



PRILOG 1

Prijava i otklanjanje smetnji

1. Postupak

HT će otkloniti smetnje na mrežnim kapacitetima (tehničkim instalacijama) u što kraćem roku, a sukladno postojećim tehničkim i operativnim mogućnostima. Postupak prijave i otklona smetnji uključuje sljedeće:

a) Prijava smetnji

Korisnik je dužan, bez odgode, prijaviti HT-u svaku smetnju u korištenju usluge ili kvar umreženih Pristupnih kapaciteta (dalje u tekstu pod zajedničkim nazivom: Smetnje) putem besplatnih telefonskih brojeva: za korporativne korisnike 0800 9500 i za srednje i male poslovne korisnike 0800 9100. Spomenuti brojevi su dostupni 24 sata na dan, 7 dana u tjednu (radnim danom, vikendom i državnim blagdanom od 00,00 do 24,00 sata). Prijava smetnje treba sadržavati: naziv tvrtke, adresu, parametre pristupnog kapaciteta, tip terminalnog uređaja te obavezno identifikator priključne točke te karakter Smetnje.

b) Odaziv na prijavu smetnji

Po zaprimanju prijave kvara sukladno prethodno navedenom, HT će pristupiti otklanjanju smetnji bez odgađanja.

c) Obavijest o otklanjanju smetnji

Nakon što smetnja bude otklonjena, HT će o istome obavijestiti Korisnika bez odgađanja. Za vrijeme otklanjanja smetnji Korisniku će biti omogućen kontakt s odgovornom osobom na strani HT-a. Ako u prvotnom pokušaju ne bude moguće uspostaviti kontakt s odgovornom osobom na strani HT-a, potrebno je u razumnim razmacima nastaviti s pokušajima sve dok se ne ostvari kontakt s odgovornom osobom.

2. Otklanjanje smetnji

Proces otklanjanja smetnji započinje trenutkom prijave smetnji od strane Korisnika HT-u na način utvrđeni ovim uvjetima. Nakon zaprimanja prijave smetnji i verifikacije od strane nadležne osobe HT-a, utvrdit će se vrijeme nastanka smetnje. Vrijeme otklanjanja traje od zaprimanja prijave sve do otklanjanja smetnje, odnosno dostave obavijesti Korisniku o otklanjanju smetnji. Prilikom otklanjanja smetnje Korisnik je dužan HT-u omogućiti nesmetan pristup korisničkoj terminalnoj opremi i kućnoj instalaciji do kablenskog uvoda u objekt na lokaciji Korisnika u okviru dogovorenog vremena za intervenciju. Vrijeme u kojem HT-u nije omogućen ulazak na lokaciju Korisnika, npr. Korisnik ne može omogućiti pristup ili je odgodio rješavanje problema neće biti uračunato u vrijeme potrebno za otklanjanje smetnje. Nakon zaprimljene prijave smetnje, HT će poduzeti proces otklona smetnji.

Ako se prilikom otklanjanja utvrdi da je smetnja uzrokovana neispravnim rukovanjem terminalnom ili mrežnom opremom od strane Korisnika, da je terminalna oprema Korisnika neispravna ili da je smetnja uzrokovana neispravnošću kućne instalacije Korisnika uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane HT-a, kao i planirani prekidi u mreži najavljen, HT ima pravo naplatiti obavljenju uslugu prema ostvarenim troškovima (troškovnik norma radnih sati, troškovi prijevoza, dnevnica i smještaja zaposlenika). U svrhu izbjegavanja dvojbi, HT nije dužan pristupiti otklanjanju smetnje za koju se utvrdi da je uzrokovana neispravnošću terminalne opreme i/ili kućne instalacije Korisnika uključujući i mrežnu opremu koja nije osigurana od strane HT-a.

