



ŽIVJETI ZAJEDNO

## **GARANCIJA KVALITETE NA PODATKOVNE USLUGE - SLA**

## SADRŽAJ

1. Temeljna načela i odredbe SLA usluge prijenosa podataka u nepokretnoj mreži.....	2
1.1. Opis usluge .....	2
1.2. Obračun i naplata SLA.....	2
1.3. Ostalo .....	2
2. Cijene SLA usluge prijenosa podataka u nepokretnoj mreži .....	3
2.1. Mjesečna naknada za modele SLA Silver i Gold .....	3
2.1.1. Mjesečna naknada za SLA uslugu za izabranu brzinu Prijenosa podataka za Privatna mreža - stalni pristup.....	3
2.1.2 Mjesečna naknada za SLA uslugu za izabranu brzinu prijenosa podataka za Net PRO .....	3
2.1.3 Mjesečna naknada za SLA uslugu za izabranu brzinu prijenosa podataka za Metro Ethernet za brzine veće od i jednake 1 Mbit/s uključujući Metro Ethernet Premium.....	4
2.1.4 Mjesečna naknada za model Platinum .....	5
2.1.5 METRO ETHERNET PAKET SLA .....	5
2.1.6 SLA Data Office usluga .....	5
2.1.7 SLA PRO LINE USLUGA .....	6
2.1.8 Definicija i obračun penala .....	6
3. Parametri kvalitete .....	7
3.1. Temeljna načela i odredbe SLA QoS usluge.....	7
3.1.1. Opis usluge .....	7
3.1.2. Obračun naplate.....	7
3.1.3. Ostalo .....	7
3.2. Cijene SLA QoS usluge .....	8
3.2.1. Mjesečna naknada.....	8
3.2.2. Definicija i obračun penala .....	8

# 1. TEMELJNA NAČELA I ODREDBE SLA USLUGE PRIJENOSA PODATAKA U NEPOKRETNJOJ MREŽI

## 1.1. OPIS USLUGE

SLA (Service Level Agreement) ili Ugovor o razini kvalitete pružanja telekomunikacijskih usluga je skup parametara kvalitete telekomunikacijskih usluga i njihove razine između korisnika i Hrvatskog Telekom. Usluge prijenosa podataka na kojima će se pružati SLA usluga su:

- Privatna mreža - stalni pristup
- Net PRO
- Metro Ethernet (za brzine veće od i jednake 1 Mbit/s) uključujući Metro Ethernet Premium
- Data Office

Korisnici koji koriste Metro Ethernet Premium, SLA uslugu dobivaju pod uvjetima koji vrijede za SLA uslugu na Metro Ethernetu.

Korisnici koji koriste Data Office uslugu, SLA uslugu dobivaju pod uvjetima koji vrijede za SLA Gold uslugu na Privatnoj mreži.

U cilju ispunjavanja parametara SLA od strane Hrvatskog Telekom, usluga u tehničkom smislu će se realizirati kao backup primarne usluge s istim obilježjima (brzina backup-a ista je brzini primarne usluge).

SLA modela je tri: Silver, Gold i Platinum. Osnovna razlika u modelima je vremenu garantirane mjesečne dostupnosti i tehničkom rješenju backup-a:

- SLA Silver - 4 sata mjesečno (dostupnost 99,45%)
- SLA Gold - 2 sata mjesečno (dostupnost 99,72%)
- SLA Platinum - 1 sata mjesečno (dostupnost 99,86%)

Korisnici kojima je SLA namijenjen su poslovni korisnici (segmenti KA, LA, SME i D5). Tehničko rješenje kod svih osnovnih (primarnih usluga) za brzine manje i uključujući 256 kbit/s realizirat će preko ADSL-a, a za brzine iznad 256 kbit/s stalnim vodom.

## 1.2. OBRAČUN I NAPLATA SLA

Ukupna SLA mjesečna naknada se sastoji od:

1. Naknade za osiguranje razine kvalitete
2. Obračuna popusta po usluzi (na broj lokacija i trajanje ugovora)

Naknada za priključenje usluge se ne naplaćuje. Pod aktivacijom SLA smatra se uspostava mrežne funkcionalnosti, što uključuje uspostavu telekomunikacijskih kapaciteta i priključenje korisnikove opreme. Trenutkom aktivacije usluge započinje obračun mjesečne naknade usluge.

