti.

A1 i operator korisnik su suglasni da će razmjenjivati sve informacije koje obje strane smatraju nužnima za pružanje usluga iz ove standardne ponude.

11.5. *Privremena obustava pružanja usluge*

Bez prejudiciranja bilo kakvih drugih pravnih ili ugovornih lijekova i bez obzira na što drugo navedeno u ugovoru, A1 može privremeno operatoru korisniku obustaviti pružanje usluge s trenutnim učinkom, uz pisanu obavijest operatoru korisniku 15 (petnaest) dana unaprijed:

- u slučaju kršenja obveza operatora korisnika, a takvo ponašanje operator korisnik ne otkloni u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pisane obavijesti A1
- ako se operator korisnik, ili njegov korisnik ili treća osoba kojoj operator korisnik pruža usluge putem veleprodajne usluge, ponaša na način koji ometa A1 u pružanju usluge, odnosno koji ometa A1 u pružanju maloprodajnih usluga i/ili druge operatore korisnike u korištenju veleprodajnih usluga A1, ili se ponaša na drugi način koji je protivan primjenjivim zakonima i propisima, a takvo ponašanje operator korisnik ne otkloni u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pisane obavijesti A1
- ako A1 na strani operatora korisnika utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za obustavu/ograničavanje korištenja usluge na temelju ove standardne ponude ili važećih propisa, a ti razlozi ne budu otklonjeni od strane operatora korisnika u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pisane obavijesti A1.

A1 zadržava pravo privremeno obustaviti pružanje usluge operatoru korisniku, i to s trenutnim učinkom:

- u slučaju kršenja obveza operatora korisnika koje bi moglo rezultirati u značajnoj materijalnoj šteti za A1
- u slučaju da operator korisnik propusti podmiriti bilo koje dospelje i nesporno dugovanje za uslugu pruženu od strane A1, u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijeca, a A1 se ne može naplatiti iz instrumenata osiguranja plaćanja i/ili operator korisnik ne pruži, obnovi ili ponovo uspostavi financijsko jamstvo u zatraženom roku iz kojeg će se A1 naplatiti

- u slučaju da se to traži od A1 temeljem odluke nadležnog regulatornog tijela ili nadležnog suda.

Neovisno o navedenom u ovom poglavlju, održavanje i razvoj pasivne svjetlovodne pristupne mreže mogu zahtijevati da A1 ograniči uslugu ili da je privremeno obustavi, a sukladno važećim propisima. U tom slučaju, A1 će bez odlaganja o tome obavijestiti operatora korisnika.

A1 će informirati nadležno regulatorno tijelo o obustavi pružanja usluge u slučajevima iz ovog poglavlja.

Po prestanku razloga za privremenu obustavu pružanja usluge, na način određen ovim poglavljem, A1 će operatoru korisniku ponovno omogućiti korištenje usluge.

Privremena obustava pružanja usluge neće se smatrati prekidom u mreži u smislu odredbi iz poglavlja 11.1. ove standardne ponude.

Tijekom privremene obustave veleprodajne usluge operator korisnik bit će obavezan plaćati puni iznos mjesečnih naknada za veleprodajne usluge.

Tijekom privremene obustave usluge iz razloga održavanja i razvoja A1 pristupne mreže i mrežne platforme, operator korisnik plaća mjesečnu naknadu za pojedinačne pristupe umanjenu za onaj broj dana koliko je trajalo isključenje.

Operator korisnik prihvaća i suglasan je da tijekom privremene obustave usluge njegov korisnik neće ostvarivati pristup njegovim uslugama.

U tom slučaju, operator korisnik će biti dužan o tome obavijestiti svog korisnika.

11.6. *Trajna obustava pružanja usluge*

A1 može prestati pružati veleprodajnu uslugu uz pisanu obavijest operatoru korisniku:

- ako je pružanje usluge privremeno obustavljeno, a razlozi koji su uzrokovali privremenu obustavu nisu otklonjeni od strane operatora korisnika u roku od 30 (trideset) dana od dana privremene obustave pružanja usluge. U tom slučaju A1 zadržava pravo prestati pružati uslugu s trenutnim učinkom.
- ako to zatraži operator korisnik za sve ili za pojedinačne pristupe. Zahtjev za trajnu obustavu pružanja pojedinačnog pristupa podnosi se A1 putem B2B servisa isključivo unosom parametara opisanih u zahtjevu A1 iz poglavlja 10. ove Standardne ponude
- ako suvlasnici zgrade i/ili operator zgrade naknadno odbiju, onemogućće ili na bilo koji drugi način uskrate pristup i korištenje svjetlovodne okosnice zgrade i/ili pristup zajedničkim dijelovima zgrade za potrebe pružanja A1 veleprodajne usluge, u kojem slučaju dolazi do trajne obustave pružanja i prestanka važenja svih ugovora o korištenju pojedinačnih izdvojenih pristupa u predmetnoj zgradi, s učinkom od dana kada je odbijen, onemogućen ili na bilo koji drugi način uskraćen pristup i korištenje svjetlovodne okosnice zgrade za potrebe pružanja usluge
- ako korisnik zatraži od A1 maloprodajnu uslugu uz izjavu korisnika da raskida važeći ugovor o pružanju usluge s operatorom korisnikom
- ako novi operator korisnik zatraži veleprodajnu uslugu A1 u odnosu na pojedinog korisnika uz izjavu korisnika da raskida važeći ugovor o pružanju usluge s operatorom korisnikom
- ako operator korisnik ne koristi pojedinačni pristup za pružanje svojih usluga korisnicima neprekidno dulje od 60 (šezdeset) dana, s time da u to razdoblje ne ulazi vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke linije na zahtjev korisnika
- ako prestane vrijediti ugovor sklopljen između A1 i operatora korisnika iz bilo kojeg razloga

A1 može raskinuti ugovor koji je sklopljen temeljem ove standardne ponude ako je došlo do trajne obustave pružanja usluge u skladu s prethodnim stavkom ovog poglavlja 11.6. Standardne ponude. U tom slučaju, pravne posljedice raskida ugovora koji je sklopljen temeljem ove Standardne ponude nastupit će s danom u kojem je nastao jedan od razloga opisanih u prethodnom stavku ovog članka 11.6, a o čemu će A1 pisano obavijestiti operatora korisnika.

U slučajevima prestanka pružanja usluge iz razloga navedenih u ovom članku, operator korisnik neće imati pravo tražiti od A1 naknadu štete koju je time pretrpio osim ukoliko je to pravo predviđeno hrvatskim prisilnim propisima.

12. Obračun i naplata

12.1. Opće odredbe

Cijene u ovoj standardnoj ponudi ne sadrže PDV, osim ako to nije izričito naznačeno.

Razdoblje za obračun usluge je kalendarski mjesec.

Za usluge najam niti i bitstream na niti A1 će operatoru korisniku dostavljati .csv specifikaciju usluga na adresu elektroničke pošte koju odredi operator korisnik.

A1 će operatoru korisniku dostavljati R1 račun ili na adresu elektroničke pošte koju odredi operator korisnik ili na poštansku adresu koju odredi operator korisnik.

Dostava računa putem aplikacije e-Račun trenutno nije moguća.

Operator korisnik je obavezan platiti iznos određen na računu u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja računa (rok dospeljeća) u skladu s uputama na računu. Operator korisnik će snositi sve troškove koji se mogu pojaviti u vezi s plaćanjem računa.

12.2. Specifične odredbe

Uplata troškova pristupa u pojedini A1 distribucijski čvor vršiti će se u dva koraka. Prvi dio će operator korisnik uplatiti po predračunu u visini 50% (pedeset posto) ukupnih troškova (radovi, uređaji, oprema, izrada tehničkog rješenja, unos podataka u A1 sustave itd.) uvećanih za iznos PDV-a, a ostatak iznosa po zaključenju realizacije pristupa i sukladno zapisniku o primopredaji radova u kojem će se utvrditi konačni troškovnik.

Radi ekonomičnosti korištenja prostora unutar DČ-a, s obzirom na potrebe operatora korisnika i potrebe A1, A1 može zadržati vlasništvo nad panelima u koje se smještaju spliteri operatora korisnika ili panelima u koje se spajaju ulazni kabeli operatora korisnika, te se u tom slučaju, prilikom ugradnje u DČ, paneli ni neće naplatiti operatoru korisniku. U ostalim situacijama kada je to opravdano zahtjevom operatora korisnika u pogledu potrebe za pozicijama unutar DČ-a, A1 će operatoru korisniku naplatiti panele i oni će postati vlasništvo operatora korisnika, te će se paneli koristiti isključivo za potrebe operatora korisnika kojem su isti naplaćeni. Prijedlog A1 u vezi vlasništva nad panelima će A1 komunicirati OpKo-u unutar tehničkog rješenja i ponude, te je isto podložno daljnjim dogovorima prije nego OpKo formalno prihvati tehničko rješenje i ponudu.

Na sličan način gore opisanome će se postupati u slučaju pristupa na A1 agregacijsku točku, vezano za bitstream uslugu ako se pristup na sučelje A1 realizira putem voda operatora korisnika.

Ako se pristup na sučelje A1 realizira putem voda kojeg osigurava A1, isto je predmet komercijalne usluge prodaje iznajmljenih vodova.

Naplata korištenja prostora u distribucijskom čvoru započinje danom potpisivanja primopredajnog zapisnika.

Naplata usluge bitstream na niti ovisi o hijerarhijskoj razini agregacijske točke na koju je spojen operator korisnik. U slučaju da je operator korisnik spojen na nacionalnoj razini, korisnici za koje je ta agregacijska točka ujedno i regionalna pristupna točka (vidi Tablicu 2) smatrat će se korisnicima za koje je ostvaren pristup na regionalnoj razini.

Ako zahtjev operatora za aktivaciju ili otklon smetnje nije potpun, ili je na drugi način neispravan, i po njemu nije moguće započeti proces odrade zahtjeva, takav će zahtjev biti odbijen, a A1 zadržava pravo naplate administrativne naknade za obradu takvog zahtjeva.

Naplata za uslugu privremeno isključenje na zahtjev operatora korisnika vrši se u trenutku reaktivacije usluge.

U slučaju preseljenja korisnika bez promjene tehnologije pružanja veleprodajne usluge, ako dolazi do promjene AdapterID-a, na mjesečnoj specifikaciji usluga neće biti iskazana izričita poveznica između prethodne i nove adrese na kojoj se pruža usluga ili starog i novog AdapterID-a.

U slučaju preseljenja sa ili bez promjene veleprodajne usluge, A1 će operatoru korisniku naplatiti naknadu za preseljenje neovisno dolazi li ujedno do promjene veleprodajne usluge ili ne.

U slučaju usluge bitstream na niti, ako je operator korisnik ostvario povezivanje s A1 na OLT razini, vezano za pojedinačni priključak na toj pristupnoj razini, naknade za ugovorene IPTV i VoIP servise te za nadzor korisničke opreme se neće naplaćivati. U navedenom slučaju, kada operator korisnik ostvaruje pristup na OLT razini, ne naplaćuje se niti naknada za više razine pristupa, koje se naplaćuju isključivo za povezivanje na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini.

U slučaju usluge bitstream na niti, ako je operator korisnik ostvario povezivanje s A1 na razini projekta (Ivanić Grad, Kaštela i Solin, i njihovih partnerskih općina), vezano za pojedinačni priključak na toj pristupnoj razini, naplaćivat će se mjesečna naknada za lokalni pristup. U slučaju da operator korisnik, koji je ostvario povezivanje s A1 na lokalnoj razini, dodatno ostvari povezivanje na OLT razini na jednom ili više OLT-ova unutar pojedinog projekta, za korisnike spojene na predmetne OLT-ove primjenjivat će se naknade definirane za OLT razinu, dok će se za sve ostale korisnike iz projekta naplaćivati naknade za lokalni pristup.

Ako se u propisanom roku ONT uređaj ne zaprimi na A1 skladište, A1 će operatoru korisniku naplatiti naknadu za nevraćeni uređaj.

