



STANDARDNA PONUDA
HRVATSKOG TELEKOMA d.d.
ZA USLUGU HIBRIDNOG ŠIROKOPOJASNOG
PRISTUPA

U Zagrebu, 04. srpnja 2019. godine*

*Napomena: Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa izrađena je sukladno odluci Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 19.06.2019. Klasa: UP/I-344-01/18-03/04; Urbroj: 376-05-1-19-12

SADRŽAJ:

1.	Opće odredbe	4
1.1.	Predmet, opseg i ograničenja standardne ponude	4
1.2.	Primjena standardne ponude	4
1.3.	Izmjene standardne ponude	4
1.4.	Načini usklađivanja ugovora proizašlih iz standardne ponude.....	4
1.5.	Pojmovi i značenja te popis korištenih kratica.....	5
1.6.	Zahtjev za započinjanje pregovora o sklapanju ugovora koji osobito mora sadržavati vrijeme odgovora na zahtjeve za korištenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa	6
1.7.	Kontakt podaci	6
2.	Opis usluga koje su određene opsegom standardne ponude	6
3.	Tehnički uvjeti/arhitektura usluge hibridnog širokopojasnog pristupa	7
3.1.	Izmjene tehničkih parametara	8
3.2.	Tehnologija rješenja usluge hibridni širokopojasni pristup	8
3.3.	Komponente sustava za uslugu v hibridniog širokopojasnog pristupa.....	9
3.4.	Operativni model sustava za hibridni širokopojasni pristup	9
3.5.	Transportni mehanizmi za usmjeravanje hibridnog prometa	12
4.	Podrobni uvjeti za postupak sklapanja ugovora o korištenju usluge hibridnog širokopojasnog pristupa i spajanja na mrežu HT-a	14
4.1.	Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa	14
4.2.	Migracije između veleprodajnih usluga i usluge hibridni širokopojasni pristup	18
4.2.1	Migracija s pojedinačne usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na pojedinačnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa	18
4.2.2	Migracija s pojedinačne usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na pojedinačnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa	18
4.2.3	Migracija s pojedinačne usluge najma korisničke linije na pojedinačnu uslugu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa	19
4.3.	Razlozi za odbijanje zahtjeva i/ili trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge.....	19
4.4.	Povlačenje zahtjeva	20
5.	Cijene usluge hibridnog širokopojasnog pristupa	20
6.	Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja	21
7.	Kakvoća usluga.....	23
7.1.	Sporazumi o razini usluge (standardna razina)	23
7.1.1	Naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pojedinačnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa	23
7.1.2	Naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pristupni kapacitet	24
7.1.3	Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova/smetnji	24
7.2.	Utvrđivanje i otklanjanje smetnji te rješavanje veleprodajnih prigovora na brzinu pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa	24
7.2.1	Prekidi u mreži	26

7.2.2	Postupak u slučaju planiranog prekida rada mreže	26
7.3.	Privremena obustava pružanja usluge.....	26
7.4.	Trajna obustava pružanja usluge	27
8.	Odgovornost i naknada štete	28
8.1.	Odgovornost operatora korisnika standardne ponude i naknada štete.....	28
8.2.	Odgovornost i naknada štete prema trećima	29
9.	Povjerljivost informacija i poslovna tajna	29
10.	Rješavanje sporova	29
11.	Dodaci standardne ponude.....	29
1.1.	Dodatak 1	31
1.2.	Dodatak 2	32
1.3.	Dodatak 3	38
1.4.	Dodatak 4	39
1.5.	Dodatak 5	41
1.6.	Dodatak 6	42
1.7.	Dodatak 7	43
1.8.	Dodatak 8	49

1. Opće odredbe

1.1. Predmet, opseg i ograničenja standardne ponude

- (1) Standardnom ponudom za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Standardna ponuda) opisuju se sadržaj i uvjeti pružanja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa mreži Hrvatskog Telekoma d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (u daljnjem tekstu: HT), a putem koje se operatoru koji se prijavljuje za pružanje usluge davanja pristupa Internetu (u daljnjem tekstu: Operator i/ili Operator korisnik) omogućava pružanje širokopojasnih usluga krajnjim korisnicima (dalje u tekstu: Krajnji korisnici), i to putem HT-ove usluge veleprodajni širokopojasni pristup koja je definirana Standardnom ponudom Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Standardna ponuda HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa) te zajedno u kombinaciji s HT-ovom mobilnom podatkovnom uslugom.
- (2) U svrhu aktivacije i korištenja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, HT i Operator korisnik sklapaju Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa sukladno odredbama ove Standardne ponude. Standardna ponuda kao i svi njeni dodaci, čine sastavni dio tog Ugovora. Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa može dodatno sadržavati odredbe koje su specifično vezane uz pojedinog Operatora korisnika i te su odredbe predmet komercijalnog sporazuma između HT-a i Operatora korisnika.
- (3) Sklapanjem Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa, Operator stječe pravo zatražiti od HT-a veleprodajni hibridni pristup u odnosu na pojedinog Krajnjeg korisnika Operatora (dalje u tekstu: pojedinačni hibridni širokopojasni pristup), na način kako je to definirano u poglavlju 4. ove Standardne ponude. Obrazac zahtjeva za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup (dalje u tekstu: Zahtjev za hibridni širokopojasni pristup) priložen je u Dodatku 2 ove Standardne ponude.
- (4) Pretplatnički odnos između Operatora korisnika i njegovih Krajnjih korisnika u pogledu pružanja širokopojasnih usluga putem hibridnog širokopojasnog pristupa nisu predmet ove Standardne ponude, niti će isti na ove odnose imati bilo kakav utjecaj.
- (5) Operator je obavezan koristiti se uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa isključivo u svrhu pružanja širokopojasnih usluga Krajnjim korisnicima, te potvrđuje da istu neće ustupiti, niti bilo koji njezin dio, na korištenje trećim osobama bez prethodne pisane suglasnosti HT-a.
- (6) Na sve odnose između HT-a i Operatora korisnika u okviru usluge hibridnog širokopojasnog pristupa primjenjuje se ova Standardna ponuda, te Standardna ponuda HT-a za veleprodajni širokopojasni pristup u dijelu gdje je to izričito navedeno u ovoj Standardnoj ponudi, pri čemu prednost u primjeni imaju ova Standardna ponuda i Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa sklopljen temeljem ove Standardne ponude.

1.2. Primjena standardne ponude

- (1) Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa stupa na snagu danom objave.

1.3. Izmjene standardne ponude

- (1) HT ima pravo izmijeniti ovu Ponudu sukladno važećim propisima uz primjerenu obavijest Operatoru koji s HT-om ima sklopljen Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (2) Obrasci definirani u Dodacima ove Standardne ponude predstavljaju ogledne primjerke te su podložni promjenama ovisno o konkretnom slučaju. HT će redovito obavještavati Operatora korisnika o ažuriranju obrazaca. Važeći obrasci bit će u svako doba dostupni Operatoru korisniku putem službenih Internet stranica HT-a.
- (3) HT je dana 31. srpnja 2020. godine izmijenio Standardnu ponudu na način da je omogućeno korištenje mobilnog podatkovnog prometa nakon potrošenih inicijalnih 100 GB, bez nadoplate novih 100 GB uz maksimalnu mobilnu brzinu do 5/2 Mbit/s, te je uvedena mogućnost instalacije dodatne antene kod krajnjeg korisnika. Promjene se primjenjuju od 01. rujna 2020. godine.

1.4. Načini usklađivanja ugovora proizašlih iz standardne ponude

- (1) Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa vezan je uz i čini sastavni dio ove Standardne ponude.

- (2) U slučaju izmjene i/ili dopune ove Standardne ponude sukladno važećim propisima, na Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa automatski će se primjenjivati tako izmijenjena i/ili dopunjena Standardna ponuda.

