



Uvjeti korištenja usluge SLA

Predmet Uvjeta korištenja

1. Predmet ovih Uvjeta korištenja usluge SLA (dalje: **Uvjeti korištenja**) je usluga SLA (eng. *Service Level Agreement*) (dalje: **Usluga**).
2. Ovim Uvjetima korištenja uređuju se odnosi između A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 (dalje: **A1**) kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s jedne strane, te podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa za Uslugu (dalje: **Pretplatnik**) s druge strane, a koji nisu uređeni ili su drugačije uređeni Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. (dalje: **Opći uvjeti**).

O Usluzi

3. SLA (*Service Level Agreement*) ili Ugovor o razini kvalitete pružanja telekomunikacijskih usluga je skup parametara kvalitete telekomunikacijskih usluga i njihove razine. Uslugu SLA moguće je ugovoriti na sljedećim uslugama:
 - Biz Centrex
 - Biz Trunking
 - Biz IP Trunking
 - Biz VPN total
 - Biz Internet Pro
 - Biz Internet Super
 - Biz IP-VPN
 - Biz TV Pro
 - MetroBusiness
 - MetroVoice
 - m|VoicelP
 - Posebna rješenja (govorno, Internet, podatkovna i TV)
4. U cilju ispunjavanja parametara SLA od strane A1, u tehničkom smislu Usluga će se realizirati kao backup primarne usluge s istim obilježjima (pri čemu brzina backup-a ne mora biti jednaka brzini primarne usluge i ovisi o Pretplatnikovim potrebama).
5. Dostupna su tri SLA modela: Bronze, Silver i Gold. Osnovna razlika u modelima je vremenu zajamčene mjesečne dostupnosti i tehničkom rješenju backup-a:
 - SLA Bronze - 4 sata mjesečno (dostupnost 99,45%)
 - SLA Silver - 2 sata mjesečno (dostupnost 99,72%)
 - SLA Gold - 1 sata mjesečno (dostupnost 99,86%)



6. SLA je namijenjen poslovnim korisnicima koji imaju ugovorenu barem jednu od usluga iz točke 3. ovih Uvjeta korištenja.

Zasnivanje pretplatničkog odnosa

7. Pretplatnici mogu biti pravne osobe i/ili fizičke osobe koje sklapaju pravni posao i djeluju na tržištu u sklopu trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.
8. U slučaju da je Pretplatnik unaprijed odredio dan raskida pretplatničkog ugovora, razdoblje obveznog trajanja se računa od datuma sklapanja pretplatničkog ugovora do željenog datuma raskida pretplatničkog ugovora.

Obračun i naplata korištenja Usluge

9. Mjesečna naknada za SLA uslugu u pravilu se obračunava mjesečno za obračunsko razdoblje (kalendarski mjesec) putem računa kojeg A1 izdaje Pretplatniku, počevši od datuma aktivacije usluge.
10. Iznimno, u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije SLA usluge bit će obračunat dio mjesečne naknade za korištenje usluge u iznosu razmjernom broju dana od dana aktivacije do isteka mjeseca u kojem je aktivacija napravljena. Također u kalendarskom mjesecu u kojem je prestao važiti Ugovor o pružanju SLA usluge, bit će obračunat dio mjesečne naknade u iznosu razmjernom broju dana od dana prestanka Ugovora o pružanju SLA usluge do isteka mjeseca u kojem je prestao važiti Ugovor.

Ograničenje odgovornosti

11. A1 je odgovoran za ispravan rad opreme i usluga u vlastitoj mreži te za vlastitu opremu na lokaciji Pretplatnika, jednako kao i za ispravan rad onih transmisijskih sustava koji su u njegovoj izravnoj nadležnosti.
12. A1 ne preuzima nikakvu odgovornost bilo kakve vrste za naknade štete u sljedećim slučajevima:
 - neispravno funkcioniranje ili smetnje prouzročene od strane trećih osoba (npr. prekid u napajanju električnom energijom)
 - slučaj više sile uključujući elementarne vremenske i prirodne nepogode, lavine, odrone zemlje, poplave, udare groma ili požar, rat, vojne operacije, teror ili građanski nemiri
 - slučaj nastanka prekida usluge ili poteškoće u radu iste ukoliko do toga dođe uslijed nepažljivog rukovanja opremom od strane Pretplatnika
 - uslijed kvarova na opremi koja nije u djelokrugu A1
 - uslijed promjene uvjeta rada opreme A1, a da A1 nije prethodno obaviješten i konzultiran