13. Kontakti A1²⁹

Pojašnjenja standardne ponude:	RAffairs@A1.hr
Podnošenje zahtjeva za sklapanje ugovora:	RAffairs@A1.hr
Podnošenje zahtjeva za pristup u distribucijski čvor:	A1veleprodaja@A1.hr
Podnošenje zahtjeva za pristup u agregacijsku točku:	A1veleprodaja@A1.hr
Podnošenje zahtjeva za korištenje mreže i infrastrukture:	A1veleprodaja@A1.hr
Podnošenje zahtjeva za naknade za nepravovremena postupanja:	A1veleprodaja@A1.hr
Podnošenje prigovora na račun:	A1veleprodaja@A1.hr
Podnošenje zahtjeva za eskalaciju u provedbi ugovora:	RAffairs@A1.hr

²⁹ svi kontakti iz standardne ponude definirat će se naknadno

14. Dodaci

14.1. Ugovor o povjerljivosti

A1 Hrvatska d.o.o, Zagreb, Vrtni put 1, OIB 29524210204, zastupan po _____, (dalje u tekstu: A1, odnosno, Društvo)

i

_____, _____, ul. _____, OIB _____, zastupan po _____, (dalje u tekstu _____, odnosno, Društvo)

sklapaju sljedeći:

UGOVOR O POVJERLJIVOSTI

(dalje u tekstu: Ugovor)

Razumijevajući da će Društva sklopiti, odnosno da postoji mogućnost da će sklopiti, razne ugovore o suradnji te da će za vrijeme takve suradnje ili pružanja usluga, Društva, odnosno njihovi Ovlašteni Zaposlenici biti u prilici upoznati se s različitim informacijama, dokumentima, prepiskom, tabelama i ostalim detaljima o tehničkim i drugim poslovima drugog Društva odnosno ugovorne strane, kao i njezinoj unutarnjoj strukturi, organizaciji i financiranju, oba Društva međusobno izjavljuju:

- (1) Sve informacije, dokumenti, prepiska, tabele, detalji o tehničkim i ostalim poslovima drugog Društva, kao i one koje se odnose na njegovu unutarnju strukturu, organizaciju i financiranje, a koje bi se u toku provođenja Ugovora mogle vidjeti, čuti ili na koji drugi način saznati, odnosno koji mogu doći u posjed Društva koje je primatelj ranije navedenog, uključujući njihov sadržaj kao i preslike, predstavljaju poslovnu tajnu drugog Društva te se u nastavku skupno nazivaju kao "Ograničeni Materijali".

U kategoriju "Ograničeni Materijali" ne spadaju dokumenti i informacije koje jesu ili postanu opće poznate putem sredstava javnog informiranja bez povrede ovog Ugovora ili na drugi zakonom dopušten način postanu dostupne javnosti.

- (2) Mi, niže potpisani, obvezujemo se da:

(i) nećemo nikada, osim temeljem prethodne pisane suglasnosti ili upute drugog Društva koje je vlasnik Ograničenih Materijala otkriti Ograničene Materijale bilo kojoj trećoj osobi, bez obzira na to da li je takvo otkrivanje bilo učinjeno putem namjernog ili nenamjernog predočavanja, razgovora ili na drugi način te bez obzira da li je takvo predočavanje ili otkrivanje bilo učinjeno neposredno trećoj osobi ili je bilo učinjeno dostupno takvoj trećoj osobi na bilo koji način. Bilo koja pravna ili fizička osoba, različita od Društva dakle ugovornih strana i njihovih Ovlaštenih Zaposlenika za svrhu ovog Ugovora smatrat će se trećom osobom;

(ii) nećemo nikada, osim temeljem prethodne pisane suglasnosti ili upute drugog Društva koje je vlasnik Ograničenih Materijala odnositi, oduzeti ili uništiti bilo koji Ograničeni Materijal, osim ako primimo uputu da to učinimo od strane ovlaštenih osoba drugog Društva koje je vlasnik Ograničenih Materijala;

(iii) nećemo nikada, posredno ili neposredno upotrebljavati bilo koji Ograničeni Materijal, bilo za vlastito ili za dobro i korist trećih osoba, bez prethodnog pisanog odobrenja druge ugovorne strane koja je vlasnik Ograničenih Materijala;

(iv) ćemo vratiti sav Ograničeni Materijal drugom Društvu koje je njihov vlasnik, uključujući preslike, odmah po zahtjevu istog ili nakon dovršenja naše suradnje zbog koje smo Ograničeni Materijal upotrebljavali;

(v) nećemo zadržati preslike Ograničenog Materijala u bilo kakvom mediju nakon dovršenja naše suradnje s drugim Društvom koje je vlasnik Ograničenih Materijala.

Ugovorne strane suglasne potvrđuju da je Ograničeni Materijal vlasništvo one ugovorne strane koja ih je priopćila drugoj ugovornoj strani te da će ostati vlasništvo Društva koje je priopćilo podatke drugom Društvu i nakon priopćavanja tih podataka drugom Društvu.

- (3) Svako Društvo potvrđuje da će Ograničeni Materijali drugog Društva biti neposredno dostupni samo onim osobama koje su njegovi zaposlenici ili konzultanti, a kojima je to apsolutno neophodno za razgovore o međusobnoj suradnji Ugovornih strana (svaki pojedinačno i zajednički: "Ovlašteni Zaposlenici"). Društvo je dužno osigurati da njegovi Ovlašteni Zaposlenici postupaju s Ograničenim Materijalima drugog Društva na povjerljiv način.
- (4) Oba Društva prihvaćaju da će se pridržavati ovih odredaba o tajnosti Ograničenih Materijala i nakon prestanka suradnje, odnosno nakon prestanka rada Ovlaštenog Zaposlenika u jednom od Društava, bez vremenskog ograničenja.
- (5) Ono Društvo koji učini bilo koju povredu ovog Ugovora o povjerljivosti obvezuje se platiti drugoj ugovornoj strani odnosno Društvu, ugovornu kaznu u iznosu od 50.000,00 (pedesettisućaeurainulaeurocenti) EUR.

Za potrebe točke 5., ovaj Ugovor o povjerljivosti smatrat će se kao Ugovor o ugovornoj kazni u smislu odredbe čl. 350 Zakona o obveznim odnosima, koji je sklopljen između obje ugovorne strane (A1 Hrvatska d.o.o. i _____).

U slučaju da šteta prouzročena povredom ovog Ugovora o povjerljivosti premašuje iznos ugovorne kazne, Društvo zadržava pravo da potražuje od drugog Društva koje je prouzročilo povredu razliku do popune naknade štete.

- (6) Oba društva jamče da osim Ovlaštenih Zaposlenika, niti jedan od njegovih drugih zaposlenika, agenata, podugovarača ili konzultanata niti bilo koja druga osoba, neće za vrijeme rada odnosno međusobne suradnje imati pristup do Ograničenih Materijala druge ugovorne strane. U slučaju da jedno Društvo za vrijeme rada odnosno međusobne suradnje nađe potrebnim da u takav rad uključi druge svoje zaposlenike ili osobe različite od Ovlaštenih Zaposlenika, ono se obvezuje da će prethodno pribaviti pismenu suglasnost drugog Društva za uvođenje takvih osoba u rad te se posebno obvezuje da takve druge osobe neće imati pristup Ograničenim Materijalima prije nego preuzmu obvezu čuvanja povjerljivosti Ograničenih materijala druge ugovorne strane pisanim putem, putem ugovora o radu ili na drugi pravno obvezujući način.
- (7) Eventualne sporove iz ovog Ugovora, ugovorne strane nastojat će riješiti sporazumno, a ukoliko tome ne uspiju ugovaraju stvarnu nadležnost suda u Zagrebu. Na ovaj Ugovor o povjerljivosti primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- (8) Ugovorne strane su suglasne i prihvaćaju da se ovaj Ugovor neće tumačiti kao predugovor ili obvezujući pregovori glede mogućeg budućeg poslovnog odnosa u smislu odredbi obveznog prava.
- (9) Ovaj Ugovor se sklapa u 2 (dva) istovjetna primjerka, po jedan za svaku ugovornu stranu.
- (10) Ovaj Ugovor stupa na snagu po potpisu ovlaštenih zastupnika oba Društva.

A1 Hrvatska d.o.o.

U Zagrebu, _____ godine.

14.2. *Nacrt ugovora za uslugu najam niti*

A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtini put 1, OIB:29524210204, zastupan po _____, (u daljnjem tekstu A1), s jedne strane

i

_____, zastupano po _____, (u daljnjem tekstu: Operator korisnik), s druge strane

sklapaju ovaj

UGOVOR ZA USLUGU PRISTUPA PASIVNOJ PRISTUPNOJ SVJETLOVODNOJ MREŽI NA LOKACIJI DISTRIBUCIJSKOG ČVORA ZA SVJETLOVODNE DISTRIBUCIJSKE MREŽE

broj: _____

Članak 1.

Opće odredbe ugovora

(1) Ovim Ugovorom za uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže (dalje u tekstu: Ugovor) ugovorne strane suglasno utvrđuju uvjete pod kojima A1 pruža, a Operator korisnik koristi uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže (najam niti) putem koje se Operatoru korisniku omogućava pružanje elektroničkih usluga krajnjim korisnicima (dalje u tekstu: Krajnji korisnici) i operatorima.

(2) Sadržaj usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže definiran je u Standardnoj ponudi A1 Hrvatska d.o.o. za veleprodajne usluge na svjetlovodnoj pristupnoj nepokretnoj mreži (dalje u tekstu: Standardna ponuda), dok je opseg usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže određen ovim Ugovorom. Ovaj se Ugovor sastoji od osnovnog dijela kojim je utvrđen pravni okvir poslovnog odnosa između ugovornih strana u vezi usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže te pripadajućih priloga ovom Ugovoru koje u bitnome čini Standardna ponuda, a kojima se detaljnije određuju operativni i komercijalni aspekti usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže.

(3) Pojmovi koji se koriste u ovom Ugovoru istog su značenja kao što je to određeno u Standardnoj ponudi A1.

(4) Potpisom ovog Ugovora Operator korisnik je suglasan i prihvaća uvjete i cijene utvrđene u Standardnoj ponudi A1. Ako i kada Standardna ponuda A1 bude izmijenjena i/ili dopunjena sukladno važećim propisima, tada će se na ovaj Ugovor automatski primjenjivati tako izmijenjena ili dopunjena Standardna ponuda A1.

(5) Sklapanjem ovog Ugovora Operator korisnik stječe pravo zatražiti od A1 pristup pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže u odnosu na pojedinog Krajnjeg korisnika sukladno Standardnoj ponudi A1. Obrazac zahtjeva za pojedinačni pristup pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže utvrđen je u Standardnoj ponudi A1 u poglavlju 10.1.

(6) A1 će realizirati pojedini Zahtjev za pristup pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže Operatora korisnika u roku i pod uvjetima utvrđenim u Standardnoj ponudi A1. Danom realizacije pojedinog Zahtjeva za pristup pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, smatrat će se dan sklapanja ugovora o korištenju pojedinog pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže između Operatora korisnika i A1.

(7) U slučaju nesuglasja između odredaba Standardne ponude A1 i pojedinih odredaba ovog Ugovora, primjenjivat će se odredbe Standardne ponude A1. U svrhu izbjegavanja dvojbi, cijene i uvjeti utvrđeni u Standardnoj ponudi A1 ne mogu biti izmijenjeni ovim Ugovorom.

(8) Na sve odnose između A1 i Operatora korisnika u vezi s uslugom pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže koji nisu uređeni ovim Ugovorom i/ili Standardnom ponudom A1, podredno će se primjenjivati važeći propisi Republike Hrvatske.

Članak 2.

Cijene i uvjeti plaćanja

(1) Za korištenje usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže temeljem ovog Ugovora Operator korisnik je dužan plaćati naknade sukladno važećem cjeniku A1 za uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže iz poglavlja 8.1 Standardne ponude A1.

Članak 3.

Prijava i otklon smetnji

(1) U svrhu prijave smetnji Operator korisnik podnosi A1 ispunjeni zahtjev za otklanjanje smetnji putem B2B servisa, a iznimno, u slučaju nedostupnosti B2B servisa, na sljedeći e-mail: A1veleprodaja@A1.hr.

(2) Obrazac zahtjeva za otklanjanjem smetnje utvrđen je u Standardnoj ponudi A1 u poglavlju 10.1.3.

