

Standardna ponuda za usluge međupovezivanja u pokretnoj mreži Tele2 d.o.o.

Zagreb, 1. travnja 2019.

SADRŽAJ:

1. OPĆE ODREDBE	5
1.1. Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude	5
1.2. Razvoj Standardne ponude	5
1.3. Izmjene i dopune Standardne ponude, te način usklađivanja Ugovora proizašlih iz Standardne ponude	5
1.4. Vrijeme stupanja na snagu i Primjena Standardne ponude	6
1.5. Važenje Standardne ponude	6
1.6. Pojmovi i značenja te popis kratica	6
1.6.1. Pojmovi i značenja	6
1.6.2. Kratice	8
1.7. Zahtjev za započinjanje pregovora o sklapanju Ugovora o međupovezivanju Kratice	9
1.8. Kontakt podaci	10
2. OPIS USLUGA KOJE SU ODREĐENE OPSEGOM STANDARDNE PONUDE	11
3. TEHNIČKA REALIZACIJA MEĐUPOVEZIVANJA	11
3.1. Pristupne točke	11
3.1.1. Pristupne točke za govorni promet	11
3.1.2. Pristupne točke za signalizacijski promet	11
3.2. Arhitektura Međupovezivanja	12
3.3. Signalizacija i sinkronizacija elektroničkih komunikacijskih mreža	12
3.3.1. Signalizacija	12
3.3.2. Opterećenje signalizacijske mreže	12
3.4. Opis tehničke realizacije Međupovezivanja	13
3.5. Testiranje Međupovezivanja	13
3.5.1. Inicijalno Međupovezivanje	13
3.5.2. Testovi interoperabilnosti	14
3.6. Modifikacije sklopovlja (hardware-a) i programskih sustava (software-a)	14
3.7. Proširenje opsega Međupovezivanja	14
3.8. Uvjeti pristupa za osoblje Operatora korisnika Standardne ponude	14
3.9. Značajke opreme i možebitna ograničenja	14
3.9.1. Prijenosna oprema	14
3.9.2. Prijenosni put	15
3.9.3. Smještaj prijenosne opreme u objektima na lokaciji pristupne točke Tele2 (kolokacija)	15
3.9.4. Uvjeti okoline i sigurnosti	15
3.9.5. Uvjeti napajanja i uzemljenja opreme	15
3.9.6. Međupovezivanje na lokaciji Pristupne točke Operatora	16
3.9.7. Međupovezivanje na lokaciji Pristupne točke Tele2	16
3.10. Zaštita života i zdravlja ljudi	16
3.11. Elektromagnetska kompatibilnost (EMC)	16
3.12. Usklađenost sa specifikacijama elektroničke komunikacijske mreže Operatora za međupovezivanje	16
3.13. Usklađenost sa zahtjevima za zaštitu od požara	17
3.14. Druga ograničenja u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama i drugim podzakonskim propisima	17
3.14.1. Sigurnost rada elektroničke komunikacijske mreže	17

3.14.2. Održavanje cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže	17
3.14.3. Zaštita podataka	18
3.15. Sigurnosne mjere koje operator za međupovezivanje poduzima u svrhu osiguravanja svojih lokacija	18
3.16. Vod za međupovezivanje	18
4. PLANIRANJE I NARUČIVANJE MEĐUPOVEZIVANJA	18
4.1. Planiranje	18
4.1.1. Govorni promet	19
4.1.2. Signalizacijski promet	19
4.2. Privremena obustava Usluge međupovezivanja	19
4.3. Mjere regulacije prometa	19
5. CIJENE USLUGE MEĐUPOVEZIVANJA	20
5.1 Usluga završavanja (terminacije poziva)	20
5.2 Troškovi vezani uz pripremu međupovezivanja	22
6. OBRAČUN, NAPLATA I INSTRUMENTI OSIGURANJA PLAĆANJA	22
6.1. Obračun	22
6.2. Naplata	23
6.2.1. Sadržaj računa za usluge Međupovezivanja	23
6.2.2. Sadržaj računa za druge usluge	24
6.2.3. Izdavanje računa	24
6.2.4. Dospijeće Računa	25
6.2.5. Dostava računa za usluge Međupovezivanja	25
6.2.6. Odstupanja u iznosima računa za usluge Međupovezivanja	25
6.3 Instrumenti osiguranja plaćanja	26
7. KAKVOĆA USLUGA	27
7.1. Smetnje	27
7.2. Parametri kakvoće	27
8. UPRAVLJANJE RAD I ODRŽAVANJE USLUGE	27
8.1. Uvjeti pristupa sustavima operativne potpore, informacijskim sustavima i bazama podataka operatora za međupovezivanje	28
8.2. Procedura u slučaju tehničkih grešaka	28
8.2.1. Prijava smetnji	28
8.2.2. Načela eskalacije	29
8.2.3. Utvrđivanje prioriteta i složenosti tehničkih upita	30
8.2.4. Grupa za eskalaciju	31
8.2.5. Stupanj ozbiljnosti i matrica eskaliranja	31
9. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE	31
9.1. Odgovornost Operatora za međupovezivanje i Operatora korisnika Standardne ponude i naknada štete	31
9.2. Odgovornost i naknada štete prema trećima	32
10. OBUSTAVA USLUGA	32
10.1. Neplaćanje usluga Međupovezivanja	32
10.2. Viša sila	32
11. POVJERLJIVOST INFORMACIJA I POSLOVNA TAJNA	33
12. RJEŠAVANJE SPOROVA	33
13. PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA	34
14. DODACI STANDARDNE PONUDE	35

14.1. Zahtjev za pregovore zaradi ostvarivanja međupovezivanja	.	.	35
14.2. Sporazum o povjerljivosti	.	.	36
14.3. Tekst bankovnog jamstva	.	.	40
14.4. Obrazac za prijavu kvarova / smetnji usluga međupovezivanja	.	.	41

1. OPĆE ODREDBE

1.1. Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude

Ova Standardna ponuda za usluge međupovezivanja u pokretnoj mreži Tele2 d.o.o. (dalje u tekstu: Standardna ponuda) uređuje uvjete, cijene, način, postupak i rokove pod kojima Tele2 d.o.o. (dalje u tekstu: Tele2) pruža Usluge međupovezivanja (dalje u tekstu: Usluge) operatorima ovlaštenim za pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: Operator ili Strana). Na međunarodne operatore iz zemlje članice EU/EEA ova Standardna ponuda primjenjuje se u dijelu cijena kako je definirano točkom 5.5 ove Standardne ponude.

Standardna ponuda obuhvaća uslugu završavanja (terminacije) poziva u javnu pokretnu komunikacijsku mrežu Tele2 (dalje u tekstu: Tele2 mreža).

Uvjeti iz ove Standardne ponude predstavljaju Standardne uvjete za koje je Tele2 spreman preuzeti obvezu Ugovorom o međupovezivanju.

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

Ova Standardna ponuda sastavni je dio Ugovora o međupovezivanju.

1.2. Razvoj Standardne ponude

Ova Standardna ponuda objavljena je temeljem Odluke Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije od 10. lipnja 2013. godine, Klasa: UP/I-344-01/12-03/07, Urbroj: 367-11-13-16, Odluke Vijeća e Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 30. ožujka 2015. godine, KLASA: UP/I-344-01/14-03/08, Urbroj 376-11-15-16, Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 23. prosinca 2015. godine, KLASA: UP/I-344-01/15-05/13, Urbroj 376-11-15-13, Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 14. rujna 2016. godine, KLASA: UP/I-344-01/16-05/08, Urbroj 376-11-16-12, Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 23. studenoga 2017. godine, KLASA: UP/I-344-01/14-03/08, Urbroj 376-11-17-20, Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 14. veljače 2018. godine, KLASA: UP/I-344-01/15-03/04, Urbroj 376-11-18-15 te Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 22. veljače 2019. godine, KLASA: UP/I-344-01/18-03/03, Urbroj: 376-11-19-10.