Mjesečna naknada za SLA uslugu u pravilu se obračunava mjesečno za obračunsko razdoblje (kalendarski mjesec) putem računa kojeg Hrvatski Telekom izdaje korisniku, počevši od datuma aktivacije usluge.

Iznimno, u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije SLA usluge korisnik plaća 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 korisnik plaća 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.

## 1.3. OSTALO

Na sve cijene obračunava se porez na dodanu vrijednost-PDV. Cijene s PDV-om zaokružene su na dvije decimalne. Hrvatski Telekom je ovlašten izmijeniti Cjenik SLA usluge u skladu s odredbama Zakona o telekomunikacijama i drugim važećim propisima. Hrvatski Telekom će obavijestiti korisnika u pisanom obliku o izmjenama koje su uvedene te na odgovarajući način objaviti ove izmjene. Izmjene cijena počet će se primjenjivati na korisnika po proteku 30 dana od dana njihove objave. Ukoliko korisnik ne odbije te izmjene u roku od 30 dana od dana objave izmjena, smatrat će se da je suglasan sa uvedenim izmjenama. U slučaju da korisnik odbije prihvatiti izmjene Cjenika, Hrvatski Telekom ima pravo prestati pružati korisniku SLA uslugu i raskinuti Ugovor o pružanju SLA usluge.

## 2. CIJENE SLA USLUGE PRIJENOSA PODATAKA U NEPOKRETNJOJ MREŽI

### 2.1. MJESEČNA NAKNADA ZA MODELE SLA SILVER I GOLD

#### 2.1.1. MJESEČNA NAKNADA ZA SLA USLUGU ZA IZABRANU BRZINU PRIJENOSA PODATAKA ZA PRIVATNA MREŽA - STALNI PRISTUP<sup>1</sup>

Br	USLUGA	SLA Silver		SLA Gold	
		Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)
1.	Mjesečna naknada SLA za izabranu brzinu na usluzi Privatna mreža, po priključnoj točki, mjesečno:				
	64k	118,00	147,50	177,00	221,25
	128k	278,00	347,50	417,00	521,25
	256k	360,00	450,00	540,00	675,00
	512k	560,00	700,00	840,00	1.050,00
	1024k	600,00	750,00	900,00	1.125,00
	2M	798,00	997,50	1.197,00	1.496,25
	4M	1.198,00	1.497,50	1.797,00	2.246,25
	6M	1.380,00	1.725,00	2.070,00	2.587,50
	8M	1.780,00	2.225,00	2.670,00	3.337,50
	10M	2.180,00	2.725,00	3.270,00	4.087,50
	12M	2.580,00	3.225,00	3.870,00	4.837,50
	15M	2.980,00	3.725,00	4.470,00	5.587,50
	30M	5.180,00	6.475,00	7.770,00	9.712,50
	50M	6.000,00	7.500,00	9.000,00	11.250,00
	100M	8.000,00	10.000,00	12.000,00	15.000,00

#### 2.1.2 MJESEČNA NAKNADA ZA SLA USLUGU ZA IZABRANU BRZINU PRIJENOSA PODATAKA ZA NET PRO<sup>2</sup>

Br	USLUGA	SLA Silver		SLA Gold	
		Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)
1.	Mjesečna naknada SLA za izabranu brzinu na usluzi NetPRO, po priključnoj točki, mjesečno:				
	512k (nije u ponudi od 1.4.2009.)	180,00	225,00	324,00	405,00
	1M	180,00	225,00	324,00	405,00
	2M	290,00	362,50	522,00	652,50
	4M	490,00	612,50	882,00	1.102,50
	6M	550,00	687,50	990,00	1.237,50
	8M	750,00	937,50	1.350,00	1.687,50
	10M	790,00	987,50	1.422,00	1.777,50
	12M	1.090,00	1.362,50	1.962,00	2.452,50
	15M	1.150,00	1.437,50	2.070,00	2.587,50
	20M	1.500,00	1.875,00	2.700,00	3.375,00
	30M	2.090,00	2.612,50	3.762,00	4.702,50
	40M	2.790,00	3.487,50	5.022,00	6.277,50
	50M	3.390,00	4.237,50	6.102,00	7.627,50
	100M	3.990,00	4.987,50	7.182,00	8.977,50
	200M	6.390,00	7.987,50	11.502,00	14.377,50