Članak 4.

Odnos s Krajnjim korisnicima i operatorima kojima Operator korisnik pruža uslugu

(1) Odnos sa svojim Krajnjim korisnicima elektroničkih usluga i operatorima kojima Operator korisnik pruža uslugu putem veleprodajne usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, uređuje Operator korisnik. Operator korisnik predstavlja prvu točku za kontakt za sva pitanja svojih Krajnjih korisnika i operatora vezana uz korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga.

(2) Sukladno prethodno navedenom, prigovore svojih Krajnjih korisnika i operatora kojima Operator korisnik pruža uslugu putem veleprodajne usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, na kvalitetu usluge u pravilu zaprima Operator korisnik, a nakon čega pristupa provjeri kvalitete i ispravnosti rada svoje elektroničke komunikacijske usluge. Ukoliko utvrdi da je nedostatak u kvaliteti odnosno neispravnosti rada uzrokovan od strane usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže A1, Operator korisnik će o istom izvijestiti A1 slanjem zahtjeva za otklon smetnji prema proceduri opisanoj u poglavlju 6.7 Standardne ponude A1. Obavijest o otklonu smetnji, A1 će proslijediti Operatoru korisniku koji će o istom izvijestiti svog Krajnjeg korisnika ili operatora.

(3) U slučaju da Krajnji korisnik ili operator kojem Operator korisnik pruža uslugu putem veleprodajne usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, podnese direktno A1 prigovor na kvalitetu usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, A1 će uputiti Krajnjeg korisnika ili operatora da se obrati svom davatelju elektroničke komunikacijske usluge.

(4) Operator korisnik se obvezuje odnos sa svojim Krajnjim korisnicima i operatorima kojima Operator korisnik pruža uslugu putem veleprodajne usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, u pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga uskladiti s odredbama ovog Ugovora, odnosno odredbama Standardne ponude A1.

Članak 5.

Financijska jamstva

(1) Operator korisnik je dužan u roku od 8 (osam) dana po sklapanju ovog Ugovora ishoditi jednu od predviđenih financijskih garancija koje mogu biti (i) depozit na *escrow* računu pri uglednoj bankarskoj ili financijskoj instituciji u Republici Hrvatskoj, (ii) bankarska garancija pri uglednoj bankarskoj instituciji u Republici Hrvatskoj s minimalnim rokom od godine dana, s klauzulom «na prvi poziv» i «bez prigovora», (iii) javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica, ili (iv) određeni iznos plaćen A1 unaprijed.

(2) A1 zadržava pravo uskratiti aktivaciju usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže do primitka financijske garancije iz stavka 1. ovog članka.

(3) Iznos iz stavka 1. ovog članka revidirat će se svaka 3 (tri) mjeseca ovisno o broju realiziranih pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže u prethodna 3 (tri) mjeseca, te ovisno o realiziranim spajanjima na distribucijske čvorove.

Članak 6.

Obavijesti i kontakt osobe

(1) Sve obavijesti i pitanja vezana uz izvršenje ovog Ugovora, ugovorne strane će obavljati preko sljedećih kontakt osoba:

A1 kontakti	Operator korisnik kontakti
1. razina:	1. razina:
2. razina:	2. razina:
3. razina:	3. razina:

(2) Pisane obavijesti ugovorne strane će dostavljati poštom i/ili elektroničkom poštom. Smatrat će se da je druga ugovorna strana zaprimila obavijest upućenu sukladno ovom članku Ugovora po isteku tri (3) radna dana od dana slanja obavijesti putem pošte ili putem elektroničke pošte, osim ako je u ovom Ugovoru drugačije navedeno.

Članak 7.

Troškovi

(1) Svaka ugovorna strana snosi vlastite troškove nastale uslijed pregovaranja i izvršavanja ovog Ugovora. U svrhu otklanjanja bilo kakvih dvojbi, Operator korisnik je odgovoran za sve troškove nastale na njegovoj strani.

Članak 8.

Odgovornost

(1) Odgovornost jedne ugovorne strane prema drugoj ugovornoj strani (uključujući zaposlenike i ugovorne partnere) bit će ograničena u slučaju bilo kakve materijalne ili nematerijalne štete na iznos do 2.654,46 (dvijetisućešestopedesetičetirieuraičetridesetšesteurocenti) EUR po štetnom događaju, odnosno do najviše 13.272,28 (trinaesttisućadvjestosedamdesetidvaeuraidvadesetiosameurocenti) EUR unutar jedne kalendarske godine u kojoj je nastala šteta, osim u slučaju da je šteta prouzročena namjerno ili iz krajnje nepažnje ili u slučaju povrede povjerljivosti ili u slučaju povrede prava intelektualnog vlasništva, u kojem će slučaju ugovorna strana odgovorna za štetu odgovarati bez ograničenja.

(2) A1 nije odgovoran za sadržaj komunikacija koje se prenose putem usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže. Operator korisnik se obvezuje da neće držati A1 odgovornim te da će nadoknaditi A1 svu štetu koja nastane za A1 uslijed zahtjeva trećih

osoba upućenih A1 u pogledu sadržaja koji se prenosi putem usluge pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže.

(3) Neovisno o prethodno navedenom, svaka ugovorna strana ima pravo regresa prema drugoj ugovornoj strani za svu štetu koju je nadoknadila trećim osobama na temelju njihovog zahtjeva, a koja je šteta nastala kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje druge ugovorne strane ili u slučaju povrede povjerljivosti ili u slučaju povrede prava intelektualnog vlasništva.

Članak 9.

Povjerljivost podataka

(1) Svaka ugovorna strana dužna je čuvati u tajnosti (i) sadržaj ovog Ugovora, (ii) sve komercijalne i tehničke podatke koje je dobila od druge ugovorne strane ili njenih povezanih društava u vezi s ovim Ugovorom, te (iii) podatke o korisnicima usluge druge ugovorne strane (dalje u tekstu: Povjerljivi podaci). Svaka ugovorna strana može koristiti Povjerljive podatke samo za potrebe izvršenja ugovornih obveza iz ovog Ugovora.

(2) Osim uz prethodno pisano ovlaštenje druge ugovorne strane, ugovorna strana ne smije koristiti Povjerljive podatke iz prethodnog članka ovog Ugovora u bilo koju drugu svrhu osim u svrhe izričito navedene u ovom Ugovoru.

(3) Svaka ugovorna strana se obvezuje da će s Povjerljivim podacima druge ugovorne strane rukovati barem jednako pozorno kao s vlastitim povjerljivim informacijama.

(4) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se obveza čuvanja tajnosti Povjerljivih podataka iz ovog članka Ugovora ne odnosi na sljedeće podatke:

- koji se već nalaze u posjedu druge ugovorne strane u pogledu kojih ta druga ugovorna strana nije bila u obvezi čuvati ih u tajnosti,
- koji su u trenutku ili nakon sklapanja ovog Ugovora objavljeni u javnosti, a za koju objavu ne odgovara druga ugovorna strana,
- koje je druga ugovorna strana pribavila ili su joj obznanjeni od strane trećih osoba koje nisu u obvezi čuvanja tih podataka u tajnosti,
- koje je u trenutku ili nakon sklapanja ovog Ugovora potrebno objaviti sukladno važećim propisima ili odluci nadležnog državnog tijela.

(5) Povjerljivi podaci jedne ugovorne strane ostaju u vlasništvu te ugovorne strane. Ovaj Ugovor kao ni objavljivanje Povjerljivih podataka temeljem ovog Ugovora neće se tumačiti kao davanje bilo kakvog prava ili licence izričito ili implicitno za bilo koje izume, patente, ili zaštićena prava, koji jesu ili će biti u vlasništvu ili pod kontrolom te ugovorne strane.

(6) U slučaju povrede obveza iz ovog članka od strane jedne ugovorne strane, druga ugovorna strana ima pravo na odštetu koja uključuje sve štete i gubitke koje bi ta ugovorna strana mogla pretrpjeti posredno ili neposredno zbog takve povrede.

(7) Po prestanku ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga, svaka ugovorna strana se obvezuje prestati koristiti Povjerljivim podacima zaprimljenim temeljem ovog Ugovora, te će na pisani zahtjev druge ugovorne strane iste na siguran način vratiti njezinoj ovlaštenoj osobi, a podredno, iste nepovratno uništiti/izbrisati, uključujući njihove kopije, koje su u njezinom posjedu ili pod njezinom kontrolom. Neovisno o navedenom, uz iznimku bilo kojih podataka o korisnicima usluga druge ugovorne strane, druga ugovorna strana ima pravo zadržati jednu kopiju Povjerljivih podataka isključivo radi arhiviranja i za vremensko razdoblje, kako je uređeno važećim propisima o arhiviranju, s time da se Povjerljivi podaci u tom slučaju ni na koji način ne smiju obrađivati i moraju se nepovratno brisati/uništiti po isteku propisanog roka arhiviranja.

(8) Obveza čuvanja tajnosti podataka iz ovog članka Ugovora ostaje na snazi nakon prestanka ovog Ugovora.

Članak 10.

Korištenje žigova i marketinških imena

(1) Operator korisnik će nuditi svoje usluge isključivo korištenjem svojih žigova bez korištenja ili pozivanja na žigove A1. Operator korisnik nije ovlašten koristiti A1 ime za svoje svrhe i/ili na štetu A1. Ni jedna ugovorna strana nema pravo koristiti registrirane žigove druge ugovorne strane na bilo koji način i u bilo koju svrhu bez prethodnog pisanog odobrenja te druge ugovorne strane.

(2) Ugovorna strana koja povrijedi odredbe o korištenju žigova iz prethodnog stavka ovog članka bit će dužna naknaditi potpunu štetu koju druga ugovorna strana uslijed te povrede pretrpi.

Članak 11.

Rješavanje sporova (proces eskalacije spora)

(1) Ugovorne strane su suglasne otvorena pitanja i sporove iz ili u vezi s ovim Ugovorom prvenstveno rješavati sporazumno kroz provođenje sljedećeg postupka rješavanja otvorenih pitanja i sporova.

(2) Postupak rješavanja otvorenih pitanja i sporova pokreće se dostavom zahtjeva za rješavanje spora jedne ugovorne strane usmenim ili pisanim putem drugoj ugovornoj strani na kontakt naveden u članku 6. ovog Ugovora.

(3) Otvorena pitanja i sporove koje ugovorne strane ne uspiju riješiti putem kontakata navedenih u članku 6. ovog Ugovora unutar 15 (petnaest) dana od dana pokretanja postupka, ili koji prelaze ovlasti tih kontakata na području odlučivanja, a osobito oni koji se odnose na bitne obveze iz ovog Ugovora, svaka ugovorna strana ima pravo proslijediti odgovornoj osobi druge ugovorne strane na višoj razini, pisanom obavijesti o prirodi i opsegu spora.

(4) Pokušaj sporazumnog rješenja spora smatrat će se neuspjelim čim jedna ugovorna strana o tome pisanim putem izvijesti drugu ugovornu stranu.

(5) Svi sporovi koji proizlaze iz ili su u vezi s uslugom pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže, a u ovlasti su nadležnog regulatornog tijela, rješavat će se pred tim tijelom. Svi drugi sporovi bit će riješeni pred sudom u Zagrebu.

(6) Rokove određene u postupku rješavanja otvorenih pitanja i sporova ugovorne strane mogu dogovorno produžiti.

Članak 12.

Primjena Ugovora

(1) Otkazom pojedinačnog pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže prestaje važiti ugovor o korištenju tog pristupa.

(2) Otkazom pristupa ili najma prostora u pojedinom distribucijskom čvoru prestaju važiti ugovori za sve pojedinačne pristupe na dotičnom distribucijskom čvoru.

(3) U slučaju prestanka ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga, automatski prestaju važiti svi ugovori o korištenju pojedinačnog pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže koje su ugovorne strane sklopile do tog trenutka.

Članak 13.