3. Prekidi u mreži

HT je odgovoran za nesmetano odvijanje usluga "HT SD-WAN", kako slijedi: za svaki prekid u mreži po pojedinoj lokaciji Korisnika duži od tri (3) neprekidna sata dnevno, mjesečna naknada za usluge "HT SD-WAN" bit će umanjena za iznos jednosatne naknade za svaki puni sat prekida u mreži (mjesečna naknada podijeljena sa 720). Prekid u mreži u smislu ovih uvjeta korištenja smatra se vremensko razdoblje unutar kojeg Korisniku nisu bile dostupne usluge "HT SD-WAN" uslijed smetnji i/ili grešaka na mrežnim kapacitetima koje su nastale na strani HT-a.

U svrhu izbjegavanja dvojbi, prekidi u mreži nastali uslijed smetnje i/ili greške na terminalnoj opremi i/ ili kućnoj instalaciji Korisnika, uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane HT-a, kao i planirani prekidi u mreži najavljeni 24 (dvadesetičetiri) sata unaprijed, ne smatraju se prekidima u mreži u smislu ovih odredbi. U svrhu ostvarivanja prava na smanjenje mjesečne naknade uslijed gore navedenog prekida u mreži, Korisnik mora HT-u podnijeti zahtjev za smanjenjem mjesečne naknade u pisanu obliku.

PRILOG 2

Tehnička specifikacija

1. Općenito

Za potrebe usluga "HT SD-WAN" pod pojmom Mrežna oprema smatra se usmjerivač, modem i prijenosna oprema, osim ako nije drugačije navedeno, s time da se pod pojmom usmjerivač smatra naprava koja omogućava usmjeravanje podataka između dviju ili više različitih lokacija Korisnika i prema, odnosno s interneta; pod pojmom modem smatra se naprava koja omogućava prijenos signala između dviju ili više različitih lokacija, odnosno, između radnih mjesta Korisnika i prema, odnosno s interneta, a pod pojmom prijenosna oprema smatra se bilo koja druga naprava koja omogućava prijenos signala između dviju ili više različitih lokacija, odnosno, između radnih mjesta Korisnika i prema, odnosno s interneta, a nije modem. U svrhu korištenja Stalnog pristupa mreži te dodatnih mogućnosti usluga "HT SD-WAN".

Korisnik je dužan osigurati sljedeće:

- instalaciju Mrežne opreme na mjestu priključenja na zatraženoj lokaciji Korisnika na kojoj se nalazi točka priključka kućne instalacije na mrežu HT-a (u daljnjem tekstu: priključna točka) navedena u Zahtjevu za uslugom "HT SD-WAN"
- odgovarajuću atestiranu kućnu instalaciju od mjesta priključne točke u prostorijama na lokaciji Korisnika te od mjesta korisničke terminalne opreme u prostorijama na lokaciji Korisnika, do zaključnih točaka Mrežne opreme
- odgovarajuće napajanje za Mrežnu opremu od 230V, 50 Hz
- mikroklimatske uvjete potrebne za rad Mrežne opreme
- HT osigurava na zahtjev Korisnika potrebnu krajnju opremu navedenu u stavku 2. ovoga Priloga. HT postavlja krajnju opremu na Lokacijama koje osigura Korisnik i vrši potrebnu konfiguraciju na krajnjoj opremi. Mrežna opremu koju HT osigura Korisniku ostaje vlasništvo HT-a. Mrežnu opremu koju nabavi Korisnik konfigurira sam Korisnik, prema preporukama HT-a. HT ne jamči u protivnom za kvalitetu. Ukoliko Korisnik koristi krajnju opremu koja nije kompatibilna s HT-ovom uslugom "HT SD-WAN", HT ne jamči kvalitetan rad usluge.
- Kako bi osigurao maksimalnu kvalitetu pružanja usluge i tehničku podršku, HT preporučuje da Korisnik ne koristi sljedeće mrežne skupine: 192.168.3.0/24, 192.168.249.0/24, 192.168.250.0/24, 172.26.0.0/16, 172.27.0.0/16, 172.29.0.0/16 172.27.0.0/16 i 172.29.0.0/16. Mrežnu opremu Korisniku na zahtjev osigurava HT (bilo u okviru usluge, bilo u najam). HT će instalirati Mrežnu opremu u blizini priključne točke na lokaciji Korisnika. HT će pritom upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do određenih prostorija na lokaciji Korisnika. Ukoliko se radi o opremi u vlasništvu Korisnika, usmjerivač treba imati sljedeće karakteristike:
- Proizvođač usmjerivača mora odgovarati onom kojeg HT koristi prilikom pružanja usluga "HT SD-WAN".
- Tip usmjerivača mora odgovarati onom koji HT koristi prilikom pružanja usluga "HT SD-WAN".