1.5. Pojmovi i značenja te popis korištenih kratica

Krajnji korisnik – fizička ili pravna osoba koja se koristi javnim komunikacijskim uslugama ili ih zahtijeva;

Novi pristup – hibridni širokopojasni pristup koji je realiziran za korisnika koji u trenutku podnošenja zahtjeva nije imao realiziranu ni jednu uslugu ili je imao realiziranu uskopojasnu uslugu na HT mreži ili uslugu izvdvojenog pristupa lokalnoj petlji;

Platforma hibridnog širokopojasnog pristupa HT-a – HT-ova mrežna oprema koja omogućava funkcionalnost hibridnog širokopojasnog pristupa;

Operator korisnik – operator koji se prijavljuje za pružanje usluge davanja pristupa Internetu;

Postojeći pristup – hibridni širokopojasni pristup koji je realiziran za krajnjeg korisnika koji je u trenutku podnošenja zahtjeva imao realiziranu širokopojasnu uslugu na HT mreži;

Pristupni kapacitet – kapacitet na točki spajanja ili točki pristupa HT-ovoj platformi hibridnog širokopojasnog pristupa;

Pristupni vod HT-a - vod između priključne točke na lokaciji Operatora korisnika i IP uređaja za prijenos podataka na IP sloju odnosno IP uređaja za prijenos podataka na Ethernet sloju na kojem je omogućen pristup HT-ovoj platformi hibridnog širokopojasnog pristupa za koji je odgovoran HT;

Radni dan – svaki dan osim nedjelje i državnih blagdana u Republici Hrvatskoj;

Usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa – HT-ova veleprodajna usluga definirana Standardnom ponudom HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa;

Vlastiti pristupni vod – vod između priključne točke na lokaciji Operatora korisnika i točke spajanja na lokaciji HT-a;

ADSL – Asymmetric Digital Subscriber Line, asimetrična digitalne pretplatnička linija, inačice: ADSL, ADSL2, ADSL2+;

BA – Agent za povezivanje (eng. Bonding Agent);

BGP – Protokol za usmjeravanje na Internetu (eng. Border Gateway Protocol);

BRAS – Broadband Remote Access Server, poslužitelj za širokopojasni udaljeni pristup;

CGNAT – Sustav za prevođenje IP adresa na nivou poslužitelja (eng. Carrier Grade NAT);

CHAP – Challenge Handshake Authentication Protocol;

CPE – Customer Premises Equipment, oprema na strani krajnjeg korisnika;

DSLAM – Digital Subscriber Line Access Multiplexer, pristupni multipleksor digitalne pretplatničke linije;

HAG – Hybrid Access Gateway

IAD – Integrated Access Device, integrirani pristupni uređaj na lokaciji Krajnjeg korisnika;

IPTV – Internet Protocol TeleVision, usluga digitalne televizije koja koristi Internet protokol;

LI – Lawful Interception, presretanje korisničkog prometa;

LTE – Long-Term Evolution, standard za bežičnu komunikaciju mobilnih uređaja (poznat i kao „4G“);

MDF – Main Distribution Frame, glavni razdjelnik;

MPTCP – Multipath TCP protokol, nadograđeni TCP protokol koji omogućuje istovremeno korištenje dvije nezavisne pristupne tehnologije (npr. ADSL i LTE);

NBSA – Naked BitStream Access, usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa pri čemu Krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika;

PoP – Point of Presence;

PPP – Point to Point Protocol, protokol od točke do točke;

PPPoE – Point to Point Protocol over Ethernet, protokol od točke do točke preko Etherneta;

PTM-TC - Packet Transfer Mode - Transmission Convergence, paketni prijenosni mod;

QoS – Quality of Sevice, parametri kvalitete usluge;

RA – Agent za preusmjeravanje (eng. Redirection Agent);

RADIUS – Remote Authentication Dial In User Srevice;

STB – Set Top Box, prijamnik digitalnog televizijskog signala;

VDSL - Very high speed Digital Subscriber Line, digitalna pretplatnička linija vrlo velike brzine prijenosa, inačice: VDSL VDSL2

VoIP – Voice over Internet Protocol, govorna usluga koja koristi Internet protokol;

xDSL –bilo koji tip digitalnih preplatničkih linija iz DSL obitelji (ADSL ili VDSL);

1.6. Zahtjev za započinjanje pregovora o sklapanju ugovora koji osobito mora sadržavati vrijeme odgovora na zahtjeve za korištenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa

- (1) U svrhu započinjanja pregovora o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa Operator korisnik koji želi koristiti HT-ovu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa, a nije korisnik usluge veleprodajni širokopojasni pristup prema Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, dužan je dostaviti na adresu navedenu u poglavlju 1.7. ove Standardne ponude zahtjev za pružanje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, zajedno uz sljedeću dokumentaciju:
 - a) dokaz da je Operator korisnik operator koji se prijavljuje za pružanje usluge davanja pristupa Internetu;
 - b) izvadak iz registra Trgovačkog suda;
 - c) popis lokacija na kojima se traži pristup mrežnoj platformi HT-a.
- (2) Pregovori o sklapanju ugovora o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa temeljem ove Standardne ponude započet će kada Operator korisnik dostavi HT-u zahtjev za pružanje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, pri čemu Operator koji nije postojeći korisnik usluge veleprodajni širokopojasni pristup dostavlja i svu dokumentaciju navedenu u prethodnom stavku ovog poglavlja. Pružanje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa iz ove Standardne ponude započet će na način i u roku određenim Ugovorom za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa koji se sklapa sukladno ovoj Standardnoj ponudi. Dodatne usluge hibridnog širokopojasnog pristupa koje nisu navedene u ovoj Ponudi predmet su dogovora između Operatora korisnika i HT-a na komercijalnoj osnovi.
- (3) HT može odgoditi odnosno odbiti pregovore o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa u skladu s primjenjivim propisima.

1.7. Kontakt podaci

Svi zahtjevi za informacije u pogledu usluge hibridnog širokopojasnog pristupa HT-a podnose se u pisanom obliku na sljedeću kontakt adresu:

Hrvatski Telekom d.d.
Sektor za veleprodaju
Radnička cesta 21
10000 Zagreb

2. Opis usluga koje su određene opsegom standardne ponude

- (1) Usluga hibridnog širokopojasnog pristupa omogućava pristup Internetu putem istovremenog korištenja fiksne usluge veleprodajnog širokopojasnog i HT-ove mobilne podatkovne mreže, na način da je u uslugu uključeno korištenje kapaciteta na fiksnoj usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa i 100GB mobilnog podatkovnog prometa, te korištenje virtualnog kanala za VoIP 256kbit/s na fiksnoj usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Dostupna Internet brzina mobilne podatkovne mreže je trenutno dostupna 4G brzina na lokaciji Krajnjeg korisnika. Navedeno je uvjetovano tehničkim ograničenjima mobilnog pristupa Internetu koji mogu rezultirati i nižim pristupnim

brzinama i slabijom kvalitetom usluge od očekivane kao i smanjenom dostupnošću predmetne usluge (obzirom da brzina pristupa Internetu putem mobilne mreže ovisi o kvaliteti prijema signala, blizini bazne stanice HT-a te broju korisnika koji u isto vrijeme ostvaruju pristup Internetu te da dostupnost ovisi o populacijskoj pokrivenosti HSPA/LTE signalom). Ukoliko Operator korisnik nakon potrošenih 100GB mobilnog podatkovnog prometa ne aktivira dodatni paket mobilnog podatkovnog prometa od 100GB, krajnjem korisniku će Internet brzina mobilne podatkovne mreže biti ograničena na maksimalno 5/2 Mbit/s.

Uz hibridni širokopojasni pristup dostupne su opcije:

- Mogućnost korištenja dodatnog virtualnog kanala za IPTV na fiksnoj usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa,
- Mogućnost korištenja dodatnog mobilnog podatkovnog prometa od 100GB.

(2) Elementi usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, koje osigurava HT su:

- usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa kako je opisana u Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa iz Dodatka 8. ove Standardne ponude, uz ograničenja navedena u stavku 3. ovog članka, i korištenje kapaciteta na usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa kako je to navedeno u stavku 1. ovog članka,
- modem za mobilni podatkovni promet na lokaciji krajnjeg korisnika,
- SIM kartica HT-ove mobilne podatkovne mreže s unaprijed definiranom mjesečnom količinom mobilnog podatkovnog prometa od 100GB i mogućnosti naručivanja dodatnog paketa mobilnog podatkovnog prometa od 100GB uz dodatnu naplatu (svi naručeni paketi mobilnog podatkovnog prometa se mogu iskoristiti samo u onom kalendarskom mjesecu u kojem su aktivirani),
- funkcionalnost povezivanja fiksnog i mobilnog pristupa Internet usluzi.

Ostali nužni tehnički elementi za pružanje usluge Krajnjem korisniku, a koje osigurava Operator su:

- Modem/IAD za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mreži HT-a¹,
- Set top box za TV za slučaj IPTV usluge,
- Kućna instalacija.

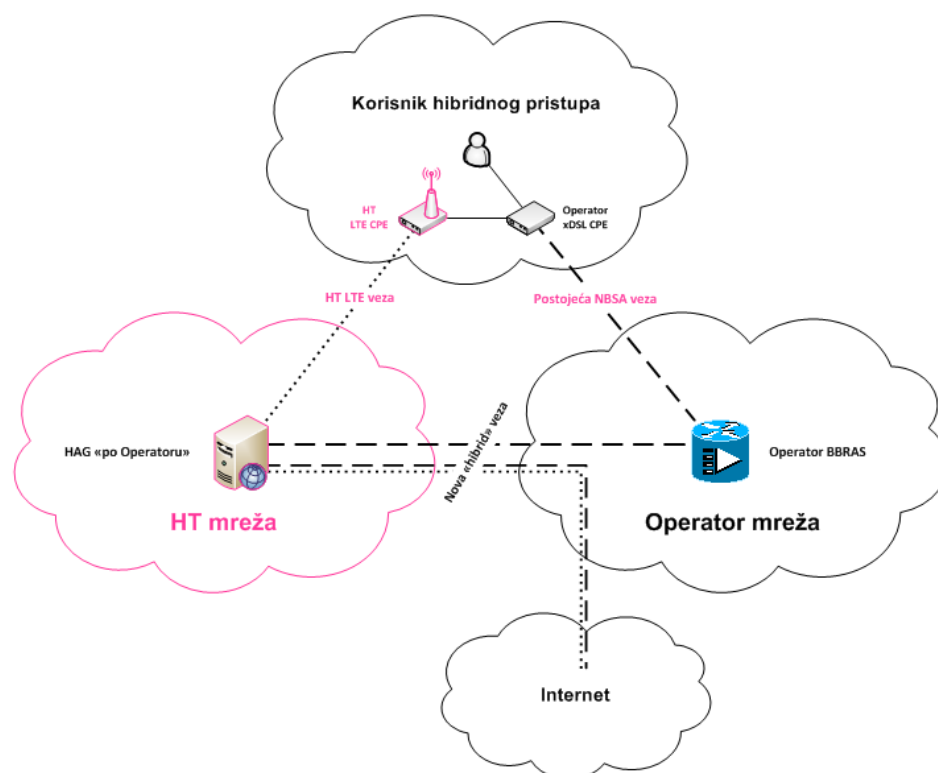
(3) Usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa koja se koristi u okviru usluge hibridnog širokopojasnog pristupa mora zadovoljavati slijedeće:

