

## **ANEKS 7**

### **Ugovor o razini usluge**

### **Ugovor o razini usluge**

#### **1. Razina izvedbe**

- 1.1 Kvaliteta Tele2 usluga koju iskuse Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa se ne smije razlikovati značajno od kvalitete roaming usluga koju Tele2 pruža svojim vlastitim pretplatnicima, Roaming korisnicima drugih pružatelja usluga ili MNVO-a (nema diskriminacije), uzimajući u obzir različita tehnička rješenja koja se koriste pri pružanju usluga Roaming korisnicima Zahtjevatelja pristupa i Tele2 Roaming korisnicima s iznimkom bilo kojih prioriteta koje zahtijevaju zakonodavne vlasti.
- 1.2 Razina izvedbe za Veleprodajne usluge pristupa roamingu ovisi, između ostalog, o radu drugih operatera.
- 1.3 Kvaliteta Tele2 Veleprodajnih usluga pristupa roamingu se ne smije razlikovati značajno od kvalitete roaming usluga koju Tele2 pruža svojim vlastitim pretplatnicima, Roaming korisnicima drugih pružatelja usluga ili MVNO-a (nema diskriminacije), uzimajući u obzir različita tehnička rješenja koja se koriste pri pružanju usluga Roaming korisnicima Zahtjevatelja pristupa i Tele2 Roaming korisnicima s iznimkom bilo kojih prioriteta koje zahtijevaju zakonodavne vlasti.
- 1.4 Razina izvedbe za Veleprodajne usluge pristupa ovisi, između ostalog, o radu drugih operatera.

#### **2. Jamstva za razinu usluge**

- 2.1 Ako Tele2 otkrije da se razina izvedbe razlikuje između Roaming korisnika Zahtjevatelja pristupa i vlastitih maloprodajnih usluga ili roaming usluga koje se pružaju Roaming korisnicima drugih Pružatelja usluge ili MVNO-a, a greška je kod Tele2, Tele2 će bez odlaganja ispraviti nedostatak.
- 2.2 Ako Zahtjevatelj pristupa može iznijeti dokaze da je razina usluge koju su iskusili Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa značajno niža od one koju imaju Tele2 pretplatnici ili Roaming korisnici drugih Pružatelja usluga ili MVNO-a, Zahtjevatelj pristupa će kontaktirati Tele2 i obavijestiti ga o nedostatku ekvivalencije.
- 2.3 Tele2 će, nakon što primi obavijest o primijećenoj razlici u razini rada kao što je navedeno u točki 2.2. gore, provesti istragu kako bi se utvrdilo postoji li nerazmjer i pokušati otkriti razlog greške.
- 2.4 Ako se kvar otkrije tijekom istrage, koja je spomenuta gore u stavku 2.3., a krivnja je u sklopu nadzora Tele2, Tele2 će bez odlaganja osigurati da iskustvo Roaming korisnika Zahtjevatelja pristupa bude ponovo izjednačen s razinom koja je pružena Tele2 vlastitim pretplatnicima ili Roaming korisnicima drugih Pružatelja usluga ili MVNO-a.