Ako Korisnik za pristup usluzi "HT SD-WAN" koristi usmjerivač koji se nalazi u vlasništvu Korisnika, HT preuzima kontrolu i administriranje usmjerivača. Korisnik je obavezan osigurati održavanje usmjerivača. Ako Korisnik želi zadržati pristup svojem usmjerivaču, HT će koristiti za pristup vlastiti pristupni usmjerivač koji će se postaviti između priključka i Korisnikova usmjerivača. Dodatni usmjerivač plaća Korisnik po važećem Cjeniku fiksnih usluga Hrvatskog Telekomu. Korisniku je izričito zabranjeno otvarati, mijenjati, oštećivati ili na bilo koji drugi način raspolagati pristupnim usmjerivačem HT-a bez prethodnog izričitog dopuštenja HT-a. U slučaju povrede ove odredbe iz razloga za koje odgovara Korisnik, HT će onemogućiti Korisniku pristup uslugama "HT SD-WAN". Sučelje na instaliranom usmjerivaču prema korisničkoj terminalnoj opremi je Ethernet sučelje 10/100 Mbit/s ili u nekim slučajevima 100/1000 Mbit/s u skladu s relevantnim standardima.

2. Uvođenje i korištenje HT SD-WAN usluge

HT će na usmjerivaču prema korisničkoj terminalnoj opremi osigurati Ethernet sučelje 10/100 Mbit/s ili u nekim slučajevima 100/1000 Mbit/s u skladu s relevantnim standardima. HT će za povezivanje mrežne opreme (usmjerivač i modem) na IP/ MPLS mrežnu platformu sukladno tehničkim mogućnostima i mogućnostima održavanja uspostaviti pristupni vod stalne brzine. HT SD-WAN. Prije puštanja u rad dodijeljenog pristupnog voda potrebnog za Stalni pristup Mreži, HT će po potrebi izvršiti digitalna mjerenja s odgovarajućim parametrima izvedbe u skladu s relevantnim ITU-T Preporukama.

3. Uvođenje i korištenje Udaljenog pristupa mreži

Dodatno uz uslugu "HT SD-WAN", Korisnik može od HT-a zatražiti različite vrste Udaljenog pristupa Mreži: putem širokopojasnog pristupa Internetu, putem Interneta, putem pokretnih mreža. Usluga Udaljenog pristupa Mreži putem HT ADSL pristupa za potrebe povezivanja korisničke terminalne opreme unutar Mreže koristi PPP (Point to Point) protokol i PPPoE (Point to Point over Ethernet), a za autentifikaciju Korisnika se koristi PAP (Password Autentification Protocol) i CHAP (Challenge Handshake Autentification Protocol) protokol. Za ove načine pristupa Korisnik se može pretplatiti na odgovarajuću uslugu koja uključuje odgovarajuću terminalnu opremu ili može u vlastitom trošku osigurati odgovarajući PPP klijentski softver i terminalnu opremu. Kod Usluge Udaljenog pristupa mreži putem interneta autentifikacija se bazira na X.509 certifikatima. Korisnik sa svojim administratorskim ovlastima može klijenta za povezivanje preuzeti putem korisničkih stranica. Kapacitet pristupa Mreži Korisnika za uslugu udaljenog pristupa putem interneta se ograničava, po svakoj VPN mreži Korisnika. Udaljeni pristup mreži Korisnika (dalje u tekstu: Mreža) moguć je sa svake lokacije na kojoj postoji odgovarajući pristup internetu. U tom slučaju Korisnik ostvaruje pristup Mreži putem sigurnosnog ključa i lozinke koje Korisnik dodjeljuje svojim krajnjim korisnicima. Sigurnosni ključ smatra se korisničkim imenom u smislu Uvjeta korištenja usluga "HT SD-WAN". Korisnik je suglasan i prihvaća da se po isteku jedne godine od dana aktivacije usluge sigurnosni ključ mora obnoviti sukladno uputama HT-a. HT ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluga "HT SD-WAN" u slučaju kada je ista posljedica nezadovoljavajuće dostupnosti usluge pristupa internetu. Za administraciju korisničkih računa HT omogućuje pristup korisničkim stranicama na <https://user.ht.hr/>. Korisnik je sam dužan omogućiti pristup internetu za administraciju korisničkih računa.