Raskid Ugovora

(1) Pored navedenog u Standardnoj ponudi, svaka ugovorna strana ima pravo raskinuti ovaj Ugovor uz pisanu obavijest u sljedećim slučajevima:

- ako druga ugovorna strana namjerno i/ili opetovano krši odredbe iz ovog Ugovora, a takvu povredu, kao ni njene posljedice, ne otkloni u roku od 30 (trideset) dana od dana pisane obavijesti o povredi, na način koji je zadovoljavajući za oštećenu ugovornu stranu, i pod uvjetom prethodno pribavljene suglasnosti nadležnog regulatornog tijela;
- ako je za tu ugovornu stranu daljnje pružanje usluga iz tehničkih ili poslovnih razloga nemoguće, a koje razloge ta ugovorna strana nije sama prouzročila, i koji razlozi ne predstavljaju događaj više sile, uz raskidni rok od 60 (šezdeset) dana koji počinje teći od dana primitka pisane obavijesti o raskidu;
- ako je podnesena prijava za pokretanje postupka likvidacije druge ugovorne strane ili je nad istom pokrenut stečajni postupak, osim ako stečajni upravitelj ne odluči nastaviti izvršavanje Ugovora i podmirivati obveze iz ovog Ugovora na teret stečajne mase.

(2) Pored navedenog u stavku 1. ovog članka, Operator korisnik ima pravo otkazati ovaj Ugovor uz pisanu obavijest A1 najkasnije 6 (šest) mjeseci prije datuma otkaza.

(3) Ugovorna strana koja raskida/otkazuje Ugovor temeljem stavka 1. odnosno stavka 2. ovog članka dužna je o tome pisanim putem izvijestiti drugu ugovornu stranu. Pisana obavijest o raskidu/otkazu dostavlja se drugoj ugovornoj strani uz povratnicu s potvrdom uručenja.

(4) Ukoliko nadležno regulatorno tijelo izmijeni rokove i uvjete ovlaštenja za obavljanje javnih komunikacijskih usluga bilo koje od ugovornih strana na način da te izmjene onemogućuju pogođenu ugovornu stranu da ispunjava svoje obveze iz ovog Ugovora ili nadležno regulatorno tijelo utvrdi prestanak valjanosti tog ovlaštenja, ovaj će Ugovor biti raskinut danom stupanja na snagu odluke nadležnog regulatornog tijela. Pogođena ugovorna strana će o tome izvijestiti drugu ugovornu stranu odmah po saznanju da je takva odluka donesena, a najkasnije istoga dana kada je tu odluku zaprimila.

(6) U slučaju promjene regulatornog okvira (propisa iz područja elektroničkih komunikacija, drugih mjerodavnih zakona i/ili drugih mjerodavnih zakona, odluka nadležnih regulatornih tijela ili sudova) na način da se A1 oslobađa svih ili pojedinih obveza vezanih uz usluge koje su predmet ovog Ugovora, kao što je na primjer objava i odobrenje Standardne ponude, A1 ima pravo tražiti izmjene ovog Ugovora u dijelovima na koje se odnose promjene u regulatornom okviru. Ako Operator korisnik ne prihvati prijedlog A1 za izmjenama Ugovora u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave pisanog prijedloga A1, primjenjivat će se procedura iz članka 11. ovog Ugovora.

Članak 14.

Ustupanje

(1) Ovaj Ugovor obvezuje ugovorne strane i njihove univerzalne pravne slijednike. Niti jedna ugovorna strana nije ovlaštena, bez prethodnog pisanog odobrenja druge ugovorne strane, ustupiti ovaj Ugovor, niti na drugi način prenijeti bilo koje od svojih prava i obveza prema ovom Ugovoru na bilo koju treću osobu. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da navedeno prethodno pisano odobrenje, naročito u slučaju ustupanja povezanim društvima, neće uskratiti bez valjanog razloga.

Članak 15.

Djelomična ništavost

(1) Ako bilo koja od odredbi ovog Ugovora postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu sukladno primjenjivom pravu, to neće ni na koji način utjecati na zakonitost, valjanost ili izvršivost ostalih odredbi ovog Ugovora.

(2) Ugovorne strane su suglasne da će odredba koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva sporazumom ugovornih strana biti zamijenjena zakonitom, valjanom odnosno izvršivom odredbom, a koja će po svojoj gospodarskoj svrsi te namjeri ugovornih strana odgovarati odredbi koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva.

Članak 16.

Završne odredbe

(1) Svi aneksi, dodaci i prilozi ovom Ugovoru sastavni su dio ovog Ugovora te mogu biti izmijenjeni samo u pisanom obliku i potpisani od strane osoba ovlaštenih za zastupanje ugovornih strana, osim ukoliko je to drugačije određeno ovim Ugovorom.

(2) Iznimno od prethodno navedenog, obrasci definirani Standardnoj ponudi A1 predstavljaju ogledne primjerke te su podložni promjenama ovisno o konkretnom slučaju. A1 će najkasnije 30 (trideset) dana prije početka primjene pojedinog obrasca, Operatoru korisniku pisanim putem dostaviti obrazac i obavijest o danu primjene istog.

(3) Ovaj Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme te stupa na snagu danom potpisa ugovornih strana.

(4) Ovaj Ugovor je sastavljen u četiri (4) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva) primjerka.

A1 Hrvatska d.o.o.

U Zagrebu, _____ godine.

14.3. Nacrt ugovora za uslugu bitstream na niti

A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtini put 1, OIB:29524210204, zastupan po _____, (u daljnjem tekstu A1), s jedne strane

i

_____, zastupano po _____, (u daljnjem tekstu: Operator korisnik), s druge strane

sklapaju ovaj

UGOVOR ZA VELEPRODAJNU ŠIROKOPOJASNU USLUGU A1

broj: _____

Članak 1.

Opće odredbe ugovora

(1) Ovim Ugovorom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Ugovor) ugovorne strane suglasno utvrđuju uvjete pod kojima A1 pruža, a Operator korisnik koristi uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (bitstream na niti) putem koje se Operatoru korisniku omogućava pružanje širokopojasnih usluga krajnjim korisnicima, pri čemu je širokopojasni pristup temeljen na FTTH arhitekturi/topologiji. (dalje u tekstu: Krajnji korisnici).

(2) Sadržaj usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa definiran je u Standardnoj ponudi A1 Hrvatska d.o.o. za veleprodajne usluge na svjetlovodnoj pristupnoj nepokretnoj mreži (dalje u tekstu: Standardna ponuda). Ovaj se Ugovor sastoji od osnovnog dijela kojim je utvrđen pravni okvir poslovnog odnosa između ugovornih strana u vezi usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa te pripadajućih priloga ovom Ugovoru koje u bitnome čini Standardna ponuda, a kojima se detaljnije određuju operativni i komercijalni aspekti usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

(3) Pojmovi koji se koriste u ovom Ugovoru istog su značenja kao što je to određeno u Standardnoj ponudi A1.

(4) Potpisom ovog Ugovora Operator korisnik je suglasan i prihvaća uvjete i cijene utvrđene u Standardnoj ponudi A1. Ako i kada Standardna ponuda A1 bude izmijenjena i/ili dopunjena sukladno važećim propisima, tada će se na ovaj Ugovor automatski primjenjivati tako izmijenjena ili dopunjena Standardna ponuda A1.

(5) Sklapanjem ovog Ugovora Operator korisnik stječe pravo zatražiti od A1 širokopojasni pristup u odnosu na pojedinog Krajnjeg korisnika sukladno Standardnoj ponudi A1. Obrazac zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup utvrđen je u Standardnoj ponudi A1 u poglavlju 10.2.

(6) A1 će realizirati pojedini Zahtjev za širokopojasni pristup Operatora korisnika u roku i pod uvjetima utvrđenim u Standardnoj ponudi A1. Danom realizacije pojedinog Zahtjeva za širokopojasni pristup, smatrat će se dan sklapanja ugovora o korištenju pojedinog širokopojasnog pristupa između Operatora korisnika i A1.

(7) U slučaju nesuglasja između odredaba Standardne ponude A1 i pojedinih odredaba ovog Ugovora, primjenjivat će se odredbe Standardne ponude A1. U svrhu izbjegavanja dvojbi, cijene i uvjeti utvrđeni u Standardnoj ponudi A1 ne mogu biti izmijenjeni ovim Ugovorom.

(8) Na sve odnose između A1 i Operatora korisnika u vezi s uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa koji nisu uređeni ovim Ugovorom i/ili Standardnom ponudom A1, podredno će se primjenjivati važeći propisi Republike Hrvatske.

Članak 2.

Realizacija i proširenje pristupnih kapaciteta i realizacija usluge najma svjetlovodne niti bez prijenosne opreme

- (1) U svrhu pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, A1 će Operatoru korisniku osigurati sljedeće:
- pristup A1 mrežnoj platformi putem pristupnog voda,
 - pristupni vod(ovi) će biti instaliran(i) u skladu s A1 standardnim pravilima instalacije važećim u trenutku instalacije voda,
 - pristupni čvor na A1 mrežnu platformu putem pristupnog voda čime se Operatoru korisniku omogućava samostalno pružanje širokopojasnih usluga njegovim Krajnjim korisnicima,
- (2) Za potrebe aktivacije usluge realizacija i proširenje pristupnih kapaciteta, provest će se testiranje pristupnih kapaciteta.
- (3) Za vrijeme trajanja ovog Ugovora, Operator korisnik može zatražiti od A1 nove pristupne vodove i/ili promjenu prijenosnih brzina već ugovorenih vodova koji se koriste temeljem ovog Ugovora. U tu svrhu Operator korisnik će podnijeti A1 zahtjev za pružanjem prijenosnih vodova sukladno Standardnoj ponudi A1.
- (4) U slučaju da, sukladno Standardnoj ponudi A1, A1 prihvati zahtjev iz prethodnog stavka ovog članka za nove pristupne vodove i/ili za promjenu pristupnih brzina već ugovorenih vodova, ovaj Ugovor će se, putem Dodataka Ugovoru za novi kapacitet, na odgovarajući način izmijeniti, odnosno dopuniti u pogledu novih pristupnih kapaciteta i/ili promijenjenih pristupnih brzina. Obrazac zahtjeva za novi kapacitet utvrđen je u poglavlju 10.2.4 Standardne ponude A1.

Članak 3.

Kvaliteta usluge

Tehnički uvjeti koje mora zadovoljavati korisnički modem i korisnička oprema (CPE) koja se spaja na ONT uređaj nalaze se u poglavlju 14.6.3 Standardne ponude A1.

Članak 4.

Cijene i uvjeti plaćanja

Za korištenje usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa temeljem ovog Ugovora Operator korisnik je dužan plaćati naknade sukladno važećem cjeniku A1 za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa iz poglavlja 8.2 Standardne ponude A1.

Članak 5.

Prijava i otklon smetnji

- (1) U svrhu prijave smetnji Operator korisnik podnosi A1 ispunjeni zahtjev za otklanjanje smetnji putem B2B servisa, a iznimno, u slučaju nedostupnosti B2B servisa, na sljedeći e-mail: A1veleprodaja@A1.hr
- (2) Obrazac zahtjeva za otklanjanjem smetnje utvrđen je u Standardnoj ponudi A1 u poglavlju 10.2.3.

Članak 6.

Odnos s Krajnjim korisnicima

- (1) Odnos sa svojim Krajnjim korisnicima širokopojasnih usluga uređuje Operator korisnik. Operator korisnik predstavlja prvu točku za kontakt za sva pitanja svojih Krajnjih korisnika vezana uz korištenje širokopojasnih usluga.

(2) Sukladno prethodno navedenom, prigovore svojih Krajnjih korisnika na kvalitetu usluge u pravilu zaprima Operator korisnik, a nakon čega pristupa provjeri kvalitete i ispravnosti rada svoje širokopojasne usluge. Ukoliko utvrdi da je nedostatak u kvaliteti odnosno neispravnosti rada uzrokovan od strane usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa A1, Operator korisnik će o istom izvijestiti A1 slanjem zahtjeva za otklon smetnji prema proceduri opisanoj u poglavlju 6.7 Standardne ponude A1. Obavijest o otklonu smetnji, A1 će proslijediti Operatoru korisniku koji će o istom izvijestiti svog Krajnjeg korisnika.

(3) U slučaju da Krajnji korisnik podnese direktno A1 prigovor na kvalitetu usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, A1 će uputiti Krajnjeg korisnika da se obrati svom davatelju širokopojasne usluge.