- Osnovni pristup mreži se ostvaruje putem usluge Operatora korisnika (Naked bitstream), prema definiciji te usluge koja je navedena u Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa,
- Veleprodajni širokopojasni pristup se temelji na ADSL/VDSL tehnologiji, pri čemu je maksimalna dostupna brzina na parici 20Mbit/s.

3. Tehnički uvjeti/arhitektura usluge hibridnog širokopojasnog pristupa

- (1) U okviru usluge hibridnog širokopojasnog pristupa koristi se usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa, pri čemu Krajnji korisnik osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge Operatora korisnika, a čiji je tehnički opis dan u poglavlju 3. Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.
- (2) Koncept usluge hibridni širokopojasni pristup prikazan je na slici 1. Operator korisnik je dužan usmjeravati NBSA Internet promet korisnika usluge hibridni širokopojasni pristup na HT-ovu platformu za hibridni širokopojasni pristup i instalirati softver za hibridni širokopojasni pristup, koji propisuje HT, na svoj NBSA modem.

¹ Operator mora na svoj modem instalirati softver za hibridni pristup, koji propisuje HT, tzv. Redirection Agent (RA). Operator snosi sav trošak instalacije RA na svoj modem



Slika 1. Koncept usluge hibridni širokopojasni pristup

3.1. Izmjene tehničkih parametara

- (1) HT zadržava pravo na izmjene u tehničkim parametrima usluge hibridnog širokopojasnog pristupa uzrokovane tehničkim razvojem, rekonfiguracijom ili razvojem HT-ove Mrežne platforme (npr. izmjena u broju i/ili pristupnom području IP uređaja za prijenos podataka na IP sloju ili IP uređaja za prijenos podataka na Ethernet sloju - Ethernet domena i sl.), međunarodnim standardima i preporukama i/ili važećim propisima Republike Hrvatske.
- (2) Operator korisnik sam snosi troškove koji bi za njega mogli proizaći provođenjem izmjena sukladno stavku 1. ovog poglavlja.
- (3) HT će Operatora korisnika pisanim putem obavijestiti o izmjenama u HT-ovoj platformi za hibridni pristup i širokopojasnoj pristupnoj mreži koje bi mogle imati učinka na funkcioniranje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa utvrđeno temeljem Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa, najmanje 6 mjeseci prije provođenja ovih izmjena. Ova se odredba ne primjenjuje u slučaju prethodnog zajedničkog dogovora između HT-a i Operatora korisnika, zahvata ograničenog značenja, djelovanja više sile, kao i odluke nadležnog regulatornog tijela.
- (4) HT zadržava pravo na izmjene u tehničkim parametrima pojedinačnih širokopojasnih pristupa uzrokovane tehničkim razvojem, rekonfiguracijom ili razvojem širokopojasne pristupne mreže HT-a, međunarodnim standardima i preporukama i/ili važećim propisima Republike Hrvatske.

3.2. Tehnologija rješenja usluge hibridni širokopojasni pristup

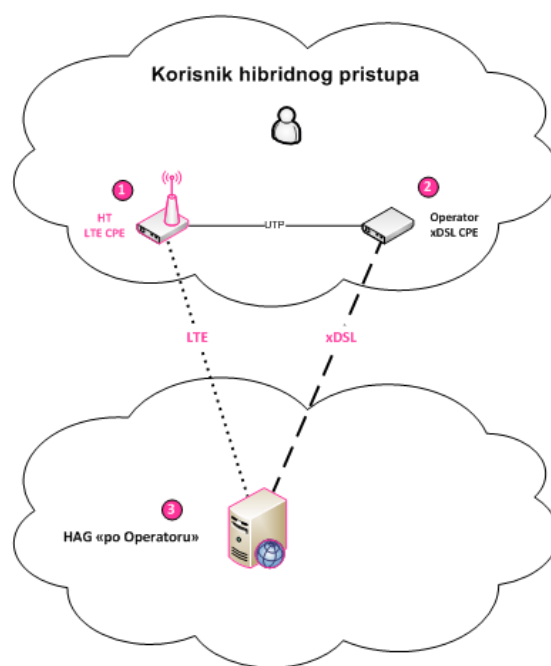
- (1) Usluga hibridnog širokopojasnog pristupa temelji se na MPTCP (eng. Multipath TCP) protokolu koji pruža mogućnost paralelnog korištenja dvije različite vrste pristupnih tehnologija – xDSL i LTE što za korisnika rezultira povećanom brzinom prijenosa prilikom pristupa Internetu. MPTCP je IETF standardizirani protokol opisan u dokumentu RFC 6824 koji je javno dostupan na Internetu.
- (2) HT Operatoru korisniku omogućava veću brzinu Internet usluge u odnosu na brzinu koja je dostupna na NBSA usluzi, koristeći kapacitete HT LTE mreže. Operator uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa ostvaruje:
 - Veće brzine pristupa Internetu za vlastite korisnike

- Korištenje postojeće mrežne infrastrukture (NBSA)
- Korištenje postojeće CPE opreme bez utjecaja na usluge koje Operator već isporučuje putem te opreme, uz preduvjet da na operatorovom CPE-u mora biti instaliran RA software
- Korištenje postojećeg LI sustava
- Korištenje postojećeg IP adresnog prostora (nema potrebe za dodatnim IP adresama)
- Korištenje postojećeg CGNAT rješenja

Ukoliko HT ustanovi da postoji mogućnost povećanja kvalitete usluge na način da se kod krajnjeg korisnika instalira dodatna antena za mobilnu podatkovnu mrežu, HT će uz suglasnost krajnjeg korisnika instalirati dodatnu antenu.

3.3. Komponente sustava za uslugu hibridniog širokopojasnog pristupa

- (1) Sustav za hibridni širokopojasni pristup sastoji se od tri komponente koje su označene brojevima od 1 do 3 na slici 2:
1. Agent za povezivanje (eng. Bonding Agent) – softver koji je sastavni dio HT LTE CPE uređaja. Agent za povezivanje je zadužen za upravljanje putanjama i prevođenje TCP protokola u MPTCP protokol. BA je u nadležnosti HT-a.
 2. Agent za preusmjeravanje (eng. Redirection Agent) – softver koji je sastavni dio Operatorovog xDSL uređaja. Agent za preusmjeravanje je zadužen za proslijeđivanje korisničkog TCP prometa prema BA. RA i BA komuniciraju kroz izravnu vezu putem UTP mrežnog kablja. RA je u nadležnosti Operatora korisnika.
 3. Hibridna platforma (HAG) – servis koji pruža jednake funkcionalnosti kao i BA ali za veliki broj korisnika. HAG upravlja putanjama i prevodi TCP protokol u MPTCP protokol za sve korisnike Operatora. HAG je implementiran kao potpuno redundantni servis na HT strani. Operatoru se rezervira izolirana instanca HAG servisa (resursi nisu dijeljeni s drugim Operatorima).