1.3. Izmjene i dopune Standardne ponude, te način usklađivanja Ugovora proizašlih iz Standardne ponude

Tele2 zadržava pravo predložiti promjene Standardne ponude sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: Zakon).

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

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

Tele2 će dostaviti nadležnom regulatornom tijelu Ugovore o međupovezivanju sklopljene na temelju ove Standardne ponude, u roku od 15 dana od dana sklapanja istih.

1.4. Vrijeme stupanja na snagu i Primjena Standardne ponude

Ova Standardna ponuda primjenjuje se na postojeće Ugovore o međupovezivanju koje je sklopio Tele2, te predstavlja temelj za sklapanje novih Ugovora o međupovezivanju za usluge koje su predmet ove Standardne ponude.

Ova Standardna ponuda stupa na snagu danom objave na ovlaštenim internetskim stranicama Tele2, www.tele2.hr sukladno važećem zakonskom okviru i odlukama nadležnog regulatornog tijela.

1.5. Važenje Standardne ponude

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

1.6. Pojmovi i značenja te popis kratica

1.6.1. Pojmovi i značenja

HAKOM:	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Mreža:	elektronička komunikacijska mreža bilo Tele2 ili Operatora koja se sastoji od prijenosnih vodova, prijenosna, komutacijske i druge tehničke opreme koja omogućuje prijenos signala između određenih priključnih točaka putem žičnih, svjetlosnih, radijskih ili drugih elektromagnetskih sredstava
Treća mreža:	mreža operatora ovlaštenog za pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj koja nije ni Tele2 mreža ni mreža Operatora
Pristupne točke:	sučelja u unutrašnjim točkama mreže svake od Ugovornih strana u kojima se putem Voda spajaju mreže Ugovornih strana
Međupovezivanje:	pristup mreži kojim se uspostavlja fizičko i logičko povezivanje mreža Operatora i Tele2 kako bi se korisnicima usluga, priključenima na različite mreže, omogućilo izravno i neizravno komuniciranje. Međupovezivanje između dvije mreže može biti

	ostvareno korištenjem jednog ili više unajmljenih telekomunikacijskih Vodova, ili posredstvom operatora za međupovezivanje s kojim obje Ugovorne strane već imaju sklopljen Ugovor o međupovezivanju.
Usluga međupovezivanja:	kako je definirano u točki 1 ove Standardne ponude
Odziv (Answer):	Prema definiciji "Privremenog popisa pojmova koji čine osnovu terminologija ITU-a" ("Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology"), svesci I i II (Genf 1996).
Zauzeće (Seizure):	Prema definiciji "Privremenog popisa pojmova koji čine osnovu terminologija ITU-a" ("Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology"), svesci I i II (Genf 1996).
Prekid (Release):	Prema definiciji "Privremenog popisa pojmova koji čine osnovu terminologija ITU-a" ("Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology"), svesci I i II (Genf 1996).
Vod:	Svaki vod koji povezuje Tele2 Pristupnu točku i Pristupnu točku Operatora, a putem kojeg se ostvaruje međupovezivanje uz korištenje tehnologija i standarda navedenih u ovoj Standardnoj ponudi.
ASR:	ITU-T Preporuka E.425 definira da ASR predstavlja omjer između broja zauzeća koji rezultiraju signalom odgovorai ukupnog broja zauzeća
CLI:	Osnovna informacija sadržana u signalizacijskom sustavu koji identificira stranu koja poziva
Interna sekcija:	Sastoji se od priključka komutacijskog sustava koji ima gateway funkcionalnost, unutrašnjih vodova i uređaja koji zaključuju mrežu
Korisnik:	Fizička ili pravna osoba koja se koristi javno dostupnim elektroničko komunikacijskim uslugama ili ih zahtijeva
MOS:	ITU-T Preporuka P.800 definira MOS kao parametar koji opisuje subjektivni doživljaj kakvoće veze
Nacionalni promet:	Govorni promet nastao u javnoj pokretnoj ili nepokretnoj mreži operatora u Republici Hrvatskoj
NER:	ITU-T Preporuka E.411 definira da NER predstavlja omjer između broja zauzeća prosljeđenih krajnjim uređajima i ukupnog broja zauzeća

Operator:	Pravna osoba koja je ovlaštena za obavljanje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga temeljem primjenjivih propisa, odnosno operator koji je obavezan ponuditi, tj. ima pravo zatražiti međupovezivanje između vlastite mreže i mreže drugog operatora
Pošiljatelj:	Ona Strana koja isporučuje promet koji se terminira u mreži primatelja
Primatelj:	Ona Strana u čijoj se mreži promet isporučen iz mreže Pošiljatelja terminira
Terminalna oprema:	Pokretni telefon, uređaj ili uređaji odnosno sklop ili sklopovi ili bilo koja kombinacija jednog ili više uređaja i/ili sklopova koji Korisniku omogućuju korištenje Usluga, a čiji je rad u skladu sa važećim zakonima i drugim propisima u Republici Hrvatskoj
Točka međupovezivanja:	Točka u kojoj se spajaju Mreže čime u odnosu na promet koji se razmjenjuje između Mreža čini sučelje između Mreža
Točka razgraničenja:	Fizička točka na Vodu za međupovezivanje na kojoj su obje Mreže međusobno povezane i kao takve predstavljaju granicu između područja odgovornosti i vlasništva Tele2 i Operatora za međupovezivanje
Ugovor o međupovezivanju:	Ugovor sklopljen između Tele2 i Operatora za međupovezivanje koji opisuje posebice tehničke uvjete, operativne uvjete, naplatu, planiranje i financijske uvjete za Međupovezivanje između Strana i omogućavanje Međupovezivanja između Tele2 mreže i Operatora za međupovezivanje
Viša sila:	Izvanredni vanjski događaj nastao nakon sklapanja Ugovora o međupovezivanju, a prije dospelosti obveze, koji se u vrijeme sklapanja navedenog Ugovora nisu mogli predvidjeti, niti ih je bilo koja Strana mogla spriječiti, izbjeći ili otkloniti
Vjerojatnost mrežne propusnosti:	Odnosi se na vjerojatnost uspostave poziva

1.6.2. Kratice

U ovim Standardnim uvjetima koriste se kratice koje imaju sljedeća značenja:

ASR	Answer-Seizure Ratio
CLI	Calling Line Identification
DDF	Digital Distributed Frame
ETS	ETSI Technical Standard
ETSI	European Telecommunications Standard Institute
GMSC	Gateway Mobile Switching Center

GSM	Global System for Mobile communications
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISUP	ISDN User Part
ITU	International Telecommunications Union
ITU-T	International Telecommunications Union, Telecommunications Standardization Bureau
MTP	Message Transfer Part
ODF	Optical Distribution Frame
OMC	Operation & Maintenance Center
SCCP	Signaling Connection Control Part
SMPP	Short Message Peer to Peer
PDV	Porez na dodanu vrijednost
CC	Country Code
IEC:	International Electrotechnical Committee
IN	Intelligent Network
MOS:	Mean Opinion Score
MPT:	Mrežna prijelazna to ka
MSC:	Mobile Switching Center
NDC:	National Destination Code
NER:	Network Effectiveness Ratio
NNI:	Node to Node Interconnection
NSOC:	Network and Services Operations Center
STP:	Signalling Transfer Point
UNI:	User Network Interface
CLIP	Calling Line Identity Presentation
CLIR	Calling Line Identity Restriction
DTMF	Dual-Tone Multi-Frequency
NNI	Network To Network Interface
SIP	Session Initiation Protocol
SDP	Session Description Protocol
TCP	Transport Control Protocol
UDP	User Datagram Protocol
URI	Uniform Resource Identifier

1.7. Zahtjev za započinjanje pregovora o sklapanju Ugovora o međupovezivanju

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

Operator je obvezan prije pokretanja pregovora o Međupovezivanju podnijeti Tele2 zahtjev za pokretanje pregovora o ostvarivanju Međupovezivanja (dalje u tekstu: Zahtjev za pregovore), na obrascu koji se nalazi u dodatku ove Standardne ponude.