(4) Operator korisnik se obvezuje odnos sa svojim Krajnjim korisnicima u pružanju širokopojasnih usluga uskladiti s odredbama ovog Ugovora, odnosno odredbama Standardne ponude A1.

Članak 7.

Procjena podatkovnog prometa

(1) Za potrebe planiranja kapaciteta i razvoja A1 mreže i mrežne platforme te u cilju zaštite A1 mreže i prometa podataka, Operator korisnik je dužan dostaviti podatke o procjeni podatkovnog prometa na dodijeljenim točkama pristupa namijenjenima usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

(2) Podatke koji budu dostavljeni A1 sukladno prethodnom stavku ovog članka, a koji se odnose na procjenu podatkovnog prometa Operatora korisnika, A1 će tretirati kao povjerljive sukladno odredbama ovog Ugovora te ih koristiti samo u svrhe u koju su podaci dostavljeni.

Članak 8.

Financijska jamstva

(1) Operator korisnik je dužan u roku od 8 (osam) dana po sklapanju ovog Ugovora ishoditi jednu od predviđenih financijskih garancija koje mogu biti (i) depozit na escrow računu pri uglednoj bankarskoj ili financijskoj instituciji u Republici Hrvatskoj, (ii) bankarska garancija pri uglednoj bankarskoj instituciji u Republici Hrvatskoj s minimalnim rokom od godine dana, s klauzulom «na prvi poziv» i «bez prigovora», (iii) javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica, ili (iv) određeni iznos plaćen A1 unaprijed.

(2) A1 zadržava pravo uskratiti aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa do primitka financijske garancije iz stavaka 1. ovog članka.

(3) Iznos iz stavka 1. ovog članka revidirat će se svaka 3 (tri) mjeseca ovisno o broju realiziranih širokopojasnih pristupa u prethodna 3 (tri) mjeseca te ovisno o realiziranim pristupnim kapacitetima za prijenos podataka.

Članak 9.

Obavijesti i kontakt osobe

(1) Sve obavijesti i pitanja vezana uz izvršenje ovog Ugovora, ugovorne strane će obavljati preko sljedećih kontakt osoba:

A1 Kontakt	Operator korisnik Kontakt
1. razina:	1. razina:
2. razina:	2. razina:
3. razina:	3. razina:

(2) Pisane obavijesti ugovorne strane će dostavljati poštom i/ili elektroničkom poštom. Smatrat će se da je druga ugovorna strana zaprimila obavijest upućenu sukladno ovom članku Ugovora po isteku 3 (tri) radna dana od dana slanja obavijesti putem pošte ili elektroničke pošte, osim ako je u ovom Ugovoru drugačije navedeno.

Članak 10.

Troškovi

Svaka ugovorna strana snosi vlastite troškove nastale uslijed pregovaranja i izvršavanja ovog Ugovora. U svrhu otklanjanja bilo kakvih dvojbi, Operator korisnik je odgovoran za sve troškove nastale na njegovoj strani.

Članak 11.

Odgovornost

(1) Odgovornost jedne ugovorne strane prema drugoj ugovornoj strani (uključujući zaposlenike i ugovorne partnere) bit će ograničena u slučaju bilo kakve materijalne ili nematerijalne štete na iznos do 2.654,46 (dvijetisućešestopedesetičetireuraičetrdesetišesteurocenti) EUR po štetnom događaju, odnosno do najviše 13.272,28 (trinaesttisućadvjestosedamdesetidvaeuraidvadesetiosameurocenti) EUR unutar jedne kalendarske godine u kojoj je nastala šteta, osim u slučaju da je šteta prouzročena namjerno ili iz krajnje nepažnje ili u slučaju povrede povjerljivosti ili u slučaju povrede prava intelektualnog vlasništva, u kojem će slučaju ugovorna strana odgovorna za štetu odgovarati bez ograničenja.

(2) A1 nije odgovoran za sadržaj komunikacija koje se prenose putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Operator korisnik se obvezuje da neće držati A1 odgovornim te da će nadoknaditi A1 svu štetu koja nastane za A1 uslijed zahtjeva trećih osoba upućenih A1 u pogledu sadržaja koji se prenosi putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

(3) Neovisno o prethodno navedenom, svaka ugovorna strana ima pravo regresa prema drugoj ugovornoj strani za svu štetu koju je nadoknadila trećim osobama na temelju njihovog zahtjeva, a koja je šteta nastala kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje druge ugovorne strane ili u slučaju povrede povjerljivosti ili u slučaju povrede prava intelektualnog vlasništva.

Članak 12.

Povjerljivost podataka

(1) Svaka ugovorna strana dužna je čuvati u tajnosti (i) sadržaj ovog Ugovora, (ii) sve komercijalne i tehničke podatke koje je dobila od druge ugovorne strane ili njenih povezanih društava u vezi s ovim Ugovorom, te (iii) podatke o korisnicima usluge druge ugovorne strane (dalje u tekstu: Povjerljivi podaci). Svaka ugovorna strana može koristiti Povjerljive podatke samo za potrebe izvršenja ugovornih obveza iz ovog Ugovora.

(2) Osim uz prethodno pisano ovlaštenje druge ugovorne strane, ugovorna strana ne smije koristiti Povjerljive podatke iz prethodnog članka ovog Ugovora u bilo koju drugu svrhu osim u svrhe izričito navedene u ovom Ugovoru.

(3) Svaka ugovorna strana se obvezuje da će s Povjerljivim podacima druge ugovorne strane rukovati barem jednako pozorno kao s vlastitim povjerljivim informacijama.

(4) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se obveza čuvanja tajnosti Povjerljivih podataka iz ovog članka Ugovora ne odnosi na sljedeće podatke:

- koji se već nalaze u posjedu druge ugovorne strane u pogledu kojih ta druga ugovorna strana nije bila u obvezi čuvati ih u tajnosti,
- koji su u trenutku ili nakon sklapanja ovog Ugovora objavljeni u javnosti, a za koju objavu ne odgovara druga ugovorna strana,
- koje je druga ugovorna strana pribavila ili su joj obznanjeni od strane trećih osoba koje nisu u obvezi čuvanja tih podataka u tajnosti,
- koje je u trenutku ili nakon sklapanja ovog Ugovora potrebno objaviti sukladno važećim propisima ili odluci nadležnog državnog tijela.

(5) Povjerljivi podaci jedne ugovorne strane ostaju u vlasništvu te ugovorne strane. Ovaj Ugovor kao ni objavljivanje Povjerljivih podataka temeljem ovog Ugovora neće se tumačiti kao davanje bilo kakvog prava ili licence izričito ili implicitno za bilo koje izume, patente, ili zaštićena prava, koji jesu ili će biti u vlasništvu ili pod kontrolom te ugovorne strane.

(6) U slučaju povrede obveza iz ovog članka od strane jedne ugovorne strane, druga ugovorna strana ima pravo na odštetu koja uključuje sve štete i gubitke koje bi ta ugovorna strana mogla pretrpjeti posredno ili neposredno zbog takve povrede.

(7) Po prestanku ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga, svaka ugovorna strana se obvezuje prestati koristiti Povjerljivim podacima zaprimljenim temeljem ovog Ugovora, te će na pisani zahtjev druge ugovorne strane iste na siguran način vratiti njezinoj ovlaštenoj osobi, a podredno, iste nepovratno uništiti/izbrisati, uključujući njihove kopije, koje su u njezinom posjedu ili pod njezinom kontrolom. Neovisno o navedenom, uz iznimku bilo kojih podataka o korisnicima usluga druge ugovorne strane, druga ugovorna strana ima pravo zadržati jednu kopiju Povjerljivih podataka isključivo radi arhiviranja i za vremensko razdoblje, kako je uređeno važećim propisima o arhiviranju, s time da se Povjerljivi podaci u tom slučaju ni na koji način ne smiju obrađivati i moraju se nepovratno brisati/uništiti po isteku propisanog roka arhiviranja.

(8) Obveza čuvanja tajnosti podataka iz ovog članka Ugovora ostaje na snazi nakon prestanka ovog Ugovora.

Članak 13.

Korištenje žigova i marketinških imena

(1) Operator korisnik će nuditi svoje usluge isključivo korištenjem svojih žigova bez korištenja ili pozivanja na žigove A1. Operator korisnik nije ovlašten koristiti A1 ime za svoje svrhe i/ili na štetu A1. Ni jedna ugovorna strana nema pravo koristiti registrirane žigove druge ugovorne strane na bilo koji način i u bilo koju svrhu bez prethodnog pisanog odobrenja te druge ugovorne strane.

(2) Ugovorna strana koja povrijedi odredbe o korištenju žigova iz prethodnog stavka ovog članka bit će dužna naknaditi potpunu štetu koju druga ugovorna strana uslijed te povrede pretrpi.

Članak 14.

Rješavanje sporova (proces eskalacije spora)

(1) Ugovorne strane su suglasne otvorena pitanja i sporove iz ili u vezi s ovim Ugovorom prvenstveno rješavati sporazumno kroz provođenje sljedećeg postupka rješavanja otvorenih pitanja i sporova.

(2) Postupak rješavanja otvorenih pitanja i sporova pokreće se dostavom zahtjeva za rješavanje spora jedne ugovorne strane usmenim ili pisanim putem drugoj ugovornoj strani na kontakt naveden u članku 9. ovog Ugovora.

(3) Otvorena pitanja i sporove koje ugovorne strane ne uspiju riješiti putem kontakata navedenih u članku 9. ovog Ugovora unutar 15 (petnaest) dana od dana pokretanja postupka, ili koji prelaze ovlasti tih kontakata na području odlučivanja, a osobito oni koji se odnose na bitne obveze iz ovog Ugovora, svaka ugovorna strana ima pravo proslijediti odgovornoj osobi druge ugovorne strane na višoj razini, pisanom obavijesti o prirodi i opsegu spora.

(4) Pokušaj sporazumnog rješenja spora smatrat će se neuspjelim čim jedna ugovorna strana o tome pisanim putem izvijesti drugu ugovornu stranu.

(5) Svi sporovi koji proizlaze iz ili su u vezi s uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a u ovlasti su nadležnog regulatornog tijela, rješavat će se pred tim tijelom. Svi drugi sporovi bit će riješeni pred sudom u Zagrebu.

(7) Rokove određene u postupku rješavanja otvorenih pitanja i sporova ugovorne strane mogu dogovorno produžiti.

Članak 15.

Primjena Ugovora

(1) Otkazom pojedinačnog širokopojasnog pristupa prestaje važiti ugovor o korištenju tog širokopojasnog pristupa.

(2) U slučaju prestanka ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga, automatski prestaju važiti svi ugovori o korištenju pojedinačnog širokopojasnog pristupa koje su ugovorne strane sklopile do tog trenutka.

Članak 16.

Raskid Ugovora

(1) Pored navedenog u Standardnoj ponudi, svaka ugovorna strana ima pravo raskinuti ovaj Ugovor uz pisanu obavijest u sljedećim slučajevima :

- ako druga ugovorna strana namjerno i/ili opetovano krši odredbe iz ovog Ugovora, a takvu povredu, kao ni njene posljedice, ne otkloni u roku od 30 (trideset) dana od dana pisane obavijesti o povredi, na način koji je zadovoljavajući za oštećenu ugovornu stranu, i pod uvjetom prethodno pribavljene suglasnosti nadležnog regulatornog tijela;
- ako je za tu ugovornu stranu daljnje pružanje usluga iz tehničkih ili poslovnih razloga nemoguće, a koje razloge ta ugovorna strana nije sama prouzročila, i koji razlozi ne predstavljaju događaj više sile, uz raskidni rok od 60 (šezdeset) dana koji počinje teći od dana primitka pisane obavijesti o raskidu;
- ako je podnesena prijava za pokretanje postupka likvidacije druge ugovorne strane ili je nad istom pokrenut stečajni postupak, osim ukoliko stečajni upravitelj ne odluči nastaviti izvršavanje Ugovora i podmirivati obveze iz ovog Ugovora na teret stečajne mase.