<sup>1</sup> Cjenik usluge Privatna mreža-stalni pristup definiran je u Cjeniku Usluge širokopoljarnog pristupa internetu

<sup>2</sup> Cjenik usluge Net PRO definiran je u Cjeniku Usluge širokopoljarnog pristupa internetu

### 2.1.3 MJESEČNA NAKNADA ZA SLA USLUGU ZA IZABRANU BRZINU PRIJENOSA PODATAKA ZA METRO ETHERNET ZA BRZINE VEĆE OD I JEDNAKE 1 MBIT/S UKLJUČUJUĆI METRO ETHERNET PREMIUM<sup>3</sup>

Br	USLUGA	SLA Silver		SLA Gold	
		Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)
1.	Mjesečna naknada SLA za izabranu brzinu na usluzi Metro mreža, po priključnoj točki, mjesečno:				
	512k	81,00	101,25	112,50	140,63
	1M	144,00	180,00	200,00	250,00
	2M	180,00	225,00	250,00	312,50
	4M	306,00	382,50	425,00	531,25
	6M	342,00	427,50	475,00	593,75
	8M	450,00	562,50	625,00	781,25
	10M	522,00	652,50	725,00	906,25
	15M	594,00	742,50	825,00	1.031,25
	20M	702,00	877,50	975,00	1.218,75
	30M	864,00	1.080,00	1.200,00	1.500,00
	40M	1.008,00	1.260,00	1.400,00	1.750,00
	50M	1.134,00	1.417,50	1.575,00	1.968,75
	60M	1.242,00	1.552,50	1.725,00	2.156,25
	70M	1.341,00	1.676,25	1.862,50	2.328,13
	80M	1.431,00	1.788,75	1.987,50	2.484,38
	90M	1.512,00	1.890,00	2.100,00	2.625,00
	100M	1.584,00	1.980,00	2.200,00	2.750,00
	200M	1.836,00	2.295,00	2.550,00	3.187,50
	300M	2.088,00	2.610,00	2.900,00	3.625,00
	400M	2.340,00	2.925,00	3.250,00	4.062,50
	500M	2.592,00	3.240,00	3.600,00	4.500,00
	600M	2.844,00	3.555,00	3.950,00	4.937,50
	700M	3.096,00	3.870,00	4.300,00	5.375,00
	800M	3.348,00	4.185,00	4.650,00	5.812,50
	900M	3.600,00	4.500,00	5.000,00	6.250,00
	1G	3.852,00	4.815,00	5.350,00	6.687,50
	2,5G	6.300,00	7.875,00	8.750,00	10.937,50
	10G	10.800,00	13.500,00	15.000,00	18.750,00
	1G*	1.000,00	1.250,00	/	/
2.	MJESEČNA NAKNADA SLA za izabranu brzinu na usluzi Međugradska mreža, po priključnoj točki, mjesečno:	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)
	512 k	299,70	374,63	416,25	520,32
	1M	414,00	517,50	575,00	718,75
	2M	630,00	787,50	875,00	1.093,75
	4M	1.260,00	1.575,00	1.750,00	2.187,50
	6M	1.350,00	1.687,50	1.875,00	2.343,75
	8M	1.566,00	1.957,50	2.175,00	2.718,75
	10M	1.890,00	2.362,50	2.625,00	3.281,25
	15M	2.250,00	2.812,50	3.125,00	3.906,25
	20M	2.520,00	3.150,00	3.500,00	4.375,00
	30M	3.024,00	3.780,00	4.200,00	5.250,00
	40M	3.240,00	4.050,00	4.500,00	5.625,00
	50M	3.600,00	4.500,00	5.000,00	6.250,00
	60M	3.870,00	4.837,50	5.375,00	6.718,75
	70M	4.140,00	5.175,00	5.750,00	7.187,50
	80M	4.320,00	5.400,00	6.000,00	7.500,00
	90M	4.500,00	5.625,00	6.250,00	7.812,50
	100M	4.680,00	5.850,00	6.500,00	8.125,00
	200M	5.040,00	6.300,00	7.000,00	8.750,00
	300M	5.400,00	6.750,00	7.500,00	9.375,00