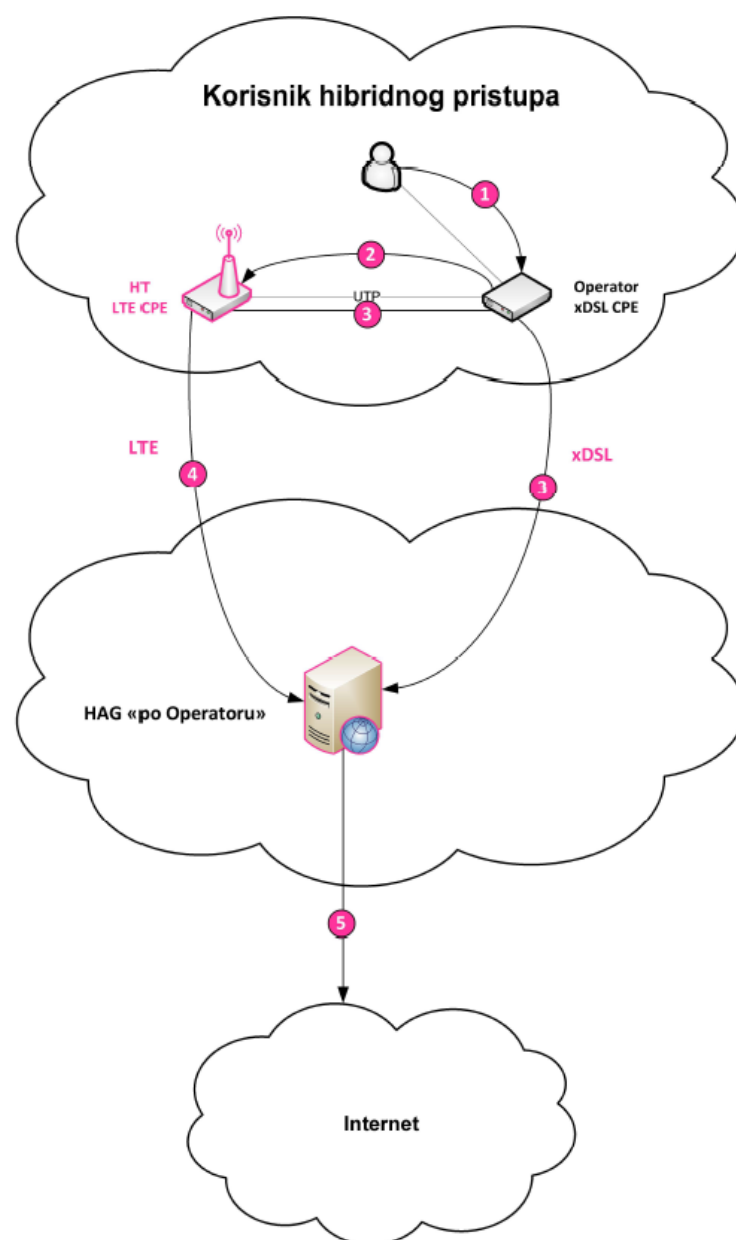
Slika 2. Komponente sustava za hibridni širokopojasni pristup

3.4. Operativni model sustava za hibridni širokopojasni pristup

- (1) U operativnom modelu, xDSL CPE je spojen na NBSA mrežu kroz koju se dodjeljuje xDSL IP adresa iz adresnog prostora Operatora korisnika. IP adrese unutar NBSA mreže su nositelji usluge hibridni širokopojasni pristup, odnosno HAG te adrese koristi za pristup Internetu nakon spajanja xDSL i LTE podatkovnih tokova. IP adresa koju Operator dodjeljuje u NBSA mreži može biti privatna ili javna. Za slučaj da Operator koristi privatne IP adrese u NBSA mreži,

Operator je zadužen za prevođenje privatnih u javne IP adrese (npr. CGNAT) prilikom usmjeravanja prema Internetu te u povratnom smjeru.

- (2) LTE CPE je spojen na LTE mrežu HT-a putem rezerviranog APN-a (svakom Operatoru korisniku dodjeljuje se APN naziva operator.hybrid.hr gdje je „operator“ stvarni naziv Operatora korisnika). LTE uređaju se kroz LTE mrežu dodjeljuje isključivo IP adresa iz privatnog RFC1918 raspona HT-a. Ova IP adresa je lokalno bitna, odnosno koristi se samo od LTE uređaja do HAG-a a ne između krajnjih točki (korisnik i Internet).
- (3) Na slici 3. je prikazan prometni tok klijenta sustava za hibridni širokopojasni pristup, odnosno tok podataka od Operatorovog Krajnjeg korisnika prema Internetu. Radi jednostavnosti, povratni tok podataka nije prikazan na slici, a radi se o zrcalnom procesu. Tok podataka je na slici označen brojevima od 1 do 5:
 - 1. Korisnik je putem mrežnog kabla ili bežične mreže povezan na Operatorov xDSL uređaj. Korisnik inicira TCP tip prometa (npr. standardno pregledavanje web sadržaja putem preglednika) te taj promet stiže na xDSL uređaj.
 - 2. Na xDSL uređaju se provjerava tip prometa uz pomoć unaprijed zadanih pravila integriranih u Agentu za preusmjeravanje (RA). TCP tip prometa se proslijeđuje do Agentu za povezivanje na LTE uređaju.
 - 3. Agent za povezivanje na LTE uređaju zaprima TCP promet koji rastavlja u dva zasebna MPTCP toka. Prvi tok šalje putem xDSL veze.
 - 4. Drugi tok podataka Agent za povezivanje šalje putem LTE veze.
 - 5. HAG servis zaprima dva zasebna toka podataka kroz xDSL i LTE mrežu te ih ponovo sastavlja u jedan TCP promet prilikom slanja prema Internetu. HAG šalje TCP promet prema Internetu koristeći IP adresu od xDSL uređaja kao izvorišnu.



Slika 3. Tok podatkovnog prometa korisnika hibridnog širokopojasnog pristupa

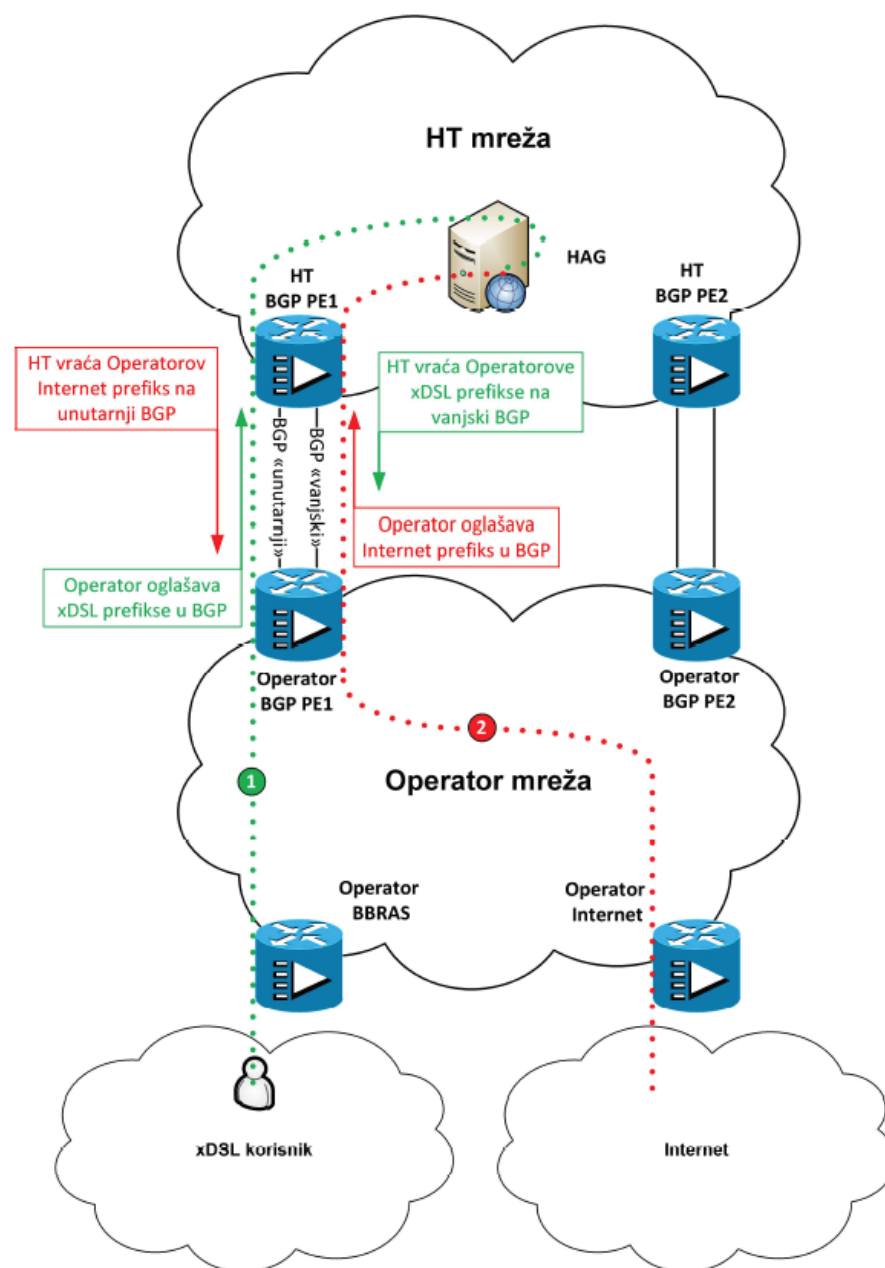
- (4) Hibridna platforma podrazumijeva kako od pristupne mreže do HAG platforme ne postoji uređaj ili servis koji mijenja ponašanje TCP protokola, preciznije parametara unutar TCP ili MPTCP zaglavlja (vatrozid, proxy uređaj ili bilo kakav uređaj koji presreće ili utječe na tok TCP prometa).
- (5) Sustav za hibridni širokopojasni pristup je isključivo namijenjen za korištenje u IPv4 mreži te nije predviđeno njegovo korištenje u IPv6 mrežama ili bilo kojim varijantama IPv4 u IPv6 tranzicijskih ili translacijskih arhitektura.
- (6) Sustav hibridnog širokopojasnog pristupa ima utjecaj samo na TCP tip prometa, što znači kako će taj tip promet moći koristiti različite pristupne tehnologije (u ovom slučaju LTE i xDSL). TCP je najčešći oblik IP prometa i značajni dio servisa na Internetu je zasnovan na njemu. Drugi najznačajniji tip prometa na Internetu je UDP na kojeg sustav za hibridni širokopojasni pristup nema utjecaja. Na ovaj način se korisniku Operatoru omogućuje nesmetano korištenje vlastite IPTV platforme te ostalih servisa zasnovanih na UDP tipu prometu.
- (7) Sustav za hibridni širokopojasni pristup nije kompatibilan s „bridge“ ili „PPPoE Passthrough“ načinom rada xDSL uređaja jer je to u suprotnosti s principima na kojima je temeljena usluga - cjelokupni TCP promet mora biti detektiran

na xDSL uređaju i preusmjeren prema BA na LTE uređaju što nije moguće kod gore navedenih načina rada. U „bridge“ ili „PPPoE Passthrough“ načinu rada promet obilazi standardni komunikacijski kanal koji koristi platforma za hibridni širokopojasni pristup.

