



## **Uvjeti korištenja usluge Technical account manager (TAM) – tehnička podrška**

### **Predmet Uvjeta korištenja**

1. Ovim Uvjetima korištenja usluge Technical account manager (TAM) – tehnička podrška (dalje: **Uvjeti korištenja**) uređuju se odnosi između A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 (dalje: **A1**) kao pružatelja usluge s jedne strane, te podnositelja zahtjeva za uslugu (dalje: **Korisnik**) s druge strane.

### **O Usluzi**

2. Technical account manager (TAM) – tehnička podrška (dalje: **TAM Usluga ili Usluga**) predstavlja skup profesionalnih servisa A1 koji uključuju naprednu savjetodavnu podršku Korisniku u tehničkim pitanjima u postupku prije i nakon ugovaranja usluga iz ponude A1. Za korištenje Usluge Korisniku će biti dodijeljen predstavnik A1 koji predstavlja jedinstvenu kontakt točku za komunikaciju između Korisnika i A1 (dalje: **TAM predstavnik**).
3. TAM Usluga uključuje sljedeće usluge i podršku:
  - a) Aktivnosti prije same aktivacije i prodaje A1 usluga – konzultacije o tehničkim aspektima usluge koju A1 pruža Korisniku i savjetodavna uloga (tehnička) oko najboljeg odabira usluge ili posebnog rješenja za Korisnika
  - b) Konzultantsku ulogu prilikom pretprodajnih aktivnosti (funkcionalnosti i tehnički aspekt usluga)
  - c) Postprodajne aktivnosti – savjetodavna uloga i podrška u optimizaciji postupka migracije Korisnika na A1 mrežu
  - d) Upravljanja promjenama:
    - u slučaju kada Korisnik mijenja postavke u svojim sustavima ili programskim rješenjima ili mijenja opremu, a koje zahtijevaju promjene na uslugama koje pruža A1, Korisnik TAM predstavniku najavljuje planirane promjene (opseg i vrijeme), a TAM predstavnik organizira interne službe u A1 kako bi se najavljena promjena napravila u skladu s očekivanim opsegom, specifikacijom i u definiranom vremenu.
    - u slučaju Kada Korisnik planira promjene kod sebe, u slučaju da mu je potrebna informacija o potencijalnom utjecaju na usluge koje pruža A1, o tome obavještava TAM predstavnika, koji provjerava utjecaj Korisnikovih promjena na A1 usluge i povratno javlja Korisniku rezultate analize. Ako je potrebno da A1 isprati utjecaj promjena, TAM to dogovara s nadležnim službama u A1.
  - e) Eskalacijska točka prijave kvara:
    - nakon prijave kvara, pored redovnih kanala za praćenje statusa otklona kvara, Korisnik može od TAM predstavnika zatražiti dodatne informacije o statusu otklona kvara i tehničkim pitanjima. Radi otklanjanja dvojba, TAM Usluga ne



predstavlja zasebni prodajni kanal te Korisnik sve usluge ugovara s prodajnim predstavnikom A1. Također, TAM usluga ne uključuje niti zamjenjuje tehničku podršku za postupke prijave i otklona kvara koji su vezani za javne komunikacijske usluge u nepokretnoj mreži A1.

4. TAM predstavnik ne obavlja poslove konfiguracije mrežne opreme na Korisnikovoj lokaciji niti terenske aktivnosti, nego organizira sve A1 resurse i A1 kooperante kako bi Korisniku olakšao komunikaciju s A1 za tehničke i eskalacijske potrebe.
5. TAM predstavnik dostupan je 24/7 za sve Korisnikove upite o uslugama koje su predmet ovih Uvjeta korištenja.

#### **Naplata korištenja Usluge**

6. Naplata korištenja Usluge sastoji se od mjesečne naknade i/ili jednokratne naknade koja je definirana u Prilogu 1. ovim Uvjetima.
7. Za svako obračunsko razdoblje obračunava se iznos mjesečne naknade neovisno o tome je li Usluga korištena, pri čemu se u prvom obračunskom razdoblju za vrijeme trajanja ugovora odnosno ponovnog uključanja mjesečna naknada obračunava od dana aktivacije do isteka obračunskog razdoblja, a u zadnjem obračunskom razdoblju od prvog dana obračunskog razdoblja do dana prestanka ugovora.

#### **Posebni uvjeti kod prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora**

8. Ako je ugovor za Uslugu sklopljen na određeno obvezno trajanje, a Korisnik 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 Korisnika, Korisnik je obavezan platiti naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora. Korisnik je obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika.

#### **Završne odredbe**

9. A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će pretplatnici biti obaviješteni putem web stranice [www.A1.hr](http://www.A1.hr).

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



**Prilog 1. - Cjenik usluge Technical account manager (TAM) - tehnička podrška**

Usluga	Mjesečna naknada EUR
Technical account manager - tehnička podrška (1 sat tehničara)*	60,00

\*ovisno o broju lokacija, broju aktivnih usluga i ugovornoj obvezi na TAM usluzi na mjesečnu naknadu može se ugovoriti popust 1-30%

Ako korisnik ne ugovori TAM uslugu sa mjesečnom naplatom a jednokratno koristi TAM usluge, A1 zadržava pravo naplate usluge svakog započetog sata po cijeni navedenoj u tablici.