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

Prigodom podnošenja Zahtjeva za pregovore, Operator je obvezan dostaviti Tele2 sljedeće dokumente kao preduvjet za pokretanje pregovora o ostvarivanju Međupovezivanja:

- 1) presliku potvrde o podnošenju prethodne prijave za obavljanje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga izdane od nadležnog regulatornog tijela;
- 2) presliku odobrenja za dodjelu odgovarajuće numeracije izdane od nadležnog regulatornog tijela;
- 3) popis Usluga;
- 4) popis Pristupnih točki i Točki međupovezivanja na kojima se zahtijeva ostvarivanje Međupovezivanja s Tele2 mrežom a koji ne može biti manji od broja Pristupnih točki koje Tele2 nudi na temelju ove Standardne ponude;
- 5) popis opreme (hardware i software) koja je važna za definiranje parametara Međupovezivanja i odgovarajućih certifikata o usklađenosti iste;
- 6) postupak usmjeravanja prometa za Usluge koje se traže na temelju ove Standardne ponude;
- 7) predviđanja prometa Međupovezivanja za razdoblje od 6 mjeseci unaprijed;
- 8) predviđanja potreba za prijenosnim kapacitetima za razdoblje od 6 mjeseci unaprijed;
- 9) kontakt osobu za vođenje pregovora (ime i prezime, telefon, telefaks, e-mail adresu);
- 10) potpisani Sporazum o povjerljivosti koji se nalazi u dodatku ove Standardne ponude.

Zahtjev za pregovore upućuje se na adresu navedenu u članku 1.8. ove Standardne ponude.

Tele2 može odgoditi pokretanje pregovora o ostvarivanju Međupovezivanja ako nisu ispunjeni propisani uvjeti, do ispunjenja tih uvjeta, odnosno odbiti pokretanje pregovora ako nije zaprimio presliku potvrde o podnošenju prethodne prijave. Operator je obavezan obavijestiti Tele2 o ispunjenju svih propisanih uvjeta, kako bi se pregovori mogli pokrenuti u skladu s odredbama ovoga članka.

Tele2 će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Operatora o primitku Zahtjeva za pregovore i popratnih dokumenata i očitovati se u roku od 10 dana od dana zaprimanja zahtjeva za pregovore, o postojanju tehničkih mogućnosti za ostvarivanje Međupovezivanja.

U slučaju prihvaćanja razumnog zahtjeva, Tele2 će ostvariti Međupovezivanje najkasnije u roku od 75 dana od zaprimanja razumnog i potpunog zahtjeva. Rok može biti i dulji od 75 dana ukoliko su obje strane suglasne s istim.

Iznos naknade za kašnjenje u realizaciji usluge međupovezivanja određen je u iznosu od 500 HRK po danu za kašnjenje u realizaciji u prvih deset dana, a od jedanaestog dana pa sve do realizacije usluge u iznosu od 1000 HRK po danu za kašnjenje u realizaciji usluge. Naknada za kašnjenje se isplaćuje isključivo u slučaju kada je do kašnjenja došlo zbog greške Tele2.

1.8. Kontakt podaci

Svi upiti i zahtjevi vezani uz Standardnu ponudu mogu se uputiti pisanim putem na sljedeću adresu:

Tele2 d.o.o.
Odjel razvoja poslovanja, roaminga i veleprodaje
Ulica grada Vukovara 269/D
10000 Zagreb, Hrvatska

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

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

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

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

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

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

2. OPIS USLUGA KOJE SU ODREĐENE OPSEGOM STANDARDNE PONUDE

Opsegom Standardne ponude određena je usluga završavanja (terminacije) poziva u Tele2 mreži.

3. TEHNIČKA REALIZACIJA MEĐUPOVEZIVANJA

3.1. Pristupne točke

3.1.1. Pristupne točke za govorni promet

Za razmjenu podataka o govornom prometu, Međupovezivanje će se ostvariti korištenjem sljedećih Pristupnih točaka za govorni promet:

SBC 1	Zagreb	Ulica Grada Vukovara 269d
--------------	---------------	----------------------------------

SBC 2	Zagreb	Selska 93
--------------	---------------	------------------

3.1.2. Pristupne točke za signalizacijski promet

Za razmjenu signalizacijskog prometa Međupovezivanje će se ostvariti korištenjem sljedećih Pristupnih točaka za signalizacijski promet:

SBC 1	Zagreb	Ulica Grada Vukovara 269d
--------------	---------------	----------------------------------

SBC 2	Zagreb	Selska 93
--------------	---------------	------------------

3.2. Arhitektura Međupovezivanja

Međupovezivanje s Tele2 Mrežom moguće je ostvariti isključivo kroz Pristupne točke navedene u poglavlju 3.1. Međupovezivanje se ostvaruje kroz mrežu zakupljenih vodova a poštujući uvjete i standarde navedene u nastavku.

Točke razgraničenja mreža definirat će se tokom pregovora, a ovisit će o strukturi međupovezivanja, te o odluci Tele2 da li će usmjeravati svoj promet u mrežu Operatora. Sukladno tome, točka razgraničenja može biti na pristupnoj točki Tele2 ili pak na sredini pristupnog voda.

Vodovi koji se koriste u svrhu IP međupovezivanja bit će dvosmjerni, osim ako se obje ugovorne strane ne dogovore drugačije.

U slučaju povezivanja s mobilno-fiksni operatorom, moguće je koristiti iste vodove i za fiksni i za mobilni promet.

U slučaju kada vodove u svrhu IP međupovezivanja osigurava operator sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu iznajmljenih vodova, cijene vodova bit će sukladne obvezama propisanim odgovarajućim analizama na mjerodavnim tržištima iznajmljenih vodova.

Zbog ostvarenja visoke raspoloživosti, operatori su dužni povezati se putem minimalno dvije IP veze u dvije različite točke, neovisno da li se povezuju unutar istog grada ili u različitim gradovima.

Također, dužni su uspostaviti minimalno dva SIP linka, neovisno da li se radi o dva aktivna SIP linka ili jedan aktivan SIP link i jedan standby SIP link.

3.3. Signalizacija elektroničkih komunikacijskih mreža

3.3.1. Signalizacija

Međupovezivanje s Tele2 Mrežom je potrebno izvršiti korištenjem signalizacijske mreže u kojoj je mrežni indikator podešen na nat1 (NI=NAT1).

Unutar Mreže Operatora za potrebe međupovezivanja koristit će se drugi mrežni indikator, a radi uspostave mrežnog odjeljivanja na signalizacijskoj razini.

3.3.2. Opterećenje signalizacijske mreže

Tele2 dopušta maksimalno opterećenje signalizacijskog voda u jednom smjeru od 0,2 Erlanga u glavnom prometnom satu.

3.4. Opis tehničke realizacije Međupovezivanja

U pravilu, IP međupovezivanje pokretnih mreža u RH će se voditi načelima propisanim odgovarajućim 3GPP specifikacijama te preporukama navedenim u dokumentu Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 14. veljače 2018. godine, KLASA: UP/I-344-01/15-03/04, Urbroj 376-11-18-15.

Isto tako, međupovezivanje nepokretnih mreža u RH će se voditi načelima propisanim odgovarajućim TISPAN/3GPP normama/specifikacijama.

ETSI/3GPP:

- TS 123 228

- TS 124 229

- TS 129 165

Koristit će se SIP protokol, preferirani transporti protokol TCP.