- (8) Operator korisnik je odgovoran za slijedeće pretpostavke i radnje:
- Operator mora osigurati RA komponentu na vlastitom xDSL uređaju. RA komponenta mora odgovarati proizvođaču HAG platforme. Operator RA komponentu osigurava u tripartitnoj organizaciji s proizvođačem vlastitog xDSL i HT-ovog HAG uređaja. HT posreduje i daje naputke za otvaranje komunikacijskih kanala s proizvođačem HAG platforme.
 - za korištenje sustava hibridnog širokopojasnog pristupa, a budući da se LTE i xDSL modem nalaze u prostoru krajnjeg korskika, Operator mora osigurati komunikaciju BA i RA softverskih komponenti na korisničkoj lokaciji. Komunikacija komponenti se odvija između LTE i xDSL uređaja kroz spoj UTP mrežnim kablom.
 - Operator je odgovoran za detekciju i izdvajanje korisnika hibridnog širokopojasnog pristupa od korisnika veleprodajnog širokopojasnog pristupa (NBSA) te usmjeravanje prometa takvih korisnika prema Hibridnoj platformi (HAG). Detaljnije informacije o usmjeravanju prometa su opisane u poglavlju 3.6. „Transportni mehanizmi za usmjeravanje hibridnog prometa“.

3.5. Transportni mehanizmi za usmjeravanje hibridnog prometa

- (1) HAG servis, smješten unutar HT mreže je zadužen za povezivanje dva MPTCP toka podataka u jedan TCP tok u smjeru Interneta te razdvajanje jednog TCP toka u dva MPTCP toka u smjeru korisnika. HAG servis je potpuno redundantan na razini hardvera, usmjerivača i putanja što smanjuje mogućnost ispada te negativnog utjecaja na dostupnost usluge za Operatora korisnika.
- (2) Da bi se veleprodajnom hibridnom korisniku omogućila funkcionalnost povezivanja tokova podataka, potrebno ih je usmjeriti prema, ili kroz HAG servis. HT je odgovoran za usmjeravanje LTE prometa prema HAG-u. Operator je zadužen za usmjeravanje xDSL prometa kroz HAG servis u oba smjera - od xDSL mreže prema Internetu i obratno. HT posreduje u usmjeravanju Operatorovog xDSL i Internet prometa tako da osigurava transport kroz HT mrežu i HAG.
- (3) Informacije za usmjeravanje xDSL korisnika razmjenjuju se putem BGP protokola između HT-a i Operatora kako je prikazano na slici 4. Radi jednostavnosti, na slici nije prikazana i druga, redundantna BGP veza između HT-ovog i Operatorovog BGP PE usmjerivača ali je ona podrazumijevana. HT i Operator dogovaraju koja od veza će biti primarno korištena a koja će se koristiti u slučaju ispada primarne. BGP veze se modificiraju tako da se primarnoj postavi veća lokalna preferenca (BGP atribut) od redundantne.
- (4) Za potrebe usmjeravanja hibridnog prometa, HT i Operator izvršavaju spajanje novih fizičkih Ethernet veza prema potrebnom kapacitetu sukladno očekivanoj količini hibridnog prometa (npr. očekivani hibridni promet od 7 Gbps – potrebna je 10 Gbps veza). Nove veze se spajaju redundantno putem PoP lokacija u ovisnosti o lokacijama gdje je Operator dostupan. Preferira se separacija na razini lokacije, usmjerivača i veza (npr. različite PoP lokacije i različiti usmjerivači radi postizanja većeg stupnja dostupnosti).
- (5) HT i Operator unutar fizičkih veza koriste BGP protokol na tako da se podešavaju dvije BGP veze izdvojene u svojim logičkim instancama (na slici 4 prikazane kao BGP „unutarnji“ i BGP „vanjski“). Putem BGP „unutarnji“ veze, Operator oglašava svoje xDSL prefikse koje HT dalje oglašava kroz HAG i natrag zrcali Operatoru putem BGP „vanjski“ veze. Putem BGP „vanjski“ veze, Operator oglašava Internet prefiks (mreža 0.0.0.0/0) koji HT dalje oglašava kroz HAG i natrag zrcali Operatoru putem BGP „unutarnji“ veze. Na ovaj način je Operatoru omogućen transport kroz HT mrežu i HAG za svoje xDSL korisnike.



Slika 4. Razmjena BGP informacija i usmjeravanje hibridnog prometa

(6) Na slici 4 je prikazan tok prometa od xDSL korisnika prema Internetu brojevima 1 i 2:

- Broj 1: korisnički xDSL promet se usmjerava prema Internetu koristeći informaciju o Internet prefiksu (0.0.0.0/0) sadržanu u BGP "unutarnji" tablici. Takav promet Operator predaje HT-u kroz primarnu BGP vezu. HT tranzitira promet kroz HAG servis gdje mu se priključuje LTE promet. xDSL i LTE promet postaju – agregirani promet.
- Broj 2: Nakon tranzicije kroz HAG servis, HT vraća agregirani promet Operatoru korisniku ali sada putem BGP "vanjski" tablice kroz primarnu BGP vezu. Operator korisnik usmjerava xDSL promet prema Internetu.

4. Podrobni uvjeti za postupak sklapanja ugovora o korištenju usluge hibridnog širokopojasnog pristupa i spajanja na mrežu HT-a

- (1) Uvjeti za postupak sklapanja Ugovora o korištenju usluge hibridnog širokopojasnog pristupa su:
 - a) da je Operator korisnik operator koji se prijavljuje za pružanje usluge davanja pristupa Internetu krajnjim korisnicima;
 - b) da Operator korisnik nema dospjelih i neosporenih dugovanja prema HT-u za usluge koje su vezane uz predmet ove Standardne ponude i Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, koja dugovanja nisu plaćena u roku od 30 dana od dana dospijeca;
- (2) Nakon sklapanja ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa i uplate jednokratne naknade za uspostavu funkcionalnosti hibridnog širokopojasnog pristupa i nabavu modema za mobilni podatkovni promet, iz članka 5. stavka 1. ove Standardne ponude, HT će započeti implementaciju funkcionalnosti hibridnog širokopojasnog pristupa i nabavu modema za mobilni podatkovni promet za predmetnog Operatora nakon koje će uslijediti testiranje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa u suradnji s Operatorom korisnikom.
- (3) HT će u roku od 30 dana od dovršenog testiranja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa od strane Operatora korisnika, omogućiti Operatoru korisniku podnošenje zahtjeva za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup i realizaciju te usluge.
- (4) Operator će HT-u dostavljati planove nabave modema za mobilni podatkovni promet ovisno o svojim potrebama kako bi HT mogao u skladu s planom nabavljati modeme za mobilni podatkovni promet koji su neophodni za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa i planirati resurse za realizaciju usluge. Operator je dužan dostaviti HT-u planirani broj modema po mjesecima za dva kvartala (6 mjeseci) unaprijed (npr. do kraja kvartala 1 za kvartal 4, do kraja kvartala 2 za kvartal 1 slijedeće godine, itd.). Operator ne može dostavljati zahtjeve za realizaciju pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa prije nego se HT i Operator usuglase s planom nabave modema za predmetno razdoblje.
- (5) Osnovni preduvjeti za podnošenje zahtjeva za realizaciju i korištenje usluge hibridni širokopojasni pristup:
 - Operator koristi uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ili je sklopio s HT-om ugovor za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa i realizirao pristup HT-ovoj mreži za potrebe korištenja te usluge sukladno poglavljima 3 i 4 Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa,
 - Operator je sklopio s HT-om Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa i uplatio jednokratnu naknadu za uspostavljanje usluge i nabavu modema za mobilni podatkovni promet,
 - Operator se spojio na HT-ov uređaj koji omogućava funkcionalnost povezivanja fiksne i mobilne brzine pristupa Internetu (HAG),
 - Operator i HT su se usuglasili s planom realizacije pojedinačnih veleprodajnih hibridnih širokopojasnih pristupa prema stavku 4. ovog poglavlja.
- (6) Nakon ispunjenja osnovnih preduvjeta navedenih u stavku 4. ovog članka, Operator može naručivati uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa za pojedinačne Krajnje korisnike.
- (7) Operator se obavezuje iskoristiti naručene modeme za mobilni podatkovni promet u skladu s planiranim količinama uz dozvoljeno odstupanje od +/-5% od planiranog. Na kraju svakog polugodišnjeg perioda (kraj mjeseca lipnja i kraj mjeseca prosinca) provjeravati će se da li je ostvarena planirana količina modema na razini planiranog polugodišta, te ukoliko nije, HT će Operateru korisniku obračunati 50,00 kn jednokratne naknade po svakom preostalom neiskorištenom, a planiranom modemu za mobilni podatkovni promet na zadnji radni dan tekućeg polugodišnjeg razdoblja u odnosu na zbroj kvartalnih planova nabave modema za predmetno polugodišnje razdoblje.
- (8) HT ne snosi odgovornost za ikakvu štetu koju bi pretrpio Operator korisnik za ne isporuku, odnosno kašnjenje u realizaciji usluge hibridnog širokopojasnog pristupa u slučaju nedostatka modema zbog pogrešno određenih planova, odnosno ne pridržavanja planova nabave modema od strane Operatora korisnika.