Odgovornost Pretplatnika

13. Pretplatnik se obvezuje osigurati nesmetan rad opreme koja je sastavni dio Usluge, a za koju nije odgovoran A1.
14. Pretplatnik je obavezan osigurati smještaj opreme u skladu s propisanim standardima te u skladu s preporukama proizvođača opreme. Za svu opremu za koju odgovara A1, trebaju biti ispunjeni tehnički uvjeti prema specifikacijama proizvođača opreme. Zajamčena kvaliteta



isporuke proizvoda na svim lokacijama moguća je samo uz uvjet osiguranog priključka na besprekidno napajanje.

15. Nadalje, u slučajevima koji su opisani u nastavku, Pretplatnik se obvezuje pomoći, odnosno pružiti maksimalnu podršku A1 putem resursa i stručnog znanja:
 - obveza prijavljivanja bilo kojeg uočenog problema ili greške na servisnoj infrastrukturi ili u radu usluge uz najrazumljiviji mogući opis obaviti će se preko ovlaštene tehničke osobe Pretplatnika
 - u slučaju pružanja podrške na licu mjesta radi održavanja opreme ili otklanjanja kvara, Pretplatnik mora osigurati neometan pristup prostorima u kojima se predmetne komponente nalaze.
16. Pretplatnik se nadalje obvezuje priopćiti sve mjere i radnje koje bi mogle dovesti do smanjenja raspoloživosti ili rada Usluge poput promjena u vlastitoj mreži koje zahtijevaju promjenu tehničkih i operativnih uvjeta (npr. promjena konfiguracije povezanog hardvera isporučene usluge ili promjena kontakt osoba), radi ažuriranja mjernih rezultata ugovorenih usluga koji služe za operativno praćenje statusa usluga obaju strana.
17. Točka razgraničenja odgovornosti za uslugu koju A1 pruža Pretplatniku je priključak (eng. *port*) na pristupnom uređaju A1 na koji se spaja oprema u nadležnosti Pretplatnika.

Vrijeme pružanja Usluge

18. Vrijeme pružanja usluge za Usluge iz članka 1. ovih Uvjeta korištenja je svakog dana u godini od 00:00 do 24:00 sata neprekidno. Navedeno ne vrijedi u sljedećim slučajevima: izvanredno stanje i viša sila, uključujući elementarne vremenske i prirodne nepogode, lavine, odrone zemlje, poplave, ili požar, rat, vojne operacije, terorizam ili građanski nemiri i ispravljanja grešaka koja prouzroči Pretplatnik. Sve najavljene aktivnosti održavanja od strane A1 ne utječu na vrijeme pružanja usluge.
19. Korištenje pričuvnog pristupa kapacitetom jednakog ugovorenoj brzini neće se smatrati narušavanjem pružanja usluge.

Raspoloživost

20. Raspoloživost je mjera vremena u kojem je usluga raspoloživa s obzirom na vrijeme pružanja usluge. Usuglašenim se smatraju sljedeći parametri raspoloživosti:
21. Prosječna raspoloživost za sve Usluge iz članka 1. ovih Uvjeta korištenja iznosi 99% na mjesečnoj osnovi.
22. Prosječna raspoloživost usluge izračunava se na osnovi zaprimljenih Prijava kvara Pretplatnika, kao odnos između ukupnog vremena u kojem je usluga bila raspoloživa u odnosu na ukupno vrijeme pružanja usluge.
23. Raspoloživost se izračunava prema sljedećoj formuli:

$$\text{Raspoloživost (\%)} = (1 - (ts / tu)) \times 100$$

ts je ukupno vrijeme trajanja prekida tijekom razdoblja praćenja (u satima)

tu je ukupno vrijeme pružanja usluga tijekom razdoblja praćenja (u satima)



24. Vrijeme prekida evidentira se od vremena primitka Prijave kvara Pretplatnika do trenutka rješenja problema. Navedeno vrijeme prekida definira se usuglašavanjem obaju strana po završetku rješenja problema.
25. Kod izračunavanja prosječne raspoloživosti neće se voditi računa o okolnostima navedenim u točkama 11. i 12. ovih Uvjeta korištenja i kašnjenju u ispravljanju grešaka koje je prouzročio Pretplatnik. S obzirom na to da se izračunavanje raspoloživosti odnosi na neplanirani prekid u pružanju usluge, sve najavljene aktivnosti održavanja ne utječu na izračunavanje raspoloživosti. Ako najavljene aktivnosti održavanja potraju duže od vremena definiranog točkom 13. ovih Uvjeta korištenja, izračun raspoloživosti Usluge uzet će u obzir vrijeme nakon isteka tog vremena.
26. Korištenje pričuvnog pristupa kapacitetom jednakog ugovorenoj brzini neće se smatrati narušavanjem raspoloživosti Usluge.