Obvezne SIP metode, poruke i zaglavlja podržane u Tele2:

SIP poruke (messages) i zaglavlja (headeri) moraju se enkodirati, popunjavati i dalje predavati (encoded, filled and handled) kao što je specificirano referentnim normama odnosno specifikacijama kojima su isti definirani i opisani u dokumentu Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 14. veljače 2018. godine, KLASA: UP/I-344-01/15-03/04, Urbroj 376-11-18-15

Provjera metode, statusnog koda, zaglavlja u zahtjevima i odgovorima te postupanje sa svim SIP porukama mora biti prema normama i specifikacijama opisanima u dokumentu Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 14. veljače 2018. godine, KLASA: UP/I-344-01/15-03/04, Urbroj 376-11-18-15

Obvezne SIP metode

INVITE
RE-INVITE (podmetoda)
ACK
CANCEL
BYE
OPTIONS (obvezno samo u prijamnom smjeru)

3.5. Testiranje Međupovezivanja

3.5.1. Inicijalno Međupovezivanje

Tijekom inicijalnog Međupovezivanja Tele2 i Operatora, potrebno je provesti testove interoperabilnosti za svu tehničku opremu (vrstu sustava) koju su obje strane instalirale za korištenje na Pristupnim točkama.

Popisi testova interoperabilnosti za usklađivanje/potvrđivanje i testiranje kompatibilnosti bit će usklađeni naknadno.

3.5.2. Testovi interoperabilnosti

Prije početka testiranja Ugovorne strane će razmijeniti sve potrebne podatke, te suglasno ugovoriti vrijeme održavanja testova.

Tele2 i Operator će zajednički pregledati opremu za Međupovezivanje radi usklađivanja s međunarodnim preporukama i normama ITU-a, ETSI-ja, 3GPP normama i specifikacijama.

Svrha testiranja je potvrditi da je tehnička oprema međusobno povezana preko Voda u skladu sa dogovorenim specifikacijama međunarodno priznatih standarda i međusobno dogovorenih uvjeta, a pomoću procedura interoperabilnih testova. Tele2 i Operator će u jednakoj mjeri biti uključeni u implementaciju testne procedure.

3.6. Modifikacije sklopovlja (hardware-a) i programskih sustava (software-a)

Testovi interoperabilnosti će se provoditi u slučaju značajnih modifikacija hardware-a tj. opreme Pristupnih točaka vezanih uz sučelje. Uvođenje novih sustava koji još nisu testirani prilikom inicijalnog međupovezivanja mreža (različiti proizvođači, vrste sustava, verzija sustava) zahtijeva potpunu implementaciju niže opisanih procedura. Naknadni testovi interoperabilnosti će se provoditi u slučaju značajnih modifikacija software-a na opremi Pristupnih točki koje će utjecati na proces poziva, kontrolu dodatnih usluga ili bilježenje podataka o naplati, pod uvjetom da se modifikacije odnose na sučelje. Testovi interoperabilnosti bi u osnovi trebali provjeriti da nema oštećenja i da je funkcionalnost sučelja održana.

3.7. Proširenje opsega Međupovezivanja

Ako se opseg Međupovezivanja dogovoren između Tele2 i Operatora treba proširiti uključivanjem novih funkcionalnosti međupovezivanja koje su važne za signalizaciju na pristupnoj točki za signalizacijski promet, tada će testovi interoperabilnosti biti provedeni za novu funkcionalnost međupovezivanja.

3.8. Uvjeti pristupa za osoblje Operatora korisnika Standardne ponude

Operator se obvezuje prije početka bilo kakvih radova dostaviti popis ovlaštenih zaposlenika koji će imati pristup opremi koja će biti uključena u Međupovezivanje, kao i svim zadacima vezanim uz isto, te naknadnim testovima.

3.9. Značajke opreme i možebitna ograničenja

3.9.1. Prijenosna oprema

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

U svrhu otklanjanja dvojbi, sva prienosna oprema koju postavlja Tele2 u objektu na lokaciji Operatora u svrhu ostvarivanja Međupovezivanja ostaje u vlasništvu Tele2. Jednako tako, sva prienosna oprema koju

postavlja Operator u svrhu ostvarivanja Međupovezivanja u objektu na Pristupnoj točki Tele2 u slučaju kolokacije ostaje u vlasništvu Operatora.

3.9.2. Prijenosni put

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

3.9.3. Smještaj prienosne opreme u objektima na lokaciji pristupne točke Tele2 (kolokacija)

Tele2 pruža uslugu kolokacije u skladu s tehničkim mogućnostima isključivo za potrebe ostvarivanja Međupovezivanja s Tele2 mrežom.

Ako postoje tehnički uvjeti u objektima na lokaciji Pristupne točke Tele2, Tele2 će omogućiti Operatoru, na njegov zahtjev, smještaj njegove prienosne opreme u svrhu uspostave Međusobnog povezivanja u tim objektima (kolokacija), uz naknadu stvarnih troškova, a na temelju sklopljenog posebnog ugovora o kolokaciji.

Po primitku konkretnog zahtjeva Operatora na određenoj Pristupnoj točki Tele2, Tele2 će omogućiti smještaj prienosne opreme Operatora u posebnoj prostoriji unutar objekta na lokaciji Pristupne točke Tele2 pod uvjetom da postoji slobodan prostor unutar objekta gdje je locirana Pristupna točka Tele2 s prienosnim mrežnim funkcionalnostima te ako su ispunjeni tehnički i operativni uvjeti utvrđeni u posebni uvjetima Tele2 za kolokaciju. Tele2 će dostaviti Operatoru, na zahtjev, posebne uvjete za kolokaciju.

3.9.4. Uvjeti okoline i sigurnosti

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

Uvjeti temperature i vlage su sljedeći:

- 1) najniža temperatura zraka: 0 °C
- 2) najviša temperatura zraka: 40 °C
- 3) najniža relativna vlaga: 5 %
- 4) najviša relativna vlaga: 90 %.

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

3.9.5. Uvjeti napajanja i uzemljenja opreme

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

Krajnja točka odgovornosti između Operatora i Tele2 za sustav napajanja predstavlja spojno mjesto zaštićeno osiguračem.

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

3.9.6. Međupovezivanje na lokaciji Pristupne točke Operatora

Pri ostvarivanju Međusobnog povezivanja na lokaciji Operatora, cjelokupni Vod za međusobno povezivanje osigurava Tele2. U svrhu zaštite, Tele2 će ugraditi potrebnu prijenosnu opremu u objektu na lokaciji Pristupne točke Operatora, pod uvjetom da su zadovoljeni određeni minimalni uvjeti koji su navedeni u ovom članku. U tom slučaju, Točka razgraničenja bit će postavljena na DDF konektoru u objektu na lokaciji Pristupne točke Operatora.

3.9.7. Međupovezivanje na lokaciji Pristupne točke Tele2

Pri ostvarivanju Međusobnog povezivanja na lokaciji Tele2, cjelokupni Vod za međupovezivanje osigurava Operator. U svrhu zaštite, Operator će ugraditi potrebnu prijenosnu opremu u objektu na lokaciji Pristupne točke Tele2 pod uvjetom da su zadovoljeni određeni minimalni uvjeti koji su navedeni u ovom članku. U tom slučaju, Točka razgraničenja bit će postavljena na DDF konektoru u objektu na lokaciji Pristupne točke Tele2.

3.10. Zaštita života i zdravlja ljudi

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

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

3.11. Elektromagnetska kompatibilnost (EMC)

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

3.12. Usklađenost sa specifikacijama elektroničke komunikacijske mreže Operatora za međupovezivanje

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

- normama i tehničkim specifikacijama sadržanima u popisu obvezujućih norma i/ili tehničkih specifikacija, koji se objavljuje u Službenom listu Europske unije u skladu s mjerodavnom direktivom Europske unije, normama i tehničkim specifikacijama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI),
- Europskog odbora za normizaciju (CEN)
- Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CENELEC)
- normama, odlukama i preporukama Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), Međunarodne organizacije za normizaciju (ISO), Međunarodnoga elektrotehničkog povjerenstva (IEC) i Europske konferencije poštanskih i telekomunikacijskih uprava (CEPT).
- izvornim hrvatskim normama.
- 3GPP normama

3.13. Usklađenost sa zahtjevima za zaštitu od požara

Sustav zaštite od požara obuhvaća norme ponašanja radnika i trećih osoba za vrijeme rada, kretanja i zadržavanja u građevinama i na prostoru Tele2, kao i tehničke normative, norme i upute u svezi građevina i drugih sredstava rada kao i procesa rada.