4. Usluga "Data Special"

Usluga "Data Special" odnosi se na dodatnu konfiguraciju usmjerivača koja nije navedena kao dio "HT SD-WAN" usluge i/ili Udaljenog pristupa, pod točkom 2. i 3. ove Tehničke specifikacije. HT će omogućiti Korisniku uporabu usluge "Data Special" pod uvjetima navedenim u Općim uvjetima i nakon što HT prihvati zahtjev za uslugu "Data Special". HT će prihvatiti Zahtjev za "Data Special" uslugu ako Korisnik ispunjava uvjete sukladno Općim uvjetima, ako Mrežna oprema podržava zatraženu konfiguraciju i ako je HT u mogućnosti izvršiti zatraženu konfiguraciju. HT će odrediti cijenu usluge "Data Special" na temelju broja radnih sati potrebnih za ispunjavanje zahtjeva navedenih u Zahtjevu za uslugu "Data Special". HT će obavijestiti Korisnika o cijeni usluge "Data Special".

HT će Korisniku pružiti uslugu "Data Special" u roku od 30 (trideset) dana nakon što Korisnik, pisanim ili elektronskim putem, pošalje HT-u potvrdu kojom prihvaća ponudu za uslugu "Data Special".

5. Usklađivanje cijena

Korisnik je suglasan i prihvaća da HT ima pravo, a u slučaju deflacije obvezu, jednom godišnje uskladiti cijene fiksnih usluga HT-a s indeksom potrošačkih cijena u Republici Hrvatskoj, odnosno s prosječnom godišnjom stopom inflacije za prethodnu godinu koju početkom tekuće godine objavljuje Državni zavod za statistiku. Prosječna godišnja stopa inflacije predstavlja se dvanaestomjesečnim prosječnim indeksom potrošačkih cijena koji stavlja u odnos prosjek posljednjih 12 mjeseci s prosjekom prethodnih 12 mjeseci. Korisnik je suglasan i prihvaća da HT nema pravo niti obvezu uskladiti cijene fiksnih usluga HT-a u slučaju da je prosječna godišnja stopa inflacije između -2% i +2%.

HT ima pravo, počevši od 2023. godine uzimajući u obzir prosječnu godišnju stopu inflacije za 2022. godinu, uskladiti cijene s punim iznosom prosječne godišnje stope inflacije, a ovlašten je odlučiti provesti usklađenje i u odnosu na manji iznos od objavljene prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu. U slučaju usklađivanja cijena fiksnih usluga HT-a temeljem ovoga stavka, krajnji korisnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade.

Ukoliko odluči uskladiti cijene s indeksom potrošačkih cijena, Hrvatski Telekom će u slučaju inflacije provesti usklađivanje cijena najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je objavljena prosječna godišnja stopa inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku. U slučaju deflacije, Hrvatski Telekom će provesti usklađivanje cijena najkasnije u roku od 90 dana od dana objave prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku.

Usklađenje cijena temeljem ovog stavka u svakom slučaju ne može premašiti povećanje cijena na razini većoj od 10% godišnje.

Predmetna odredba ne primjenjuje se na korisnike koji su obveznici javne nabave.