<sup>3</sup> Cjenik usluge Metro Ethernet i Metro Ethernet Premium definiran je Cjeniku Podatkovnih usluga

## Garancija kvalitete na podatkovne usluge

400M	5.760,00	7.200,00	8.000,00	10.000,00
500M	6.030,00	7.537,50	8.375,00	10.468,75
600M	6.300,00	7.875,00	8.750,00	10.937,50
700M	6.480,00	8.100,00	9.000,00	11.250,00
800M	6.750,00	8.437,50	9.375,00	11.718,75
900M	6.840,00	8.550,00	9.500,00	11.875,00
1G	7.020,00	8.775,00	9.750,00	12.187,50
2,5G	9.792,00	12.240,00	13.600,00	17.000,00
10G	13.554,00	16.942,50	18.825,00	23.531,25

\*Promotivna ponuda dostupna je poslovnim korisnicima koji ugovaraju uslugu uz obvezno minimalno trajanje ugovora od 24 mjeseca. Promotivno razdoblje traje od 11. kolovoza do 26. rujna 2019. godine.

## 2.1.4 MJESEČNA NAKNADA ZA MODEL PLATINUM

Mjesečna naknada se obračunava kao uvećanje za različite postotke u odnosu na cijenu primarne usluge kako slijedi:

Br.	PRIMARNA USLUGA:	Model Platinum
1.	Privatna mreža – stalni pristup[1]	Iznos mjesečne naknade se obračunava prema stvarnom trošku predloženog tehničkog rješenja, a u granicama od 35% do 100% cijene primarne usluge.
2.	Net PRO[2]	
3.	Metro Ethernet (za brzine veće i jednake 1 Mbit/s)[3]	

## 2.1.5 METRO ETHERNET PAKET SLA

Mjesečna naknada se obračunava po realiziranoj priključnoj točki kako slijedi:

Broj	Metro Ethernet Paket SLA	Cijena priključne točke bez PDV-a (kn)	Cijena priključne točke s PDV-om (kn)
1.	SLA Silver Metro Ethernet Paket	400,00	500,00
2.	SLA Gold Metro Ethernet Paket	500,00	625,00
3.	SLA Platinum Metro Ethernet Paket	600,00	750,00

Ponuda paketa usluga Metro mreža Vario SLA Platinum i Net PRO Vario SLA Platinum<sup>4</sup>

Brzina prijenosa	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)	Iskorišteni kapacitet	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)
1 Gbps	200,00	250,00	500 Mbps	250,00	312,50
100 Mbps	200,00	250,00	10 Mbps	100,00	125,00

Počevši od 16.08. 2017. godine, HT uvodi trajnu ponudu paketa usluga, a koji paket se sastoji od usluge Metro mreža Vario s više od 2 priključne točke s brzinom prijenosa od 1 Gbps, Net pro Vario usluge, usluge Metro mreža Vario SLA Platinum i Net PRO Vario SLA Platinum. Korisnici koji ugovore predmetne usluge kao dio paketa usluga na ugovorno razdoblje od 24 mjeseca imaju pravo na gore navedene cijene. Ako korisnici uzmu predmetne usluge uz MCD12 ili MCD0, primjenjivat će se standardne cijene koje čine od 35%-100% cijene osnovne usluge ovisno o predloženom tehničkom rješenju realizacije usluge.