Zaštita od požara obuhvaća skup mjera i radnji, normativne, upravne, organizacijske, tehničke i obrazovne naravi utvrđene zakonskim aktima, odlukama tijela jedinica lokalne uprave i samouprave i internim propisima Tele2, čijim se izborom i primjenom postiže veći stupanj zaštite od požara.

Radnici Operatora koji obavljaju određene poslove u Tele2 prostorijama i prostorima dužni su provoditi mjere zaštite od požara prilikom obavljanja tih radnji i držati se naredbi i naputaka odgovorne osobe za zaštitu od požara Tele2.

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

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

3.14.1. Sigurnost rada elektroničke komunikacijske mreže

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

3.14.2. Održavanje cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže

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

3.14.3. Zaštita podataka

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

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

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

Dolazak vanjskih suradnika u prostore Tele2 mora biti prethodno najavljen. Obavijest o dolasku vanjskih suradnika automatski se prosljeđuje djelatnicima osiguranja.

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

3.16. Vod za međupovezivanje

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

Trošak uspostavljanja i održavanja Voda dijeli se između Tele2 i Operatora za prvu godinu sukladno količini planiranog prometa kojeg svaka strana planira za godinu unaprijed, a koji će se razmjenjivati putem Voda. Nastala odstupanja od planiranog prometa, a koja utječu na raspodjelu troškova Voda, utvrditi će se na kraju prve kalendarske godine, te strana koja je temeljem planiranog prometa platila veći iznos, može izdati račun drugoj strani radi kompenzacije troškova temeljem razlike plaćenih i stvarnih troškova korištenja Voda.

Za drugu i svaku sljedeću godinu, troškovi korištenja Voda, utvrdit će se sukladno omjeru razmijenjenog prometa putem Voda za prethodnu godinu, s time da će se na kraju svake godine izvršiti korekcija obračuna, te provesti gore opisani postupak usklađenja.

4. PLANIRANJE I NARUČIVANJE MEĐUPOVEZIVANJA

4.1. Planiranje

Ugovorne strane održavat će polugodišnje sastanke za planiranje u svezi s planiranom instalacijom, odnosno proširenjem kapaciteta fizičkih veza Međupovezivanja. Svaka od Ugovornih strana može sazvati

navedene sastanke za planiranje prema potrebi. Ugovorne strane također mogu sazvati dodatne sastanke za planiranje, te suglasno odgoditi održavanje polugodišnjih sastanaka.

Na navedenim sastancima za planiranje raspravljat će se o potrebnim novim vezama i proširenim kapacitetima za jednogodišnje plansko razdoblje uz njihovo privremeno utvrđivanje, zajedno s rokovima za njihovo stavljanje na raspolaganje, a navest će se i procjene za sljedeće dvije godine.

4.1.1. Govorni promet

Operator će u sklopu postupka planiranja dostaviti Tele2 podatke o predviđenom govornom prometu za plansko razdoblje od 1 kalendarske godine unaprijed. Podaci o predviđenom govornom prometu će iskazivati količinu prometa u minutama po mjesecu i teret prometa za glavni prometni sat u Erlanzima za svaki mjesec planskog razdoblja.

Uzimajući u obzir Tele2 tehničku arhitekturu Međupovezivanja i podatke o predviđenom govornom prometu koje je dao Operator, Strane će dogovoriti konačne podatke o predviđenom govornom prometu.

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

4.1.2. Signalizacijski promet

Operator će u sklopu postupka planiranja dostaviti Tele2 podatke o predviđenom signalizacijskom prometu za plansko razdoblje od 1 kalendarske godine unaprijed. Podaci o predviđenom signalizacijskom prometu će iskazivati količinu prometa u minutama po mjesecu i teret prometa za glavni prometni sat u Erlanzima za svaki mjesec planskog razdoblja.

Uzimajući u obzir Tele2 tehničku arhitekturu Međupovezivanja i podatke o predviđenom signalizacijskom prometu koje je dao Operator, Strane će dogovoriti konačne podatke o predviđenom signalizacijskom prometu.

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

4.2. Privremena obustava Usluge međupovezivanja

Tele2 može privremeno obustaviti, u cijelosti ili djelomično, Uslugu međupovezivanja Operatoru uz prethodnu pisanu obavijest Operatoru, te HAKOM-u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko je Operator ugrozio sigurnost rada elektroničke komunikacijske mreže i/ili održavanje cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže koja uključuje i slučajeve iznenadnog povećanja volumena prometa kojeg dostavlja druga strana;

- Ukoliko je Operator ugrozio sposobnost međusobnog funkcioniranja elektroničkih komunikacijskih usluga;
- Ukoliko je Operator ugrozio zaštitu podataka;
- Tele2 utvrdi korištenje opreme koja je neispravna ili koja ne udovoljava zakonskim propisima;
- Tele2 ima razlog za osnovanu sumnju na nezakonito ili neovlašteno korištenje usluga.

Privremena obustava Usluge međupovezivanja od strane Tele2 na način opisan u ovom poglavlju će se u svakom slučaju prekinuti odmah nakon što se utvrdi prestanak razloga koji su doveli do obustave pružanja tih usluga.

4.3. Mjere regulacije prometa

Tele2 će biti ovlašten privremeno prekinuti pružanje Usluga i/ili odstupiti od parametara kakvoće Usluge koji su utvrđeni u članku 7.2 ove Standardne ponude ako to bude potrebno zbog radova na izgradnji i/ili održavanju Tele2 mreže, o čemu će pravovremeno izvijestiti Operatora.

Tele2 je u svrhu održavanja redovitog i neometanog rada Tele2 mreže ovlašten na prekide, smetnje ili promjene u Tele2 mreži i uslugama koje pruža svojim Korisnicima na štetu pružanja Usluga.

U slučaju hitnosti intervencija, Tele2 će o prekidu pružanja Usluga i/ili odstupanju od parametara kakvoće Usluge koji su utvrđeni u ovome članku bez odgode obavijestiti Operatora.

Ako Operator isporuči količinu prometa koja je veća od planirane, smatra se da isto može imati utjecaja na kakvoću usluge, što neće imati učinka na odgovornost Tele2 za izvršavanje obveza iz ove Standardne ponude.

U slučaju kada bi pojedina situacija mogla privremeno ometati tijek prometa u Tele2 mreži, Tele2 ima pravo primijeniti standardne mjere regulacije prometa kako bi se ograničio utjecaj takve situacije na kakvoću usluge koju pruža svojim Korisnicima, kao i Operatorima s kojima Tele2 ima sklopljen Ugovor o međupovezivanju.

5. CIJENE USLUGE MEĐUPOVEZIVANJA

5.1. Usluga završavanja (terminacije poziva)

Tele2 Operatoru nudi Uslugu međupovezivanja kako je definirano u točki 2 ove Standardne ponude.

Osim Usluge međupovezivanja, Tele2 i Operator mogu ugovoriti i pružanje dodatnih usluga što će biti regulirano Ugovorom o međupovezivanju.