(2) Pored navedenog u stavku 1. ovog članka, Operator korisnik ima pravo otkazati ovaj Ugovor uz pisanu obavijest A1 najkasnije 6 (šest) mjeseci prije datuma otkaza.

(3) Ugovorna strana koja raskida/otkazuje Ugovor temeljem stavka 1. odnosno stavka 2. ovog članka dužna je o tome pisanim putem izvijestiti drugu ugovornu stranu. Pisana obavijest o raskidu/otkazu dostavlja se drugoj ugovornoj strani uz povratnicu s potvrdom uručenja.

(4) Ukoliko nadležno regulatorno tijelo izmijeni rokove i uvjete ovlaštenje za obavljanje javnih komunikacijskih usluga bilo koje od ugovornih strana na način da te izmjene onemogućuju pogođenu ugovornu stranu da ispunjava svoje obveze iz ovog Ugovora ili nadležno regulatorno tijelo utvrdi prestanak valjanosti tog ovlaštenja, ovaj će Ugovor biti raskinut danom stupanja na snagu odluke nadležnog regulatornog tijela. Pogođena ugovorna strana će o tome izvijestiti drugu ugovornu stranu odmah po saznanju da je takva odluka donesena, a najkasnije istoga dana kada je tu odluku zaprimila.

(5) U slučaju promjene regulatornog okvira (propisa iz područja elektroničkih komunikacija, drugih mjerodavnih zakona i/ili drugih mjerodavnih zakona, odluka nadležnih regulatornih tijela ili sudova) na način da se A1 oslobađa svih ili pojedinih obveza vezanih uz usluge koje su predmet ovog Ugovora, kao što je na primjer objava i odobrenje standardne ponude, A1 ima pravo tražiti izmjene ovog Ugovora u dijelovima na koje se odnose promjene u regulatornom okviru. Ako Operator korisnik ne prihvati prijedlog A1 za izmjenama Ugovora u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave pisanog prijedloga A1, primjenjivat će se procedura iz članka 14. ovog Ugovora.

Članak 17.

Ustupanje

Ovaj Ugovor obvezuje ugovorne strane i njihove univerzalne pravne slijednike. Niti jedna ugovorna strana nije ovlaštena, bez prethodnog pisanog odobrenja druge ugovorne strane, ustupiti ovaj Ugovor, niti na drugi način prenijeti bilo koje od svojih prava i obveza prema ovom Ugovoru na bilo koju treću osobu. Ugovorne strane

suglasno utvrđuju da navedeno prethodno pisano odobrenje, naročito u slučaju ustupanja povezanim društvima, neće uskratiti bez valjanog razloga.

Članak 18.

Djelomična ništavost

(1) Ako bilo koja od odredbi ovog Ugovora postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu sukladno primjenjivom pravu, to neće ni na koji način utjecati na zakonitost, valjanost ili izvršivost ostalih odredbi ovog Ugovora.

(2) Ugovorne strane su suglasne da će odredba koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva sporazumom ugovornih strana biti zamijenjena zakonitom, valjanom odnosno izvršivom odredbom, a koja će po svojoj gospodarskoj svrsi te namjeri ugovornih strana odgovarati odredbi koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva.

Članak 19.

Završne odredbe

(1) Svi aneksi, dodaci i prilozi ovom Ugovoru sastavni su dio ovog Ugovora te mogu biti izmijenjeni samo u pisanom obliku i potpisani od strane osoba ovlaštenih za zastupanje ugovornih strana, osim ukoliko je to drugačije određeno ovim Ugovorom.

(3) Iznimno od prethodno navedenog, obrasci definirani u Standardnoj ponudi A1 predstavljaju ogledne primjerke te su podložni promjenama ovisno o konkretnom slučaju. A1 će najkasnije trideset (30) dana prije početka primjene pojedinog obrasca, Operatoru korisniku pisanim putem dostaviti obrazac i obavijest o danu primjene istog.

(4) Ovaj Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme te stupa na snagu danom potpisa ugovornih strana.

(5) Ovaj Ugovor je sastavljen u 4 (četiri) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva) primjerka.

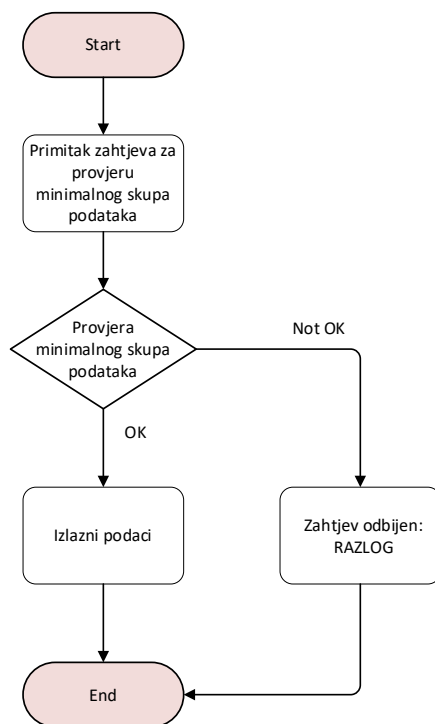
A1 Hrvatska d.o.o.

U Zagrebu, _____ godine.

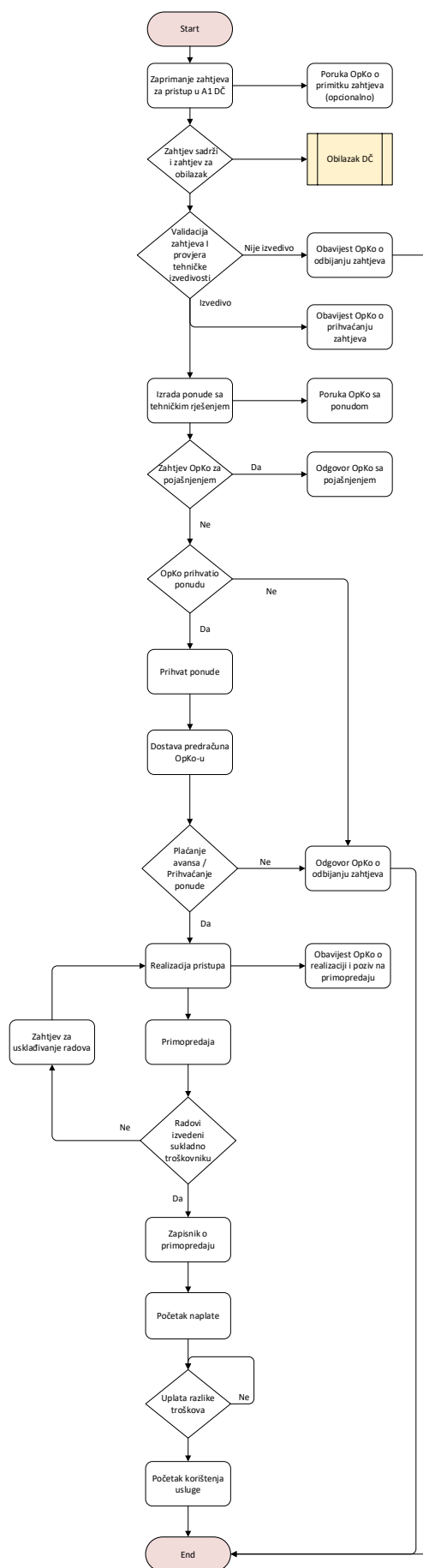
14.4. Obrasci i prilozi za korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture A1

Dokumenti su dostupni kao .zip datoteka objavljena uz ovu standardnu ponudu pod nazivom „A1_EKI_obrasci_i_prilozi.zip“.

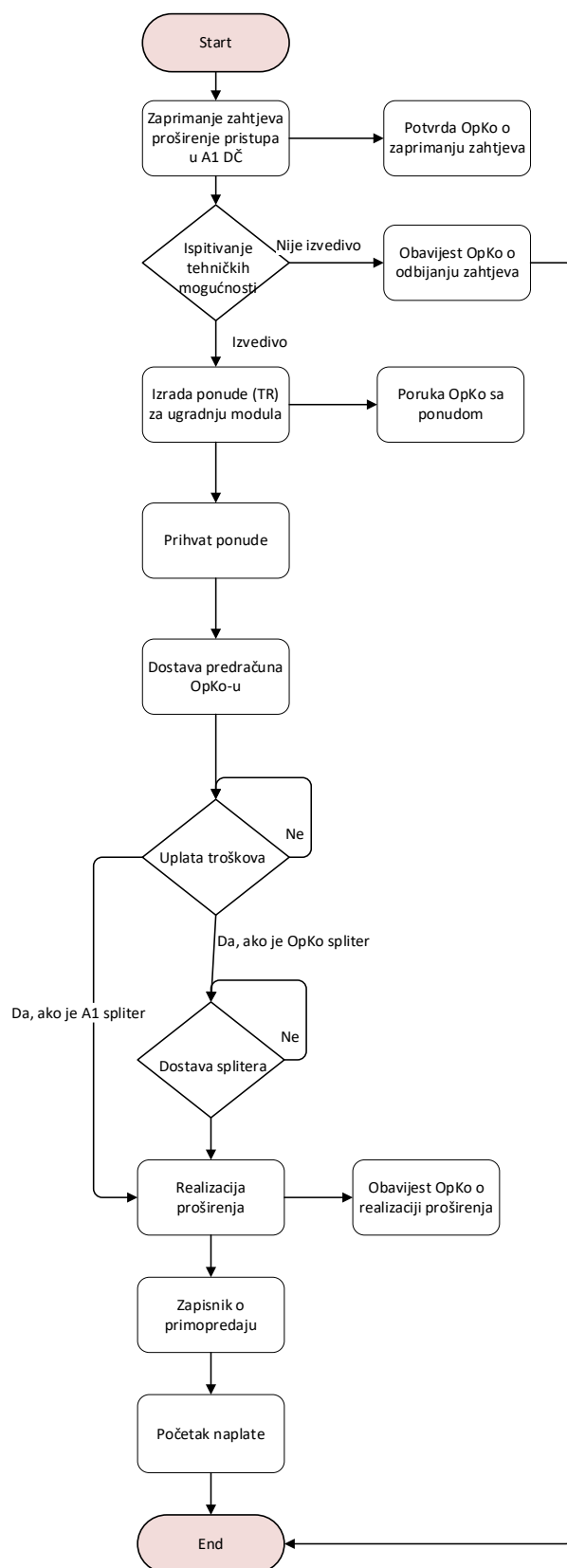
14.5. Dijagrami procesa



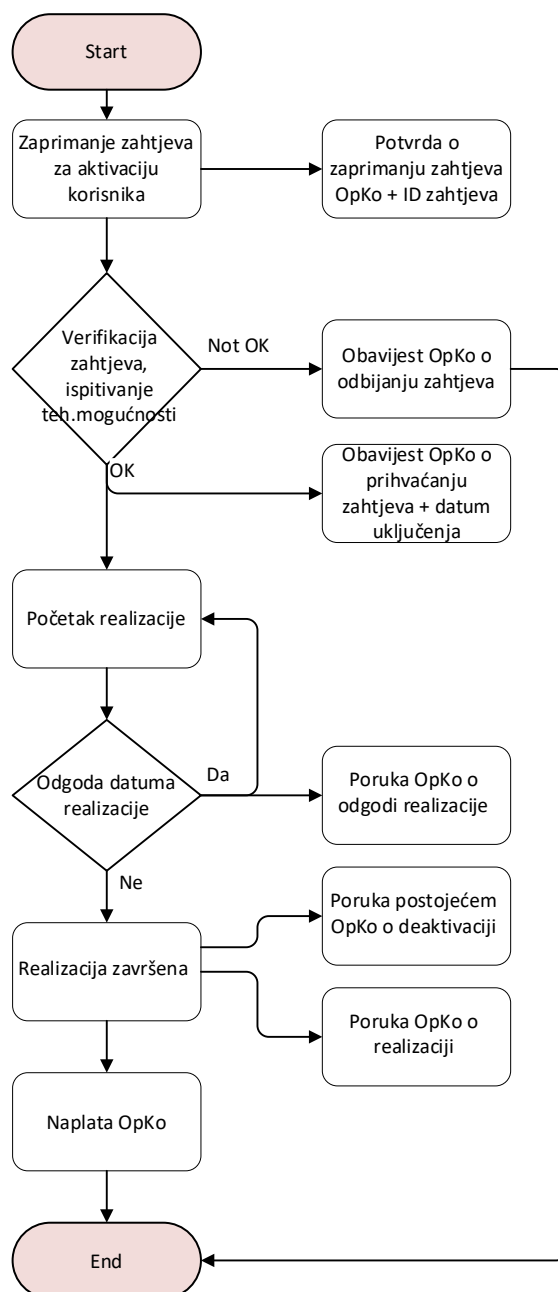
Slika 5 Proces obrade zahtjeva za informacijama