Prijava kvara

27. Prekid ili degradacija usluge (kvar) zabilježen na servisnoj infrastrukturi odnosi se na narušavanje parametara Usluge opisanih ovim Uvjetima korištenja. Pretplatnik se obvezuje prijaviti kvar sukladno proceduri prijave kvara i opisati ga prema sljedećim kriterijima:
 - adresa lokacije na kojoj se prijavljuje kvar,
 - detaljni opis smetnje na usluzi, dijelu usluge ili na hardverskim komponentama,
 - mogućnost utvrđivanja izvora i učestalosti greške.
28. Pretplatnik se obvezuje biti raspoloživ za dodatne informacije u cilju što bržeg otklanjanja poteškoća.
29. Pretplatnik je dužan prekid SLA usluge prijaviti e-mailom na e-mail adresu: ETS.SLA.ITS@A1.hr ili putem telefona na broj: 0800 091 091.
30. Pretplatnik može prijaviti Kontakt osobu koja će biti ovlaštena podnositi prijave kvara .
31. Kontakt osoba mora biti u mogućnosti pružiti sve potrebne informacije o stanju usluge kako je definirano točkama 27. i 28. ovih Uvjeta korištenja.
32. Pretplatnik je obavezan, prije prijavljivanja kvara, najprije provjeriti svoj vlastiti dio sustava. Agent A1 evidentirat će telefonski zaprimljenu Prijavu kvara upućenu od strane Pretplatnika. Nakon početne kategorizacije, prijava se proslijeđuje osobi odgovornoj za uslugu na rješavanje. Potvrda o zaprimljenoj prijavi kvara, nakon provjere od strane A1, bit će poslana e-mailom Pretplatniku.

Otklanjanje kvara

33. Prijavljenim kvarovima utvrđuje se prioritet prema njihovoj hitnosti kako bi se osigurao primjereni rok za odgovor. Prijave kvarova koji Pretplatniku onemogućuju korištenje usluge zbog potpunog prekida rada usluge, dobit će najveći prioritet. Zaprimljene prijave podliježu sljedećim rokovima za odgovor:



Prioriteti prema hitnosti	Vrijeme pronalaženja i otklona kvara
Prioritet 1: Kritično – potpuni prekid rada / značajno narušena kvalitete usluge, a u slučaju centralne lokacije nije pokrenut pričuveni pristup	Maksimalno 6 sati
Prioritet 2: Umjereno ozbiljno – povremeni i nekontrolirani kratkotrajni prekidi rada / u manjoj mjeri narušena kvaliteta usluge, a u slučaju centralne lokacije nije pokrenut pričuveni pristup	Maksimalno 8 radnih sati*
Prioritet 3: Manji kvarovi – manje degradacije usluge uz postojanje punog backupa usluge	Maksimalno 1 tjedan

* Pon.– Pet. 09:00-17:00 (ne uključuje blagdane i državne praznike)

34. Vrijeme pronalaženja i otklona kvara je vrijeme između prijavljivanja kvara agentu A1 i vremena otklanjanja kvara. U utvrđenom Vremenu pronalaženja i otklona kvara, A1 provjerava jesu li potrebne dodatne informacije za početak istraživanja kvara. Ako su potrebne dodatne informacije, osoba iz A1 koja je odgovorna za sustav kontaktirat će podnositelja prijave. Ako se kritičan kvar stupnja ozbiljnosti 1 ne može otkloniti u predviđenom roku, Pretplatnik će biti redovito informiran o statusu rješavanja kvara putem telefonskog poziva. Pretplatnik može u svako doba zatražiti detaljne podatke o statusu svog poziva putem pozivanja agenta A1. Pretplatnik će u trenutku isteka Vremena za pronalaženje i otklon kvara biti obaviješten o statusu rješenja kvara putem e-maila.
35. Kod izračunavanja Vremena pronalaženja i otklona kvara neće se računati vrijeme koje je proteklo u sljedećim slučajevima: stanja nužde i viša sila, uključujući elementarne vremenske i prirodne nepogode, lavine, odrone zemlje, poplave, udare groma ili požar, rat, vojne operacije, teror ili građanski nemiri te u slučaju da Pretplatnik nije dao sve raspoložive informacije, a kako je definirano točkom 27. i 28. ovih Uvjeta korištenja. Vrijeme koje je proteklo u čekanju nužnih informacija potrebnih za otklanjanje kvara od Pretplatnika neće se računati u Vrijeme pronalaženja i otklona kvara.