Cijena Tele2 Usluge međupovezivanja navedena je u nastavku:

Tablica 1

Usluga	Vrijeme	Cijena
Terminacija poziva koji su započeli u mreži nekog od nacionalnih operatora prema korisnicima Tele2 i predani su direktno ili indirektno preko nekog od nacionalnih operatora u Tele2 mrežu	0-24h (radnim danom, vikendima i blagdanima)	0,1933* kn/min 0,1282** kn/min 0,0630*** kn/min

*cijena se primjenjuje od 1. srpnja 2013. godine do 31. prosinca 2013. godine

**cijena se primjenjuje od 1. siječnja 2014. godine do 31. prosinca 2014. godine

***cijena se primjenjuje od 1. siječnja 2015. godine do 31. ožujka 2015.

Tablica 2

Usluga	Vrijeme	Cijena
Terminacija međunarodnih poziva u Tele2 mrežu, za pozive koji su predani iz mreže nekog od nacionalnih operatora ili su predani iz mreže nekog od međunarodnih operatora iz zemlje koja je članica EU/EEA neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo	0-24h (radnim danom, vikendima i blagdanima)	0,45* kn/min 0,32** kn/min 0,0630*** kn/min

*cijena se primjenjuje od 1. srpnja 2013. godine do 30. lipnja 2014. godine

**cijena se primjenjuje od 1. srpnja 2014. godine do 31. prosinca 2014. godine

***cijena se primjenjuje od 1. siječnja 2015. godine do 31. ožujka 2015.

Tablica 3

Vrsta prometa	Kn/min (PDV nije uključen)
Terminacija poziva u Tele2 mrežu, za pozive koji su započeti s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili EU/EEA operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, pri čemu A broj Tele2-u, koji ima mogućnost raspoznavanja A broja, mora biti vidljiv ispravan i potpun	0,0630* 0,0470**
00 - 24 sata, radnim danom, vikendima i blagdanima	

*cijena se primjenjuje od 1. travnja 2015. godine do 30. lipnja 2017. godine

** cijena se primjenjuje od 1. srpnja 2017. godine

5.2 Troškovi vezani uz pripremu međupovezivanja

Operator podnositelj zahtjeva nadoknaditi će Tele2 troškove vezane uz pripremu međupovezivanja prema cijenama koje su naznačene u Tablici 4.

Tablica 4

<i>Stavka</i>	<i>Cijena (HRK bez PDV)</i>
<i>Priprema Pristupne točke/uspostava fizičke transmisije</i>	<i>25.000,00 jednokratno po svakoj Pristupnoj točki</i>
<i>Testiranje inicijalne uspostave IP međupovezivanja</i>	<i>10.000,00 jednokratno po svakoj Pristupnoj točki</i>
<i>Upravljanje/održavanje Pristupne točke</i>	<i>15.000,00 godišnje po svakoj Pristupnoj točki</i>
<i>Promjene postavki</i>	<i>8.000,00 po svakoj promjeni na svakoj Pristupnoj točki gdje su napravljene promjene postavki</i>
<i>Testiranje nakon promjena postavki</i>	<i>10.000,00 po svakoj Pristupnoj točki gdje su napravljene promjene postavki</i>

Napomena: Navedene cijene ne uključuju troškove instalacije i održavanja mrežne opreme Operatora u Tele2 Pristupnim točkama.

Operator podnositelj zahtjeva koji nakon podnošenja zahtjeva odustane od zatražene usluge međupovezivanja biti će u obvezi nadoknaditi Tele2 troškove vezane uz pripremu usluge međupovezivanja prema cijenama navedenim u Tablici 4.

6. OBRAČUN, NAPLATA I INSTRUMENTI OSIGURANJA PLAĆANJA

6.1. Obračun

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

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

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

Registracija količine prometa počinje prvog dana svakog kalendarskog mjeseca u 00:00 sati. U slučaju gubitka dijela ili svih CDR zapisa jedne od Strana, druga Strana će dostaviti prometna mjerenja za pripadajuće razdoblje. U slučaju da niti jedna od Strana nije u mogućnosti predložiti podatke o dolaznom i odlaznom prometu primijenit će se metoda ekstrapolacije putem linearne regresije, opisana u Točki 6.2.6. ove Standardne ponude.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Naplata

6.2.1. Sadržaj računa za usluge Međupovezivanja

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

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

6.2.2. Sadržaj računa za druge usluge

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

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

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

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

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

6.2.3. Izdavanje računa

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

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

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

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

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

U slučaju da preuzimanje bilo koje usluge koju je Operator naručio od Tele2 ne započne najkasnije u roku od 30 dana od dana stavljanja tih usluga na raspolaganje i ne završi u roku od daljnjih 30 dana, Operator je obavezan Tele2 nadoknaditi ukupan trošak koji je nastao radi stavljanja tih usluga na raspolaganje, na temelju računa.

6.2.4. Dospijeće Računa

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

Račun se smatra zaprimljenim onog trenutka kad Operator primi elektroničku poštu na poslužitelju elektroničke pošte.

Prigovori na račune podnose se u pisanom obliku unutar roka dospelja računa. Ukoliko Operator ne ospori račun unutar njegova roka dospelja, smatra se da je prihvatio račun.

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

6.2.5. Dostava računa za usluge Međupovezivanja

Operator dostavlja Račun na sljedeću adresu:

Tele2 d.o.o.
Ulica grada Vukovara 269/d
10 000 Zagreb

Tele2 će dostavljati Račun Operatoru na adresu utvrđenu u okviru Ugovora o međupovezivanju.

6.2.6. Odstupanja u iznosima računa za usluge Međupovezivanja

U slučaju da se iznos na Računu razlikuje od podataka druge Strane za više od 2% od ukupnog prometa u obračunskom razdoblju za koje se izdaje Račun, druga Strana izvješćuje pisanim putem Stranu koja je izdala Račun najkasnije 5 dana prije dospelja spornog Računa o odstupanju i namjeri osporavanja Računa, uz predočenje dokaza o odstupanju.

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

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

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

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

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

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

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

Iznos se računa na slijedeći način:

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

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

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

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

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

y_i – zasebni naplaćeni iznos

n – broj korištenih perioda naplate (6)

\bar{x}, \bar{y} – aritmetička sredina korištenih vrijednosti

y – izračunata vrijednost za dotični mjesec

6.3. Instrumenti osiguranja plaćanja

Tele2 može od Operatora zatražiti da unaprijed dostavi neki od sljedećih instrumenata osiguranja plaćanja po vlastitom izboru Operatora koji ovisi o opsegu Usluga:

- 1) unaprijed plaćeni iznos na Tele2 račun otvoren pri Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb, broj računa: IBAN : HR16 2340 0091 1101 6930 6, SWIFT : PBZGHR2X;
- 2) polog na escrow račun pri uglednoj bankovnoj ili financijskoj instituciji u Republici Hrvatskoj;
- 3) bankovno jamstvo pri bankarskoj instituciji u Republici Hrvatskoj s minimalnim rokom od 1 godine i s klauzulom "na prvi poziv" i "bez prigovora", prihvaćena od strane Tele2, koja će se obnavljati svake godine po zahtjevu Tele2neta a prije isteka roka na koji je izdano to jamstvo;
- 4) javnobilježnički solemnizirana bjanko zadužnica

Troškove izdavanja instrumenta osiguranja plaćanja u potpunosti snosi Operator.

Unaprijed plaćeni iznos odnosno iznos instrumenata osiguranja plaćanja, utvrđuje se prema procijenjenom iznosu računa za pružene (planirane) Usluge Tele2 i Operatora u razdoblju od 3 mjeseca unaprijed uvećanom za 10%. Ovisno o stvarnom prometu razmijenjenom između Tele2 i Operatora, navedeni iznosi mogu biti revidirani svaka tri mjeseca.

U slučaju da Operator ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja u roku 30 dana od dana dospijea, primijenit će se postupak naplate ovisno o primijenjenom instrumentu osiguranja plaćanja. Aktivacijom primijenjenog instrumenta osiguranja plaćanja Tele2 će naplatiti dospjela i neosporena dugovanja za koja je protekao rok od 30 dana od dana dospijea. Prilikom namirenja Tele2 će najprije zatvoriti obveze s najstarijim dospeljem.