## 2.1.6 SLA DATA OFFICE USLUGA<sup>5</sup>

Mjesečna naknada se obračunava po radnom mjestu, po lokaciji kako slijedi:

	USLUGA SLA DATA OFFICE	Cijena (bez PDV-a)	Cijena (s PDV-om)
1.	5 radnih mjesta, po lokaciji	1.500,00	1.875,00
2.	6 -10 radnih mjesta, po radnom mjestu	210,00	262,50
3.	11 - 20 radnih mjesta, po radnom mjestu	120,00	150,00
4.	21 - 50 radnih mjesta, po radnom mjestu	60,00	75,00
5.	51 - 100 radnih mjesta, po radnom mjestu	30,00	37,50
6.	101 - 200 radnih mjesta, po radnom mjestu	21,00	26,25

<sup>4</sup> Počevši od 1. studenog 2017. godine ponuda više nije dostupna.

<sup>5</sup> Cjenik usluge Data Office definiran je u Cjeniku Usluge širokopojasnog pristupa internetu

7.	201 - 500 radnih mjesta, po radnom mjestu	15,00	18,75
8.	više od 500 radnih mjesta, po radnom mjestu	5,00	6,25

## 2.1.7 SLA PRO LINE USLUGA

BR	USLUGA SLA PRO LINE	SLA SILVER		SLA GOLD		SLA PLATINUM	
	Mjesečna naknada SLA za izabranu brzinu na usluzi Pro Line, po priključnoj točki, mjesečno:	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)	Cijena bez PDV-a (kn)	Cijena s PDV-om (kn)
1.	Proline 10 Mbit/s	450,00	562,50	600,00	750,00	840,00	1.050,00
2.	Proline 20 Mbit/s	510,00	637,50	850,00	1.062,50	1.190,00	1.487,50
3.	Proline 50 Mbit/s	780,00	975,00	1.300,00	1.625,00	1.820,00	2.275,00
4.	Proline 100 Mbit/s	1.470,00	1.837,50	2.450,00	3.062,50	3.430,00	4.287,50
5.	Proline 200 Mbit/s	2.082,00	2.602,50	3.470,00	4.337,50	4.858,00	6.072,50
6.	Proline 300 Mbit/s	2.643,00	3.303,75	4.405,00	5.506,25	6.167,00	7.708,75
7.	Proline 400 Mbit/s	3.153,00	3.941,25	5.255,00	6.568,75	7.357,00	9.196,25
8.	Proline 500 Mbit/s	3.612,00	4.515,00	6.020,00	7.525,00	8.428,00	10.535,00
9.	Proline 600 Mbit/s	4.020,00	5.025,00	6.700,00	8.375,00	9.380,00	11.725,00
10.	Proline 700 Mbit/s	4.676,00	5.845,00	7.794,00	9.742,50	10.911,00	13.638,75
11.	Proline 800 Mbit/s	5.014,00	6.267,50	8.356,00	10.445,00	11.699,00	14.623,75
12.	Proline 900 Mbit/s	5.295,00	6.618,75	8.825,00	11.031,25	12.355,00	15.443,75
13.	Proline 1 Gbit/s	5.520,00	6.900,00	9.200,00	11.500,00	12.880,00	16.100,00
14.	Pro Line 50 Mbit/s*	-	-	624,04	780,05	-	-
15.	Pro Line 200 Mbit/s*	-	-	697,47	871,84	-	-

\* Promotivna ponuda dostupna je poslovnim korisnicima koji ugovaraju 2 ili više SLA Gold usluga uz obvezno minimalno trajanje ugovora od 24 mjeseca. Promotivno razdoblje traje od 26. lipnja do 26. srpnja 2018. godine.

## 2.1.8 DEFINICIJA I OBRAČUN PENALA

U slučaju neispunavanja SLA parametara od strane Hrvatskog Telekomu korisniku se odobravaju penali. Obračun penala detaljno je razrađen u ugovoru s korisnikom, a maksimalan iznos penala jednak je visini mjesečne naknade koju korisnik plaća za uslugu. Za iznos penala korisniku će se izdati odobrenje više zaračunate mjesečne naknade u prethodnom obračunskom razdoblju. Svi kvarovi koji su trajali duže od 15 minuta ulaze u obračun ukupnog trajanja kvara za pojedinu uslugu. Vrijeme nemogućnosti korištenja usluge podrazumijeva istovremenu nemogućnost korištenja osnovne i redundantne usluge, a mjeri se od trenutka prijave smetnje od strane korisnika do trenutka uspostave potpune funkcionalnosti usluge.