4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa

- (1) U svrhu korištenja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, Operator korisnik podnosi HT-u dva zahtjeva i to:

- Zahtjev za pristupni kapacitet temeljem kojeg se ostvaruje povezivanje Operatora korisnika s HT-ovom platformom za hibridni širokopojasni pristup,
- Zahtjev za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup, temeljem kojeg se ostvaruje uključanje, promjena ili isključenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa za pojedinačnog Krajnjeg korisnika

Zahtjev za pristupni kapacitet mora se podnijeti u pisanom obliku HT-ovoj ovlaštenoj kontakt osobi na adresu navedenu u poglavlju 1.7., prema obrascu iz Dodatka 1. ove Standardne ponude.

- (2) Zahtjev za informacijama o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa neće se smatrati podnošenjem Zahtjeva u smislu ove Standardne ponude.
- (3) Ukoliko su ostvareni tehnički preduvjeti za realizaciju traženog pristupnog kapaciteta, a pod uvjetom da je Operator korisnik ispunio tehničke preduvjete, HT će postupiti po podnesenom zahtjevu Operatora korisnika i aktivirati traženi pristupni kapacitet najkasnije u roku koji je definiran Standardnom ponudom Hrvatskog telekoma d.d. za iznajmljene elektroničke komunikacijske vodove. Prije aktivacije pristupnog kapaciteta HT i Operator korisnik sklopit će Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa kao i Ugovor za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, za slučaj da Operator već nema sklopljen predmetni ugovor s HT-om.
- (4) Usluga hibridnog širokopojasnog pristupa realizira se za svakog pojedinačnog Krajnjeg korisnika Operatora (dalje u tekstu: pojedinačni hibridni širokopojasni pristup) na temelju Zahtjeva za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup. Zahtjev za uključanje, promjenu ili isključenje pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa dostavlja se putem B2B servisa ili na e-mail: BO-veleprodaja@t.ht.hr (ukoliko B2B servis nije dostupan).
- (5) U svrhu realizacije pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa, Operator može podnijeti slijedeće varijante Zahtjeva za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup:
 - za uključanje usluge hibridni širokopojasni pristup uz uključanje novog veleprodajnog širokopojasnog pristupa kao sastavnog dijela usluge hibridni širokopojasni pristup,
 - za uključanje usluge hibridni širokopojasni pristup uz već aktivnu uslugu veleprodajni širokopojasni pristup,
 - za promjenu Internet brzine na veleprodajnom širokopojasnom pristupu koji predstavlja dio već aktivnog hibridnog širokopojasnog pristupa,
 - za promjenu servisa na veleprodajnom širokopojasnom pristupu koji predstavlja dio već aktivnog hibridnog širokopojasnog pristupa. Pod promjenom servisa moguće je samo uključiti ili isključiti IPTV virtualni kanal ili promijeniti brzinu IPTV virtualnog kanala sukladno uvjetima opisanim u Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa,
 - naručivanja dodatnog paketa mobilnog prometa od 100GB za već aktivnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa,
 - isključenje usluge hibridni širokopojasni pristup na način da usluga veleprodajni širokopojasni pristup ostane aktivna u istoj formi koja se koristila u okviru usluge hibridni širokopojasni pristup, u kojem slučaju će se takav zahtjev smatrati zahtjevom za pojedinačni veleprodajni širokopojasni pristup sukladno Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa,
 - kompletno isključenje usluge hibridni širokopojasni pristup na način da se isključe svi sastavni dijelovi te usluge.
- (6) Uvjeti za prihvatanje i realizaciju Zahtjeva za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup za pojedinačnog Krajnjeg korisnika Operatora su:
 - Ispunjenje svih uvjeta navedeni u Poglavlju 4. ove Standardne ponude
 - Ispunjenje parametara usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa koja predstavlja dio hibridnog širokopojasnog pristupa u skladu s Poglavljem 2. stavak 3. ove Standardne ponude.
 - Postojanje tehničke mogućnosti realizacije novog veleprodajnog širokopojasnog pristupa maksimalne dostupne brzine na parici od 20Mbit/s, kako je definirano u poglavljima 4.2. i 4.3., te Dodatku 14. Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa,

- Krajnjem korisniku usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa nije dostupna ukupna brzina na parici veća od 20Mbit/s temeljem bilo koje tehnologije navedene u Standardnoj ponudi HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (VDSL, VDSL vektoring, G.Fast, FTTH GPON),
 - Postojanje tehničke mogućnosti korištenja mobilnog podatkovnog prometa na adresi Krajnjeg korisnika pod ne diskriminirajućim uvjetima.
- (7) HT je ovlašten Operatoru korisniku odbiti realizaciju usluge hibridnog širokopojasnog pristupa i/ili obustaviti pružanje ove usluge u odnosu na pojedinog Krajnjeg korisnika ukoliko u pogledu istog novi Operator korisnik podnese zahtjev za veleprodajnu uslugu ili ukoliko Krajnji korisnik zatraži od HT-a maloprodajnu uslugu uz izjavu krajnjeg korisnika da raskida važeći ugovor o pružanju usluga s Operatorom korisnikom, postojećim davateljem usluga.
- (8) U B2B zahtjevu za uključenje hibridnog širokopojasnog pristupa Operator korisnik je obavezan je HT-u dostaviti putem B2B parametara informacije koje se nalaze na obrascu Jedinstvene izjave iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, potpisanom od strane operatora koji mu trenutno pruža (ili u slučaju WLR-a ispostavlja račun) za usluge za koje se traži raskid (dalje u tekstu: postojeći operator), s izuzetkom kad se radi o sklapanju ugovora na daljinu, kada Jedinstvena izjava ne mora biti potpisana od strane krajnjeg korisnika, s time da Novi Operator mora umjesto potpisa krajnjeg korisnika naznačiti na obrascu Jedinstvene izjave da se radi o sklapanju ugovora na daljinu. Operator korisnik je dužan dostaviti HT-u putem B2B servisa pravilnu informaciju o potrebnom isključenju ili zadržavanju usluga koje su aktivne kod postojećeg operatora na istom fizičkom pristupu na kojem se traži realizacija predmetne usluge.
- (9) HT će putem B2B servisa omogućiti Operatorima korisnicima informacije o postojećem/im operatoru/ima krajnjeg korisnika koji mu svoje maloprodajne usluge pruža/ju na temelju neke od veleprodajnih usluga HT-a, kao i o ugovorenim veleprodajnim uslugama, osim u slučaju kada postojeći operator pruža krajnjem korisniku maloprodajne usluge na temelju HT-ove usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili usluge samostalnog pristupa internetu. HT će omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem parametra ID usluge , telefonskog broja i OIB-a krajnjeg korisnika. Isto tako, ukoliko je telefonski broj za koji se vrši pretraga privremeno isključen, HT će istovremeno, putem B2B servisa, omogućiti operatorima dobivanje takve informacije. U slučaju nedostupnosti B2B servisa, alternativni način komunikacije za dobivanje navedene informacije je e-mail pri čemu se povratna informacija mora dostaviti u roku 2 sata unutar radnog dana u tijeku radnog vremena.
- (10) Nakon dobivanja informacije o postojećem operatoru od strane HT-a ili od strane krajnjeg korisnika, pribavljanje jedinstvene izjave od strane postojećeg operatora, odnosno procedura promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži odvija se sukladno odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, a prije podnošenja jedinstvenog zahtjeva za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude.
- (11) Nakon pribavljanja supotpisane izjave od strane postojećeg operatora, Operator korisnik podnosi HT-u zahtjev za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude putem B2B servisa na način da pored parametara definiranih obrascem jedinstvenog zahtjeva i dodatnih parametara, kojima se na jednostavan način omogućava provođenje svih veleprodajnih aktivnosti po određenoj usluzi, dostavi sve B2B parametre koji sadrže informacije s obrasca potpisane Jedinstvene izjave, s izuzetkom kad se radi o sklapanju ugovora na daljinu, kada Jedinstvena izjava ne mora biti potpisana od strane krajnjeg korisnika. Ukoliko Operator korisnik nije u B2B zahtjevu za veleprodajnu uslugu zatražio isključenje ili zadržavanje svih maloprodajnih usluga koje krajnji korisnik koristi kod postojećih Operatora korisnika, a koje moraju biti isključene ili zadržane da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove veleprodajne usluge koju zahtijeva Operator korisnik, takav zahtjev će biti odbijen.
- (12) Datumom uvođenja unosa jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom elektroničkim putem kroz B2B servise, samo unosi elektroničkim putem kroz B2B servise postaju mjerodavni za postupanje po veleprodajnom zahtjevu Operatora korisnika.
- (13) Operator korisnik je upoznat i prihvaća da krajnji korisnik može zatražiti od HT-a maloprodajnu uslugu, u kojem slučaju krajnji korisnik podnosi zahtjev za priključenje izravno HTu. U navedenim slučajevima se na odgovarajući način primjenjuje postupak pribavljanja suglasnosti od strane postojećeg operatora definiran ovim člankom.
- (14) Operator korisnik može u zahtjevu za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude odrediti datum na koji želi realizirati uslugu za krajnjeg korisnika (datum aktivacije veleprodajne usluge) i datum na koji želi prekinuti uslugu kod postojećeg operatora (datum deaktivacije veleprodajne usluge).