Ako u razdoblju od 1 godine od dana potpisivanja ugovora, Operator uredno u roku dospijea podmiruje svoje obveze, ukida se obveza dostavljanja instrumenta osiguranja plaćanja.

U slučajevima kada je Tele2 predao na naplatu/aktivirao instrument(e) osiguranja plaćanja Operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah, a najkasnije u roku 15 dana od trenutka kada je predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.

Iznimno od gore navedenog, Tele2 ima pravo zahtijevati od Operatora s kojim do sada nije imao sklopljen ugovor, a koji traži od Tele2 uslugu završavanja poziva u pokretnu mrežu Tele2, a da Tele2 pritom ne traži niti ostvaruje od Operatora pružanje ijedne usluge, bankarsku garanciju i to u iznosu tromjesečnog predviđenog prometa i na razdoblje od 12 mjeseci. Nakon proteka razdoblja od 12 mjeseci, pod uvjetom da Operator svoje novčane obveze prema Tele2-u uredno ispunjava, Tele2 više nema pravo tražiti od Operatora bankarsku garanciju kao instrument osiguranja plaćanja.

7 KAKVOĆA USLUGA

7.1. Smetnje

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

7.2. Parametri kakvoće

Ugovorne strane su obvezne surađivati i razmjenjivati sve informacije koje se smatraju nužnim za izvršenje usluga.

Svaka Ugovorna strana snosi odgovornost za dio veza koje se ostvaruju u njezinoj Mreži.

Tele2 zahtijeva sljedeće vrijednosti parametara:

- Svaka Ugovorna strana obvezna je proslijediti CLI drugoj Ugovornoj strani.
- Operator za Međupovezivanje obvezan je osigurati vrijednost MOS parametra u Standardnom iznosu 4.

- Pojam „vjerojatnost mrežne propusnosti“ odnosi se na vjerojatnost uspostave veze. Prosječna vjerojatnost mrežne propusnosti je 98,5% za cjelodnevno (24-satno) razdoblje promatranja za Tele2 i Operatora.

8. UPRAVLJANJE RAD I ODRŽAVANJE USLUGE

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

Tele2 će odrediti svojeg koordinatora za sva pitanja vezana za ostvarivanje Međupovezivanja, o čemu će obavijestiti Operatora u okviru obavijesti o primitku zahtjeva za pregovore i popratne dokumentacije.

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

Strane mogu promijeniti koordinate u svako doba, dostavljanjem pisane obavijesti s trenutnim učinkom drugoj Strani, na adresu navedenu u članku 1.8 ove Standardne ponude.

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

8.2. Procedura u slučaju tehničkih grešaka

8.2.1. Prijava smetnji

Operator je obavezan prijaviti smetnje, nedostatke, kvarove ili štete od 0 do 24 sata bez odlaganja dojavnom mjestu za smetnje Tele2 i staviti Tele2 na raspolaganje informacije koje su bitne za uklanjanje kvarova/smetnji.

Dojavno mjesto za smetnje Tele2 i Operatora utvrdit će se Ugovorom o međupovezivanju. Operator se obvezuje izvršiti prijavu kvarova/smetnji telefonskim putem i putem e-maila.

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

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

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

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

- 1) Dan prijave kvara/smetnje;

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

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

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

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

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

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

8.2.2. Načela eskalacije

Kada se pojavi kvar/smetnja, osoblje Operatora:

- 1) provodi mjere razrješavanja kvara/smetnje (bezuspješno);
- 2) otklanja kvar/smetnju (bezuspješno);
- 3) traži podršku osoblja Tele2.

Osoblje Tele2 će:

- 1) provjeriti prijavu kvara/smetnje;
- 2) provjeriti uzroke kvara/smetnje;
- 3) usuglasiti trenutne mjere s osobljem Operatora;
- 4) definirati postupak razrješavanja kvara/smetnje;
- 5) zatražiti podršku predmetnog odjela Tele2.

U slučaju kritične situacije (PRIO1), osoblje Tele2 eskalirat će problem na predmetne odjele Tele2 i obavijestit će članove Grupa za eskalaciju.

Osoblje predmetnog odjela Tele2 radit će na prijavi kvara/smetnje prema prioritetu i složenosti kako je utvrđeno u ovome članku.

8.2.3. Utvrđivanje prioriteta i složenosti tehničkih upita

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

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

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

Primjeri prioriteta PRIO 1:

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

Primjeri prioriteta PRIO 2:

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

Primjeri prioriteta PRIO 3:

- 1) manje važan tehnički upit, primjerice gubitak manje od 30% ili više ugovorenog interkonekcijskog kapaciteta.

Primjeri složenosti KOM 1:

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

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

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

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

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

8.2.4. Grupa za eskalaciju

Tele2 i Operator će imenovati u sastav svoje Grupe za eskalaciju članove koji imaju odgovarajuće funkcije u organizacijskim jedinicama nadležnim za rad i održavanje usluge.

8.2.5. Stupanj ozbiljnosti i matrica eskaliranja

Strane će obavijestiti i uložiti sve razumne napore kako bi razriješile kvarove sukladno vremenskim okvirima koji su utvrđeni u slijedećoj tablici:

Stupanj prioriteta	Vrijeme informiranja (1)	Vrijeme rješavanja za složenost (1)		
		KOM1	KOM 2	KOM 3
PRIO 1	Odmah ili najkasnije za 2 sata	5 sati	2 dana (2)	4 dana (2)
PRIO 2	Najkasnije idućeg radnog dana	2 dana (2)	4 dana (2)	3 tjedna (3)
PRIO 3	Najkasnije idućeg radnog dana	4 dana (2)	3 tjedna (3)	4 tjedna (3)

Zbog velike raznovrsnosti tehničkih upita, vremena navedena u gore navedenoj tablici vrijede za 90% od ukupnog broja svih zaprimljenih tehničkih upita.

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

Pod "Tjednom" se smatra kalendarski tjedan.

9. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

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

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

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

Tele2 neće biti odgovoran za sadržaj koji se proizvodi, prenosi i/ili objavljuje od strane Operatora. Svaka Strana odgovorna je za štetu koja nastane njezinim Korisnicima uslijed pružanja odnosno nepružanja Usluga.

U slučaju štete nastale tijekom korištenja zakupljenih vodova za potrebe ostvarivanja Međupovezivanja na temelju ove Standardne ponude, odgovornost Strana procjenjivat će se u skladu s omjerom količine prometa iz stavka 3.16. ove Standardne ponude, osim ako je šteta nastala namjerom ili krajnjom nepažnjom jedne od Strana.

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

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

9.2. Odgovornost i naknada štete prema trećima

Operator se obvezuje pridržavati važećih zakona i drugih propisa, a osobito odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o zaštiti osobnih podataka i štiti Tele2 od i u odnosu na sva potraživanja i zahtjeve trećih osoba nastale uslijed kršenja obveza iz ovog članka.

10. OBUSTAVA USLUGA

10.1. Neplaćanje usluga Međupovezivanja

U slučaju neplaćanja usluga od strane Operatora može Operatoru koji ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja privremeno obustaviti pružanje usluge ukoliko se ne može naplatiti iz instrumenta osiguranja plaćanja Tele2.

U slučaju neplaćanja usluga od strane Operatora koji nije obavezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja Tele2 može istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dana dospijeca.

U slučajevima kada Operator nije sukladno članku 6.3 Standardne ponude dostavio novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja najkasnije u roku 15 dana od trenutka kada je instrument osiguranja plaćanja predan na naplatu Tele2 može istome privremeno obustaviti pružanje usluge.

Privremena obustava iz ovoga članka trajat će do podmirenja svih dospjelih i nespornih dugovanja ili do dostave odgovarajućih instrumenata osiguranja plaćanja, osim ako u međuvremenu ne nastupe razlozi za raskid Ugovora o međupovezivanju, bez utjecaja na ostala prava Tele2 koja mu pripadaju sukladno važećim zakonima i drugim propisima i Ugovoru o međupovezivanju.