U slučaju neispunjenja Ugovorom zajamčene razine kvalitete telekomunikacijskih usluga utvrđeni su Penali koje će T-HT odobravati Korisniku. Penali za neispunjenje parametara razine kvalitete usluge su definirani kao različiti postoci od mjesečne naknade za svako odstupanje od zajamčenih parametara razine kvalitete telekomunikacijskih usluga. Penali će se obračunavati mjesečno od prvog do zadnjeg dana prethodnog mjeseca, te će se u skladu s time Korisniku odobriti više zaračunati iznos mjesečne naknade u prethodnom obračunskom razdoblju.

Korisniku će se do 5. (petog) radnog dana u mjesecu dostaviti podaci o kvarovima. Korisnik može prigovoriti izvještaju T-HT-a u pisanom obliku najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana primitka izvještaja. Ukoliko korisnik ne prigovori u navedenom

roku, smatra se da je Korisnik suglasan s podacima iz izvještaja T-HT-a. Ukoliko podaci o kvarovima pokazuju odstupanja veća od zajamčenih u ugovoru na odgovornost HT-a, obračunat će se penali prema slijedećem modelu:

Model	Odstupanje od dozvoljenog kumulativnog trajanja smetnje izraženo u satima	Penali za odstupanje od ugovorenih parametara raspoloživosti za pojedini priključak	Vrijeme nakon kojeg se vrati ukupna naknada izraženo u satima
Silver	$4 \leq T < 8$	Naknada (za razinu kvalitete)	24
	Svaka sljedeća 4 sata	20% mjesečne naknade za osnovnu uslugu	
Gold	$2 \leq T < 4$	Naknada (za razinu kvalitete)	12
	Svaka sljedeća 2 sata	20% mjesečne naknade za osnovnu uslugu	
Platinum	$1 \leq T < 2$	Naknada (za razinu kvalitete)	6
	Svaki sljedeći sat	20% mjesečne naknade za osnovnu uslugu	

### 3. PARAMETRI KVALITETE

#### 3.1. TEMELJNA NAČELA I ODREDBE SLA QOS USLUGE

##### 3.1.1. OPIS USLUGE

SLA (Service Level Agreement) ili Ugovor o razini kvalitete pružanja telekomunikacijskih usluga je skup parametara kvalitete telekomunikacijskih usluga i njihove razine između korisnika i Hrvatskog Telekom-a. SLA QoS usluga (Service Level Agreement Quality of Service) garantira korisnicima usluge Privatna mreža Premium sljedeće vrijednosti parametara kvalitete:

- Kašnjenje paketa - 50 ms
- Gubitak paketa - 0,5 %

U cilju ispunjavanja parametara kvalitete od strane Hrvatskog Telekom-a, usluga će se u tehničkom smislu realizirati kao dodatni nadzor nad priključcima Privatna mreža Premium za koje je ugovorena usluga SLA QoS.

SLA QoS usluga garantira dostupnost ugovorenih vrijednosti parametara kvalitete 99,72 % vremena (na mjesečnoj razini).

Usluga je namijenjena svim poslovnim korisnicima usluge Privatna mreža Premium.

##### 3.1.2. OBRAČUN NAPLATE

Ukupna mjesečna naknada se sastoji od:

- Naknade za osiguranje razine kvalitete
- Obračuna popusta po usluzi:
- S obzirom na količinu usluga
- S obzirom na trajanje ugovorne obaveze

Naknada za priključenje usluge se ne naplaćuje. Pod aktivacijom SLA QoS usluge smatra se uspostava dodatnog nadzora nad priključcima usluge Privatna mreža Premium. Trenutkom aktivacije usluge započinje obračun mjesečne naknade usluge.

Mjesečna naknada za SLA uslugu u pravilu se obračunava mjesečno za obračunsko razdoblje (kalendarski mjesec) putem računa kojeg Hrvatski Telekom izdaje korisniku, počevši od datuma aktivacije usluge.

Iznimno, u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije SLA usluge korisnik plaća 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 korisnik plaća 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.