- (15) Zahtjev za veleprodajnu uslugu može biti povezan sa zahtjevom za prijenos broja sukladno važećem Pravilniku o prenosivosti broja, u kojem slučaju je HT obavezan uskladiti realizaciju oba zahtjeva, pri čemu HT i Operator korisnik moraju voditi računa o Pravilniku o prenosivosti broja prema kojem maksimalno trajanje perioda u kojem korisnik može biti bez ugovorene usluge ne smije biti dulje od 3 sata.
- (16) HT će zaprimljeni zahtjev za uključenje hibridnog širokopojasnog pristupa ili promjenu brzine/servisa na veleprodajnom širokopojasnom pristupu koji predstavlja dio hibridnog širokopojasnog pristupa, realizirati ukoliko su ispunjeni svi uvjeti iz stavka (6) ovog članka. Ukoliko se radi o Novom pristupu HT će u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva obavijestiti Operatora o postojanju tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva za uključenje, te ukoliko postoji tehnička mogućnost, HT će realizirati zahtjev za uključenje u roku od narednih 5 radnih dana. Ukoliko se radi o Postojećem pristupu HT će u roku od 3 radna dana od zaprimanja zahtjeva obavijestiti Operatora o postojanju tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva za uključenje, te ukoliko postoji tehnička mogućnost, HT će realizirati zahtjev za uključenje u roku od naredna 2 radna dana. U slučaju nepostojanja tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva za hibridni širokopojasni pristup HT će Operatoru korisniku dati detaljno objašnjenje o razlozima nemogućnosti realizacije zahtjeva. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum uključjenja usluge i u roku duljem od 10 radnih dana za Novi pristup, odnosno 5 radnih dana za Postojeći pristup, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva za uključenje pojedinačne usluge hibridnog širokopojasnog pristupa. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum uključjenja usluge kraći od 10 radnih dana, za Novi pristup, odnosno 5 radnih dana za Postojeći pristup, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati traženu uslugu do uključivo desetog radnog dana za Novi pristup, odnosno petog radnog dana za Postojeći pristup, od primitka Zahtjeva za uključenje pojedinačne usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, HT je obavezan putem B2B servisa obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.
- (17) Osim ako Operator korisnik ne odredi drugačije, Operator korisnik će informirati krajnjeg korisnika da će ga HT djelatnik kontaktirati i doći u prostor krajnjeg korisnika instalirati LTE modem. U slučaju da krajnji korisnik odustane ili ne prihvati dolazak na željeni datum ili krajnji rok realizacije, HT će, putem B2B servisa, u roku od najviše 1 radnog dana obavijestiti o tome Operatora korisnika. Ukoliko Operator korisnik u roku od najviše 2 radna dana, nakon provjere s krajnjim korisnikom, ne obavijesti HT da krajnji korisnik ipak želi instalaciju LTE modema, zahtjev se odbija. Navedena odgoda ne ulazi u rok za realizaciju usluge.
- (18) U slučaju kada Operator podnese zahtjev za uključenje usluge hibridni širokopojasni pristup uz već aktivnu uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, smatrat će se da je postojeći ugovor o korištenju pojedinog širokopojasnog pristupa za konkretnog Krajnjeg korisnika koji je sklopljen između Operatora korisnika i HT-a sukladno Ugovoru za veleprodajnu širokopojasnu uslugu, prestao važiti s danom realizacije zahtjeva za uključenje usluge hibridni širokopojasni pristup.
- (19) HT će putem B2B servisa obavijestiti Operatora korisnika da je zahtjev za aktivaciju usluge hibridnog širokopojasnog pristupa realiziran. U slučaju da Operator korisnik u roku od 72 sata javi da aktivacija usluge hibridnog širokopojasnog pristupa nije uspješna, odnosno ako u istom tom roku prijavi kvar/smetnju, takva prijava se smatra aktivacijskom smetnjom na koju se primjenjuje istovjetan postupak otklona koji se primjenjuje i za standardnu smetnju osim što se maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje skraćuje na 24 sata.
- (20) HT je obavezan zahtjeve za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa koje je Operator korisnik dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj Operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20% realizirati u standardnom roku.

U slučaju da broj zahtjeva za uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa koji je Operator u jednom mjesecu poslao HT-u odstupa za više od 20% od prosječnih količina iz prethodnog tromjesečja, za podnesene zahtjeve koji prelaz okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT je obavezan realizirati u roku od dodatnih pet radnih dana u odnosu na standardne rokove realizacije kako su isti navedeni u stavku 16 ovog članka. Ukoliko je Operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge, a zahtjev prelazi okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge na način da će produljiti rok realizacije u odnosu na željeni datum jedino za zahtjeve čiji je željeni datum realizacije kraći od „standardnog roka iz stavka 16 ovog članka + dodatnih pet radnih dana“ i to za dodatno razdoblje koje omogućava da rok realizacije ne bude dulji od „standardnog roka iz stavka 16 ovog članka + dodatnih pet radnih

dana“. HT će o tome će unaprijed obavijestiti Operatora korisnika putem B2B servisa. U slučaju novog Operatora korisnika usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, prosječne količine zahtjeva definirat će se po proteku tri mjeseca od podnošenja prvog zahtjeva za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa podnesenog HT-u nakon sklapanja Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa.

HT će „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“ dostaviti Operatoru korisniku do prvog radnog dana u mjesecu, a u slučaju neispunjavanja obveze nema pravo primjenjivati odgađanje rokova realizacije sve dok ne dostavi izračun kvota. Prosječan dnevni broj zahtjeva izračunava se u odnosu na radne dane u mjesecu.t.

- (21) HT će realizirati zahtjev za aktivaciju dodatnog paketa mobilnog podatkovnog prometa od 100GB u roku od 3 radna dana od datuma podnošenja zahtjeva. Ukoliko Operator podnese takav zahtjev 3 radna dana, ili manje, prije završetka kalendarskog mjeseca, a HT neće biti u mogućnosti realizirati ga prije završetka kalendarskog mjeseca, HT će odbiti zahtjev za aktivaciju.
- (22) HT će realizirati pojedinačni zahtjev za isključenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa u roku od najviše 3 radna dana po primitku zahtjeva za isključenje. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum isključenja pojedinačne usluge hibridnog širokopojasnog pristupa i u roku duljem od 3 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva za isključenje. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum isključenja usluge kraći od 3 radna dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati traženu uslugu do uključivo trećeg radnog dana od primitka zahtjeva za isključenje pojedinačne usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, te će Operatora korisnika obavijestiti o datumu isključenja putem B2B servisa.
- (23) U slučaju prestanka važenja ugovora između Operatora korisnika i njegovog krajnjeg korisnika koji se odnosi na maloprodajnu uslugu koju Operator pruža putem usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, Operator korisnik bit će dužan otkazati pripadajući pojedinačni hibridni širokopojasni pristup.
- (24) Preprodaja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa je zabranjena.

4.2. Migracije između veleprodajnih usluga i usluge hibridni širokopojasni pristup

- (1) Zahtjev za migraciju s veleprodajnih reguliranih usluga na uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa podnosi se putem zahtjeva za uključenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa.

4.2.1 Migracija s pojedinačne usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na pojedinačnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa

- (1) HT će, pod uvjetima iz poglavlja 4.1 ove Standardne ponude, u roku od 5 radnih dana od zaprimanja zahtjeva obavijestiti Operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva, a realizirati će pojedinačni zahtjev za migraciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na temelju bakrene parice na uslugu hibridni širokopojasni pristup, u roku od najviše 10 radnih dana po primitku zahtjeva za migraciju. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum migracije na uslugu hibridni širokopojasni pristup i u roku duljem od 10 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva za migraciju. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum migracije kraći od 10 radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizati traženu uslugu do uključivo desetog, radnog dana od primitka zahtjeva za migraciju, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, HT će obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.