10.2. Viša sila

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

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

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

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

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

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

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

11. POVJERLJIVOST INFORMACIJA I POSLOVNA TAJNA

Strane su obvezne poštivati povjerljivost informacija ili poslovne tajne, te su obvezne ne otkrivati ih bilo kojoj trećoj strani osim u slučajevima kada se takve povjerljive informacije ili poslovne tajne otkrivaju nadležnim tijelima sukladno hrvatskim zakonima ili ostalim važećim propisima i kada je jedna strana ovlaštena pisanim putem od druge strane otkriti povjerljivu informaciju ili poslovnu tajnu druge strane, pod uvjetom da strana koja je nositelj takve povjerljive informacije ili poslovne tajne ne odbije izdati odobrenje bez opravdanog razloga. Strane mogu po potrebi detaljnije urediti prava i obveze u pogledu povjerljivosti i poslovne tajne u Ugovoru.

12. RJEŠAVANJE SPOROVA

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

Svi sporovi koji proiziđu iz ovog Ugovora, a u nadležnosti su nadležnog regulatornog tijela bit će riješeni pred tim tijelom.

Svi sporovi koji proiziđu iz ovog Ugovora, uključujući i sporove koji se odnose na pitanje njegova valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, a koji nisu u nadležnosti

nadležnog regulatornog tijela, konačno će se riješiti arbitražom u skladu s važećim Pravilnikom o Stalnom izbranom sudištu pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, pred tri arbitra imenovana u skladu s navedenim Pravilnikom. Mjesto arbitraže će biti Zagreb, a arbitražni postupak će se voditi na hrvatskom jeziku.

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

13. PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA

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

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

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

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

14. DODACI STANDARDNE PONUDE

14.1. Zahtjev za pregovore zaradi ostvarivanja međupovezivanja

Osnovni podaci o Operatoru za međupovezivanje:

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

Dodaci uz Zahtjev za pregovore radi ostvarivanja Međupovezivanja:

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

14.2. Sporazum o povjerljivosti

Između

Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269/d, OIB: 70133616033, koje zastupaju

i _____

I

Operator za međupovezivanje,

Tvrtka: _____

Adresa: _____

OIB: _____

koje zastupa(ju) _____

I

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

II

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

III

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

IV

Strane su suglasne da Povjerljivi podaci ostaju čitavo vrijeme vlasništvo one Strane koja otkriva takve podatke i da se bilo koje otkrivanje Povjerljivih podataka u skladu s odredbama ovoga Sporazuma neće se tumačiti kao stjecanje prava vlasništva, prijenos autorskih prava, prava na patent, žig ili industrijski dizajn ili bilo kojeg drugog prava na Povjerljive podatke.

V

Podatak se neće smatrati Povjerljivim podatkom:

- 1) ako je već dostupan ili postane dostupan javnosti, osim u slučaju kada je to otkrivanje

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

VI

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

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

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

VII

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

Za potrebe ovog Sporazuma, ovlaštenim osobama smatraju se:

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

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

VIII

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

IX

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

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

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

X

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

XI

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

XII

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

XIII

Ovaj Sporazum tumačit će se u skladu s hrvatskim pravom.

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

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

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

XIV

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

U POTVRDU OVOGA, ovaj Sporazum je potpisan u Zagrebu dana _____ 20____. godine.

Operator za međupovezivanje

Tele2 d.o.o.

Potpis odgovorne osobe

Potpis odgovorne osobe

Potpis odgovorne osobe

Potpis odgovorne osobe

14.3. Tekst bankovnog jamstva

Temeljem Ugovora o garanciji br. _____ sklopljenog između _____ (u daljnjem tekstu: **Banka**) i društva _____, _____, (u daljnjem tekstu: _____), Banka izdaje, u korist društva Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269/d (u daljnjem tekstu: **Korisnik garancije**), sljedeće

BANKOVNO JAMSTVO BR. _____

1. Utvrđuje se da su, dana ____ 20__ . god., _____ i Korisnik garancije sklopili Ugovor o međupovezivanju (dalje u tekstu: **Ugovor**) kojim se Korisnik garancije obvezuje _____ pružati usluge međupovezivanja u Tele2 mrežu, pod uvjetima i u rokovima utvrđenim Ugovorom, a _____ se, između ostalog obvezuje mjesečno, na temelju izdanih računa s rokom dospelja od 60 dana od dana zaprimanja računa, plaćati cijenu za usluge međupovezivanja u skladu s odredbama Ugovora.

2. U skladu s odredbama Ugovora, _____ obvezan je Korisniku garancije dostaviti bezuvjetno, neopozivo bankovno jamstvo na prvi pisani poziv i bez prigovora za uredno plaćanje cijene za usluge međupovezivanja na iznos koji odgovara umnošku prosječnog planiranog prometa za razdoblje od 3 mjeseci i cijene usluga međupovezivanja uvećanog za 10%, koji iznos neće biti manji od _____, i to s valjanošću od 12 mjeseci od dana izdavanja bankovnog jamstva odnosno do _____. godine.

3. Ovim neopozivim bankovnim jamstvom, Banka se obvezuje Korisniku garancije na prvi pisani poziv i bez prigovora, koji poziv sadrži izjavu Korisnika garancije da _____ nije izvršio svoju obvezu plaćanja bilo kojeg dospjelog iznosa cijene za usluge međupovezivanja, platiti svaki iznos ili iznose koji u ukupnoj vrijednosti mogu iznositi najviše

_____ kn
(slovima: _____ kn)

4. Poziv iz točke 3. ovoga jamstva smatra se izvršenim njegovom dostavom na adresu Banke _____ i/ili telefaks Banke broj _____.

5. Ovo neopozivo bankovno jamstvo na prvi poziv i bez prigovora stupa na snagu na dan donošenja, te važi do _____ godine. Nakon isteka ovog roka prestaju sve obveze Banke prema Korisniku garancije, osim obveza nastalih pozivom na plaćanje koji je dostavljen Banci prije isteka roka važenja na način predviđen točkom 4. ovoga jamstva.

U Zagrebu, _____ 20__.

Tvrtna banke

potpis odgovorne osobe i žig banke

14.4. Obrazac za prijavu kvarova / smetnji usluga međupovezivanja

Informacija o tehničkim kvarovima		
<input type="checkbox"/> Planirani radovi	Prioritet: <input type="checkbox"/> P1 <input type="checkbox"/> P2 <input type="checkbox"/> P3	
<input type="checkbox"/> Greška/degradacija		
<input type="checkbox"/> Prijava	<input type="checkbox"/> Potvrda primitka	<input type="checkbox"/> Odjava
<input type="checkbox"/> Tele2	<input type="checkbox"/> Tele2	<input type="checkbox"/> Tele2
<input type="checkbox"/> Operator	<input type="checkbox"/> Operator	<input type="checkbox"/> Operator
Datum: _____ Vrijeme: _____	Datum: _____ Vrijeme: _____	Datum: _____ Vrijeme: _____
Osoba/telefon: _____	Osoba/telefon: _____	Osoba/telefon: _____
Broj greške:	Vrijeme početka: Datum: _____ Vrijeme: _____	Vrijeme završetka: Datum: _____ Vrijeme: _____
Tele2 :	Očekivano vrijeme trajanja: _____	
Operator:	Trajanje greške: _____ min	
Tele2: Adresa: Telefon: Telefaks: E-mail:	Operator: Adresa: Telefon: Telefaks: E-mail:	
Detaljan opis		
Smjer/lokacija/relacija:		
Sustav:		
Pozicija sustava:		
Opis greške:		
(djelomičan/potpun ispad, interkonekcijskog kapaciteta, transmisije, nedostupnost usluge)		
Uzrok greške:		