Nadzor usluge i vrijeme održavanja

36. U slučaju potrebe, A1 će koristiti sljedeće vrijeme održavanja servisne infrastrukture:
Vrijeme održavanja: Pon. – Pet. od 01:00 do 06:00
37. A1 se obvezuje 3 radna dana unaprijed e-mailom o istome obavijestiti Pretplatnika (Pon. - Pet. od 09:00 do 17:00)
38. Tijekom vremena održavanja, ovisno o aktivnostima održavanja, usluga može biti nedostupna ili djelomično dostupna.
39. U hitnim slučajevima i u slučajevima radova koji zahtijevaju dnevno svjetlo (antenski stupovi i sl.), može se koristiti vrijeme izvan usuglašenog vremena za održavanje uz prethodni dogovor Pretplatnika i A1.
40. Za aktivnosti održavanja koje ne mogu prouzročiti prestanak rada usluge ili narušavanje učinka sustava, obavijest Pretplatniku nije potrebna. Dolazak na lokaciju će se posebno dogovoriti.



Ugovorna kazna

41. U slučaju prekoračenja SLA parametara iz razloga za koje A1 snosi odgovornost, primijenit će se sljedeća ugovorna kazna:
- u slučaju prekoračenja ugovorenog Vremena pronalaženja i otklanjanja kvara, ugovorna kazna za svakih 15 minuta prekoračenja iznosi 1% od iznosa mjesečne naknade paketa Bronze i Silver odnosno 2,5% iznosa mjesečne naknade paketa Gold za svaku pojedinu lokaciju ili lokacije obuhvaćene kvarom, nastale u tom mjesecu za predmetnu uslugu.
 - u slučaju prekoračenja ugovorene Raspoloživosti, ugovorna kazna za svakih prekoračenih 1 % raspoloživosti iznosi 5 % od iznosa mjesečne naknade za pojedinu lokaciju ili lokacije za koje je raspoloživost niža od ugovorene, nastale u tom mjesecu za predmetnu uslugu.
42. Pretplatnik prihvaća da prekidi veze u trajanju kraćem od 15 minuta, pri čemu razmak između dvaju prekida nije kraći od 24 sata, ne ulaze u obračun za plaćanje ugovorne kazne.
43. Ukupna odgovornost A1 u slučaju prekoračenja SLA parametara ograničena je na iznosu mjesečne naknade koju Pretplatnik plaća za Uslugu. Za iznos ugovorne kazne A1 će Pretplatniku izdati knjižno odobrenje više zaračunate mjesečne naknade u prethodnom obračunskom razdoblju.
44. Ugovorne strane suglasne su da se ugovorna kazna obračunava isključivo za one prijave kvarova koje imaju Stupanj ozbiljnosti 1 (Kritično).

Posebni uvjeti kod prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora

45. U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine pretplatnički ugovor za Uslugu prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora ili ako je pretplatnički ugovor za Uslugu tijekom obveznog trajanja raskinut od strane A1 krivnjom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan platiti naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora sukladno Općim uvjetima.
46. Dodatno, Pretplatnik je obavezan platiti i naknadu u visini popusta na uslugu priključenja na javnu komunikacijsku mrežu A1 sukladno Uvjetima korištenja usluge priključenja na javnu komunikacijsku mrežu A1 Hrvatska d.o.o. za poslovne korisnike usluga Kompletne komunikacije.

Završne odredbe

47. Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje javnih komunikacijskih usluga A1 i odnosa A1 i pretplatnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o., Uvjeti korištenja javnih telekomunikacijskih usluga u nepokretnoj mreži i Uvjeti korištenja usluge priključenja na javnu komunikacijsku mrežu A1 Hrvatska d.o.o. za poslovne korisnike usluga Kompletne komunikacije koji su dostupni na A1 prodajnim mjestima i web stranici www.A1.hr.
48. A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će pretplatnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.

Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 26. ožujka 2024. godine.