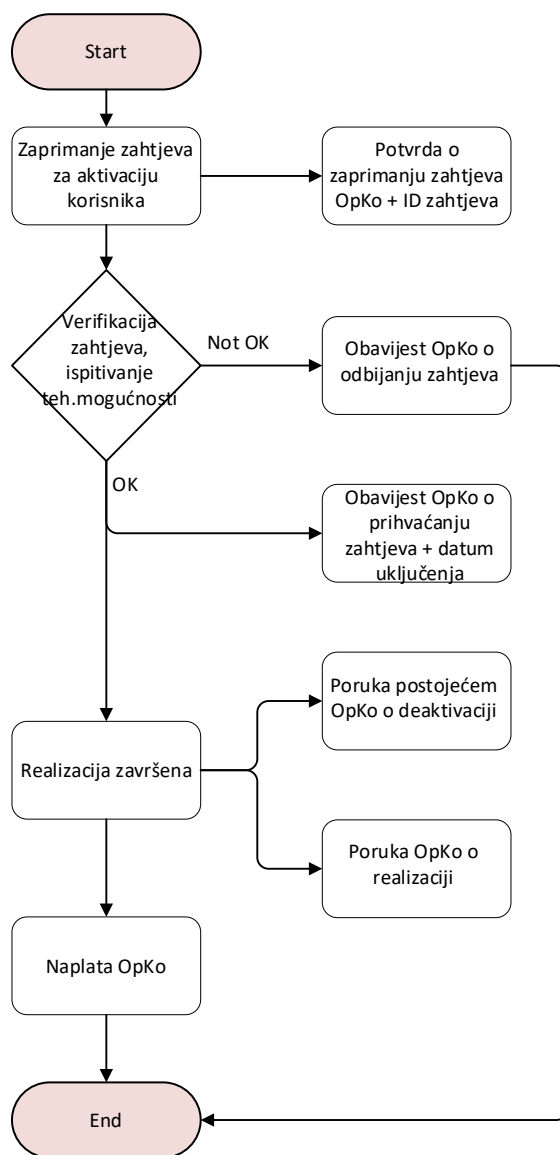
Slika 6 Proces obrade zahtjeva za realizacijom pristupa u DČ



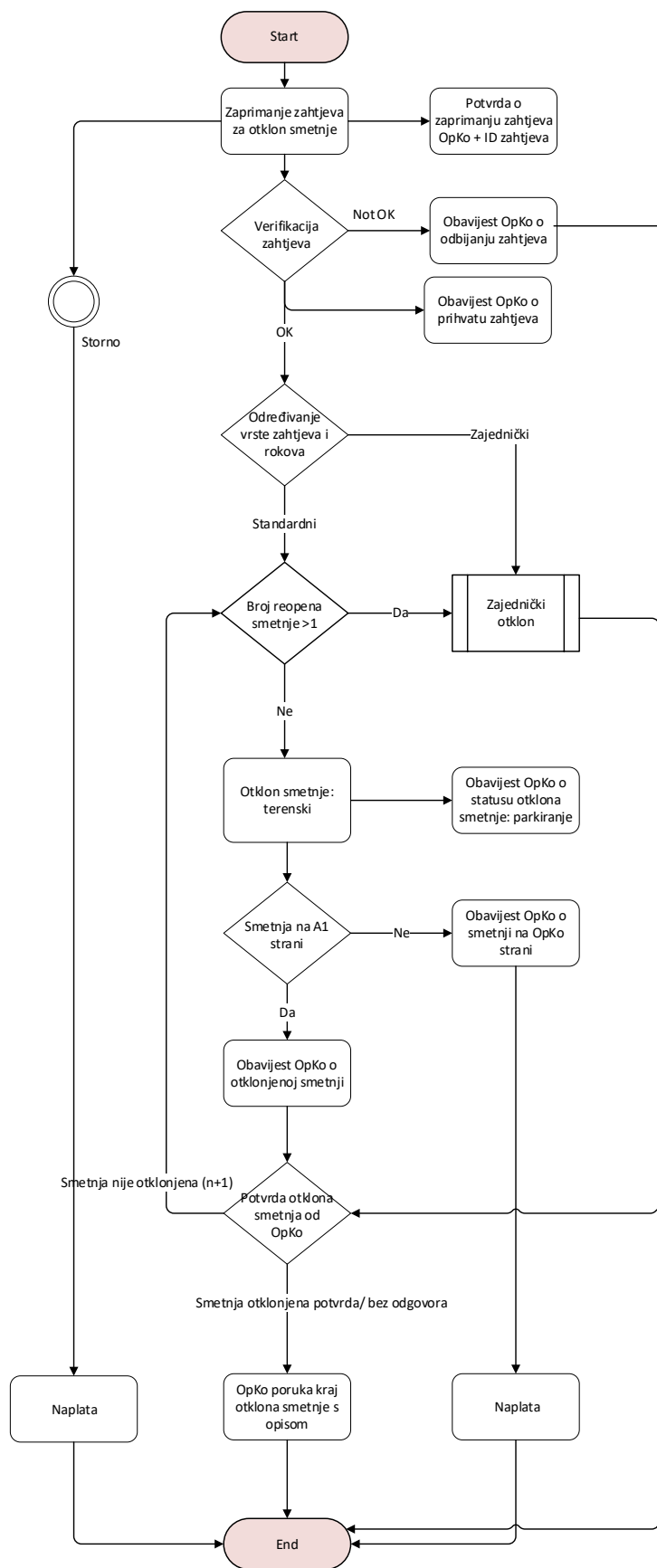
Slika 7 Proces obrade zahtjeva za proširenje u DČ



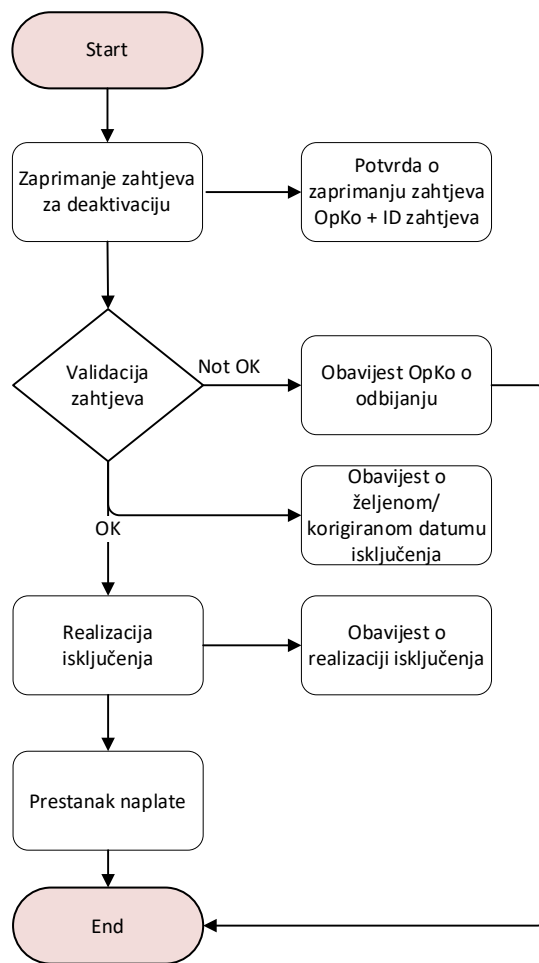
Slika 8 Proces obrade zahtjeva za aktivacijom krajnjeg korisnika na novoj infrastrukturi



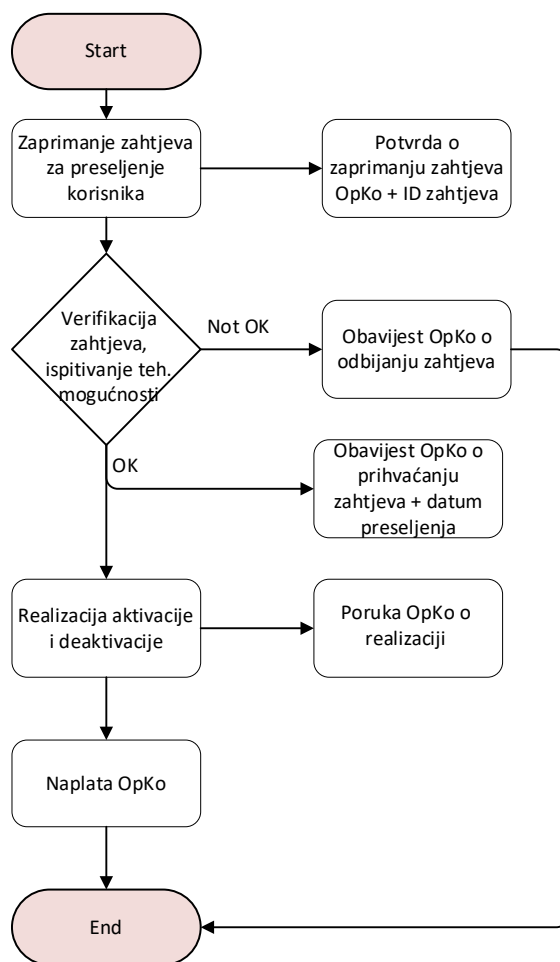
Slika 9 Proces obrade zahtjeva za aktivacijom krajnjeg korisnika na postojećoj infrastrukturi



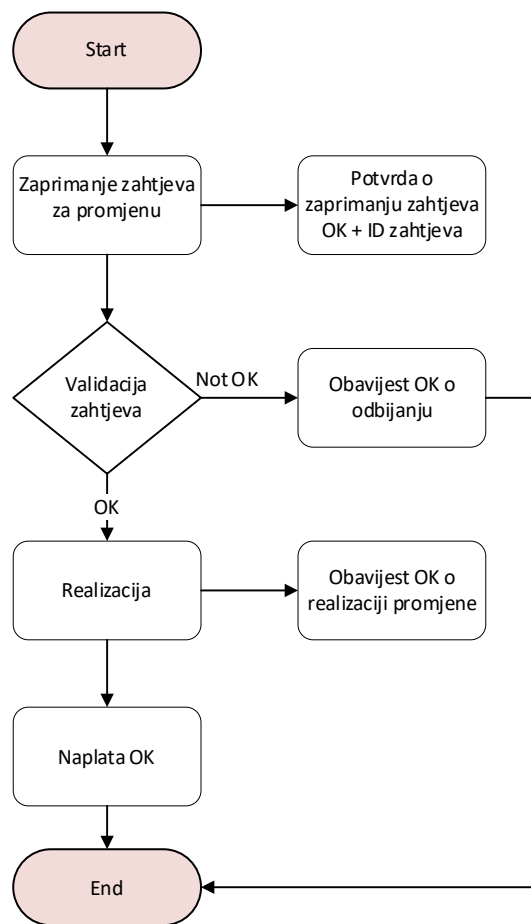
Slika 10 Proces obrade zahtjeva za otklon kvara



Slika 11 Proces obrade zahtjeva za deaktivaciju krajnjeg korisnika



Slika 12 Proces obrade zahtjeva za preseljenje usluge krajnjeg korisnika na novu adresu



Slika 13 Proces obrade zahtjeva za promjenom brzine ili servisa na postojećem BSN krajnjem korisniku

14.6. Tehničke specifikacije

14.6.1. ONT

Proizvođač: ZTE
Tip: ZXHN F601

GPON sučelje:

- Optički port: 1 x GPON sučelje (SC/PC or SC/APC)
- Brzina prijenosa: 2.488 Gbps silazna; 1.244 Gbps uzlazna
- Prijenosna dužina: 0 – 20 km

Sučelje korisničke mreže:

- 1 x10/100/1000Base-T
- Half/Full duplex; Auto MDI/MDIX; Auto negotiation

Optički modul:

- Valna dužina:
 - prijemna: 1480-1500 nm
 - odašiljačka: 1290-1330 nm
- Prijemna osjetljivost: -28 dBm
- Odašiljačka optička snaga: 0.5 – 5 dBm

Fizikalne karakteristike:

- Potrošnja energije: <6W
- Dimenzije: 110 mm(Š) x 90 mm(V) x 53 mm(D)
- Radna temperatura: 0°C - 40°C
- Radna vlažnost: 5% - 95%
- Masa: oko 190g
- Napajanje: 12V DC
- Montaža: stolno/zidno

Osnovna funkcionalnost:

- Podržani servisi: Internet, IPTV
- GPON: 8 T-CONTs, 32 GEM Ports
- VLAN: 802.1Q, 802.1P, 802.1ad
- MAC address table: 256
- Multicast: IGMP v1/v2 Snooping
- Multicast grupa po korisničkom portu: 256
- QoS: service flow klasifikacija na fizičkom portu, Ethernet tip; ingress limit brzine; egress shaping
- Upravljanje: lokalno web upravljanje, OMCI

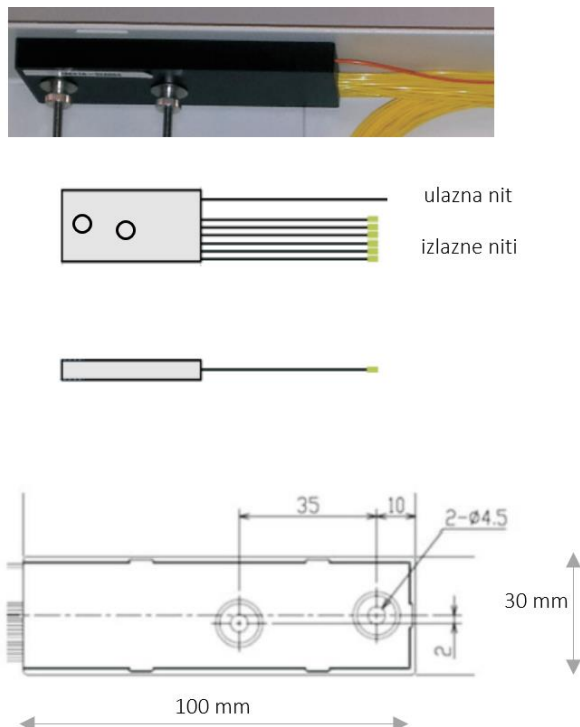
14.6.2. Spliter

Tražene karakteristike splitera, ako ih nabavlja operator korisnik, su sljedeće:

- Koriste se isključivo 1/32 spliteri
- Ulazna nit splitera treba biti različite boje od izlaznih niti
- Kućište splitera treba biti dimenzije 100 mm x 30 mm x 6 mm i oblika koji je prikladan za montažu u panel za spliter
- Tip vlakana: ITU-T G657A2
- Dimenzija ulazne niti treba biti $\varnothing 900 \mu\text{m}$, dužine 1,5 m uz dozvoljeno odstupanje od $\pm 5\%$
- Dimenzija izlaznih niti treba biti $\varnothing 900 \mu\text{m}$, dužine 0,75 m uz dozvoljeno odstupanje od $\pm 5\%$
- Sve niti na spliteru trebaju biti konektirane sa SC/APC konektorima

Spliteri s kojima raspolaže A1, uz gore navedene osnovne imaju sljedeće dodatne karakteristike:

- Proizvođač: Nexans S.A.
- Ulazna i izlazne niti na istoj strani
- SC/APC konektori grade B, prema gradaciji atenuacije sukladno IEC 61300-3-34 standardu
- Radna temperatura: u minimalnom rasponu od -25°C do $+70^{\circ}\text{C}$, sukladno IEC 61300
- Otpornost na koroziju: sukladno normi IEC 60068-2-11 ili jednakovrijednoj
- Raspon valnih duljina: 1260 - 1650 nm
- Gušenje splitera (Insertion Loss IL) $\leq 17,5 \text{ dB}$
- Ravnomjernost izlaznih gušenja: $\leq 2,1$
- Polarizacijsko ovisan gubitak (Polarization Dependent Loss): $\leq 0,4 \text{ dB}$
- Povratni gubitak (Return Loss RL): $\geq 55 \text{ dB}$



Slika 14 Prikaz A1 1 x 32 splitera

14.6.3. CPE oprema koja se spaja na ONT

CPE oprema koja se priključuje na ONT mora minimalno podržavati 802.3ab (1000BASE-T) sučelje kada se spaja na GPON.

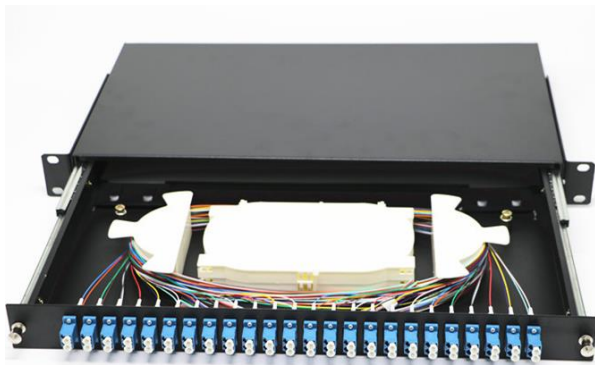
Kabel kojim se povezuje korisnička oprema na ONT je standardni UTP kabel kategorije 5e ili veće.

CPE oprema mora podržavati protokol 802.1q (VLAN), te 802.1p kako bi se podržalo markiranje, prioritizacija i čekanje IP paketa.

14.6.4. Panel za ulazni kabel u agregacijskoj točki A1

Osnovne karakteristike panela su sljedeće:

- panel treba biti predviđen za instalaciju 24 LC DX adaptera i kasetama za spajanje 48 niti
- adapteri moraju biti pričvršćeni vijcima za prednju ploču panela
- panel se treba sastojati od ladice koja se treba moći izvući iz kućišta jednako kako je prikazano na donjoj slici
- panel mora osigurati mogućnost montaže na 19" šine
- visina panela mora biti 44 mm tj. 1U, a dubina panela može biti najviše 270 mm
- panel treba biti predviđen za instalaciju G652/G657 tipa niti
- materijal treba biti otporan na koroziju prema normi IEC60068-2-11 (NF EN ISO 9227) ili jednakovrijednoj



Slika 15 Panel za ulazni kabel u A1 agregacijsku točku

14.7. *Popis slika*

SLIKA 1 REALIZACIJA PRISTUPA NA ETHERNET I OLT RAZINI	11
SLIKA 2 SVJETLOVODNA MREŽA A1 – PRISTUPNI I DISTRIBUCIJSKI SEGMENT.....	13
SLIKA 3 PRISTUP NA ETHERNET RAZINI I TOČKA RAZGRANIČENJA NA RAZINI PRISTUPA MREŽI	14
SLIKA 4 PRISTUP NA OLT RAZINI I TOČKA RAZGRANIČENJA NA RAZINI PRISTUPA MREŽI	14
SLIKA 5 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA INFORMACIJAMA	69
SLIKA 6 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA REALIZACIJOM PRISTUPA U DČ.....	70
SLIKA 7 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA PROŠIRENJE U DČ	71
SLIKA 8 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA AKTIVACIJOM KRAJNJEG KORISNIKA NA NOVOJ INFRASTRUKTURI	72
SLIKA 9 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA AKTIVACIJOM KRAJNJEG KORISNIKA NA POSTOJEĆOJ INFRASTRUKTURI ..	73
SLIKA 10 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA OTKLON KVARA	74
SLIKA 11 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA DEAKTIVACIJU KRAJNJEG KORISNIKA	75
SLIKA 12 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA PRESELJENJE USLUGE KRAJNJEG KORISNIKA NA NOVU ADRESU	76
SLIKA 13 PROCES OBRADE ZAHTJEVA ZA PROMJENOM BRZINE ILI SERVISA NA POSTOJEĆEM BSN KRAJNJEM KORISNIKU	77
SLIKA 14 PRIKAZ A1 1 X 32 SPLITERA	79
SLIKA 15 PANEL ZA ULAZNI KABEL U A1 AGREGACIJSKU TOČKU	80

14.8. *Popis tablica*

TABLICA 1 POJMOVI I SKRAĆENICE	6
TABLICA 2 A1 AGREGACIJSKE TOČKE ZA NACIONALNI I REGIONALNI PRISTUP	10
TABLICA 3 POKRIVANJE ŽUPANIJA PO REGIJAMA	10
TABLICA 4 PRISTUPNE TOČKE ZA LOKALNI PRISTUP I PRISTUP NA OLT RAZINI	11
TABLICA 5 DOSTUPNE BRZINE PO SERVISIMA NA USLUZI BITSTREAM NA NITI	20
TABLICA 6 ODREĐIVANJE NAČINA INSTALACIJE ZA VELEPRODAJNU USLUGU NAJMA NITI KOJU ZAHTIJEVA OPKO_1 U OVISNOSTI O POSTOJEĆIM USLUGAMA	24
TABLICA 7 ODREĐIVANJE NAČINA INSTALACIJE ZA USLUGU BITSTREAM NA NITI KOJU ZAHTIJEVA OPKO_1 U OVISNOSTI O POSTOJEĆIM USLUGAMA	24
TABLICA 8 ROKOVI REALIZACIJE ZA USLUGU NAJAM NITI.....	26
TABLICA 9 ROKOVI REALIZACIJE ZA USLUGU BITSTREAM NA NITI.....	28
TABLICA 10 CJENIK ZA USLUGU NAJAM NITI – JEDNOKRATNE NAKNADE	29
TABLICA 11 CJENIK ZA USLUGU NAJAM NITI – MJESEČNE NAKNADE	29
TABLICA 12 CJENIK ZA PRISTUP U A1 DČ – OPREMA.....	29
TABLICA 13 CJENIK ZA PRISTUP U A1 DČ – RADOVI.....	30
TABLICA 14 CJENIK ZA PRISTUP U A1 DČ – MJESEČNE NAKNADE	30
TABLICA 15 CJENIK ZA USLUGU USLUGU BITSTREAM NA NITI – JEDNOKRATNE NAKNADE	31
TABLICA 16 CJENIK ZA BSN USLUGU – MJESEČNE NAKNADE	31
TABLICA 17 CJENIK ZA PRISTUP U A1 DČ – MJESEČNE NAKNADE	32
TABLICA 18 CJENIK ZA PRISTUP U A1 AT – RADOVI	32
TABLICA 19 CJENIK ZA PRISTUP U A1 AT – OPREMA	33
TABLICA 20 CJENIK ZA NAJAM SVJETLOVODNE NITI BEZ PRIJENOSNE OPREME – MJESEČNA NAKNADA	33
TABLICA 21 CJENIK ZA NAJAM SVJETLOVODNE NITI BEZ PRIJENOSNE OPREME – JEDNOKRATNA NAKNADA	33
TABLICA 22 CJENIK ZA KORIŠTENJE KABELSKJE KANALIZACIJE	33

14.9. *Popis obrazaca*

OBRAZAC ZAHTJEVA 1 NAJAM NITI - AKTIVACIJA	37
OBRAZAC ZAHTJEVA 2 NAJAM NITI – DEAKTIVACIJA	38

OBRAZAC ZAHTJEVA 3 NAJAM NITI - PRIJAVA KVARA	39
OBRAZAC ZAHTJEVA 4 ZAHTJEV ZA PRISTUP A1 DČ	40
OBRAZAC ZAHTJEVA 5 BITSTREAM NA NITI - AKTIVACIJA	41
OBRAZAC ZAHTJEVA 6 BITSTREAM NA NITI - DEKTIVACIJA	42
OBRAZAC ZAHTJEVA 7 BITSTREAM NA NITI – PRIJAVA KVARA	43
OBRAZAC ZAHTJEVA 8 ZAHTJEV ZA PRISTUP A1 AGREGACIJSKU TOČKU	44
OBRAZAC ZAHTJEVA 9 ZAPISNIK O PRIMOPREDAJI RADOVA U A1 DČ ILI AT	45