##### 3.1.3. OSTALO

Na sve cijene obračunava se porez na dodanu vrijednost-PDV. Cijene s PDV-om zaokružene su na dvije decimale.



Hrvatski Telekom je ovlašten izmijeniti Cjenik SLA QoS usluge u skladu s odredbama Zakona o telekomunikacijama i drugim važećim propisima. Hrvatski Telekom će obavijestiti korisnika u pisanom obliku o izmjenama koje su uvedene te na odgovarajući način objaviti ove izmjene. Izmjene cijena početak će se primjenjivati na korisnika po proteku 30 dana od dana njihove objave. Ukoliko korisnik ne odbije te izmjene u roku od 30 dana od dana objave izmjena, smatrat će se da je suglasan sa uvedenim izmjenama. U slučaju da korisnik odbije prihvatiti izmjene Cjenika, Hrvatski Telekom ima pravo prestati pružati korisniku SLA uslugu i raskinuti Ugovor o pružanju SLA usluge.

## 3.2. CIJENE SLA QOS USLUGE

### 3.2.1. MJESEČNA NAKNADA

Mjesečna naknada za uslugu SLA QoS ovisi o pristupnoj brzini usluge Privatna mreža Premium za koju se ugovara usluga, a određuje se prema tablici:

Pristupne brzine usluge Privatna mreža Premium	Mjesečne naknade za uslugu SLA QoS
64 kbit/s	50,00 kn
128 kbit/s	
256 kbit/s	
512 kbit/s	
1 Mbit/s	150,00 kn
2 Mbit/s	
4 Mbit/s	
6 Mbit/s	
8 Mbit/s	
10 Mbit/s	
12 Mbit/s	
15 Mbit/s	500,00 kn
30 Mbit/s	
50 Mbit/s	
100 Mbit/s	

### 3.2.2. DEFINICIJA I OBRAČUN PENALA

U slučaju neispunjavanja SLA QoS parametara od strane Hrvatskog Telekoma korisniku se odobravaju penali. Obračun penala detaljno je razrađen u ugovoru s korisnikom, a maksimalan iznos penala jednak je visini mjesečne naknade koju korisnik plaća za uslugu SLA QoS i za uslugu Privatna mreža Premium. Za iznos penala korisniku će se izdati odobrenje više zaračunate mjesečne naknade u prethodnom obračunskom razdoblju.

U slučaju neispunjenja Ugovorom zajamčene razine kvalitete telekomunikacijskih usluga utvrđeni su Penali koje će T-HT odobravati Korisniku. Penali za neispunjenje parametara razine kvalitete usluge su definirani kao različiti postoci od mjesečne naknade za svako odstupanje od zajamčenih parametara razine kvalitete telekomunikacijskih usluga. Penali će se obračunavati mjesečno od prvog do zadnjeg dana prethodnog mjeseca, te će se u skladu s time Korisniku odobriti više zaračunati iznos mjesečne naknade u prethodnom obračunskom razdoblju.

Korisniku će se do 5. (petog) radnog dana u mjesecu dostaviti podaci o kvarovima. Korisnik može prigovoriti izvještaju T-HT-a u pisanom obliku najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana primitka izvještaja. Ukoliko korisnik ne prigovori u navedenom roku, smatra se da je Korisnik suglasan s podacima iz izvještaja T-HT-a. Ukoliko podaci o kvarovima pokažu odstupanja veća od zajamčenih u ugovoru na odgovornost HT-a, obračunat će se penali prema slijedećem modelu:

Ukupno vrijeme odstupanja parametara kvalitete od ugovorene vrijednosti (sati/mjesečno)	Iznos penala
$2 \leq T < 4$	100 % mjesečne naknade za uslugu SLA QoS
$4 \leq T < 10$	100 % mjesečne naknade za uslugu SLA QoS i 50 % mjesečne naknade za uslugu Privatna mreža Premium
$T \geq 10$	100 % mjesečne naknade za uslugu SLA QoS i

	100 % mjesečne naknade za uslugu Privatna mreža Premium
--	---------------------------------------------------------

1.Cjenik usluge Privatna mreža Premium definiran je u Cjeniku HRVATSKI TELEKOM ON-LINE