4.2.2 Migracija s pojedinačne usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na pojedinačnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa

- (1) HT će, pod uvjetima iz poglavlja 4.1. ove Standardne ponude, u roku od 3 radna dana od zaprimanja zahtjeva obavijestiti Operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva, a realizirati će pojedinačni zahtjev za migraciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na uslugu hibridni širokopojasni pristup, u roku od najviše 5 radnih dana po primitku zahtjeva za migraciju. Operator korisnik može zatražiti datum migracije na uslugu hibridni širokopojasni pristup i u roku duljem od 5 radnih dana ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva za migraciju. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum migracije kraći od 5 radnih dana, HT će ovisno o

raspoloživim internim resursima realizati traženu uslugu do uključivo petog radnog dana od primitka zahtjeva za migraciju, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, HT će obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.

4.2.3 Migracija s pojedinačne usluge najma korisničke linije na pojedinačnu uslugu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa

- (1) HT će, pod uvjetima iz poglavlja 4.1. ove Standardne ponude, u roku od 5 radnih dana od zaprimanja zahtjeva obavijestiti Operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva, a realizirati će pojedinačni zahtjev za migraciju usluge najma korisničke linije na uslugu hibridni širokopojasni pristup, u roku od najviše 10 radnih dana po primitku zahtjeva za migraciju. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum migracije na uslugu hibridni širokopojasni pristup i u roku duljem od 10 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva za migraciju. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum migracije kraći od 10 radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizati traženu uslugu do uključivo desetog radnog dana od primitka zahtjeva za migraciju, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, HT će obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.

4.3. Razlozi za odbijanje zahtjeva i/ili trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge

- (1) Razlozi za odbijanje zahtjeva su neispunjavanje uvjeta iz poglavlja 4.1. ove Standardne ponude.
- (2) Neovisno o ispunjenju uvjeta iz poglavlja 4.1. HT je ovlašten odbiti aktivaciju usluge hibridnog širokopojasnog pristupa ili prekinuti pružanje usluge Operatoru korisniku:
- ako je protiv Operatora korisnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, odnosno ako postane nesposoban za plaćanje ili je prezadužen;
 - ako u trenutku podnošenja Zahtjeva za pristupne kapacitete ili Zahtjeva za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup Operator korisnik ima dospjela i neosporena dugovanja prema HT-u za usluge koje su vezane uz ovu Standardnu ponudu ili Standardnu ponudu HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, koja dugovanja nisu plaćena u roku 30 dana od dana dospeljeća, a HT se ne može naplatiti iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja;
 - ako postoji osnovana sumnja da Operator korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od elektroničkih komunikacijskih usluga koju pruža HT ili ako omogućava trećoj osobi neovlašteno korištenje ovim uslugama;
 - ako Operator korisnik, na zahtjev HT-a ne pruži HT-u odgovarajuće osiguranje plaćanja sukladno poglavlju 6. ove Standardne ponude;
 - ako je pogrešno, odnosno nepotpuno ispunjen zahtjev za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa;
 - ako nisu ispunjeni tehnički uvjeti realizacije zahtjeva iz poglavlja 4. ove Standardne ponude. npr. Operator korisnik Standardne ponude nije spojen na HT-ovu platformu za hibridni širokopojasni pristup, ne postoje dostupni kapaciteti u mobilnoj mreži HT-a za pružanje hibridnog širokopojasnog pristupa itd.;
 - ako je pretplatnički broj za koji se traži uključenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa privremeno priključen u mreži HT-a (tzv. privremeni priključak);
 - ako je pogrešna ili nepoznata adresa priključenja;
 - ako je zahtjev za veleprodajnu uslugu povezan sa zahtjevom za prijenos broja koji je obrisao u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva (CABP);
 - ako ID usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa nije aktivan;
 - ako u jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom krajnji korisnik nije zatražio raskidanje ugovora za sve maloprodajne usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove veleprodajne usluge koju zahtijeva Operator korisnik.
- (3) Po prestanku razloga navedenih u stavku 2. ovog poglavlja, HT će aktivirati, odnosno nastaviti pružati uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa Operatoru korisniku.

4.4. Povlačenje zahtjeva

- (1) Operator korisnik Standardne ponude ima pravo povući svaki pojedinačni zahtjev za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa. Povlačenje zahtjeva se obavlja putem B2B servisa najkasnije 2 radna dana nakon primitka zahtjeva od strane HT-a.
- (2) Za svako povlačenje zahtjeva nakon navedenog roka od dva (2) radna dana Operator korisnik Standardne ponude plaća HT-u 50% jednokratne naknade za traženu realizaciju (npr. aktivaciju, deaktivaciju, migraciju).

5. Cijene usluge hibridnog širokopojasnog pristupa

- (1) Za korištenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa temeljem ovog Ugovora Operator je dužan plaćati sljedeće naknade:

Jednokratna naknada

Naknada	Cijena (bez PDVa)
Realizacija spajanja Operatora na HT	Prema troškovniku HT-a
Uspostava funkcionalnosti hibridnog širokopojasnog pristupa i nabava modema za mobilni podatkovni promet	150.000 kn
Aktivacija hibridnog širokopojasnog pristupa za pojedinačnog Krajnjeg korisnika	45,00kn
Isključenje hibridnog širokopojasnog pristupa za pojedinačnog Krajnjeg korisnika	45,00kn
Jednokratne naknade za uključenje, isključenje i promjene na veleprodajnom širokopojasnom pristupu koji predstavlja sastavni dio usluge veleprodajni širokopojasni pristup	Prema cjeniku iz Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

Mjesečne naknade

Naknada	Cijena (bez PDVa)
Hibridni širokopojasni pristup*	83,70kn
Dodatni virtualni kanali za IPTV	Prema cjeniku iz Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa
Dodatni paket mobilnog podatkovnog prometa 100GB	24,00kn

** Mjesečna naknada za hibridni širokopojasni pristup koji HT pruža temeljem ove Standardne ponude određena je na temelju metode „maloprodajna cijena minus postotak X“ (eng. retail minus). Postotak X koji se oduzima od odgovarajućeg maloprodajnog paketa usluga HT-a iznosi 29,78%*

- (2) Jednokratne nakade za realizaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (uključenje, promjena, isključenje), koja je sastavni dio hibridnog širokopojasnog pristupa, naplaćuju se prema cjeniku iz Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (poglavlje 5.3. Tablica „Jednokratne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Internet uslugu na temelju ADSL/VDSL tehnologije u slučaju kada Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika (NBSA korisnik)“. U slučaju kada Operator podnese zahtjev za uključenje usluge hibridni širokopojasni pristup uz već aktivnu uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, ne naplaćuje se jednokratna naknada za uključenje veleprodajnog širokopojasnog pristupa (koji predstavlja sastavni dio usluge hibridni širokopojasni pristup) iz poglavlja 5.3. Tablica “Jednokratne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Internet uslugu na temelju ADSL/VDSL tehnologije u slučaju kada Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika (NBSA korisnik)” iz Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

- (3) Mjesečne naknade za usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i dodatnog virtualnog kanala za VoIP koje predstavljaju sastavni dio usluge hibridnog širokopojasnog pristupa uključene su u mjesečnu naknadu za hibridni širokopojasni pristup, te se stoga iste ne naplaćuju dodatno prema cjeniku iz Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.
- (4) Jednokratne naknade za aktivaciju hibridnog širokopojasnog pristupa za pojedinačne Krajnje korisnike i mjesečna naknada za hibridni širokopojasni pristup, ne naplaćuje se onoliko dugo dok se ne potroši iznos kojeg je Operator uplatio na ime jednokratne naknade za uspostavu funkcionalnosti hibridnog širokopojasnog pristupa i nabavu modema za mobilni podatkovni promet iz poglavlja 5. stavka 1. ove Standardne ponude
- (5) Mjesečna naknada za dodatni virtualni kanal za IPTV (i nadzor korisničke opreme ukoliko se koristi na veleprodajnom širokopojasnom pristupu) naplaćuje se prema cjeniku iz Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa poglavlje 5.5. Tablica „Mjesečne naknade za virtualne kanale za VoIP uslugu, IPTV uslugu, nadzor opreme i podatkovni virtualni kanal“.

6. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja

- (1) Jednokratne i mjesečne naknade za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa obračunavaju se i naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa za hibridni širokopojasni pristup koji HT izdaje Operatoru.
- (2) Operator je obvezan platiti iznos određen na računu u roku od 60 dana od dana zaprimanja računa (rok dospijeća) u skladu s uputama HT-a danim na računu. Operator će snositi sve troškove koji se mogu pojaviti u vezi s plaćanjem računa.
- (3) Operator korisnik je upoznat i suglasan s time da mu račun može biti izdan na papiru ili u elektroničkom obliku.

U slučaju izdavanja računa Operatoru korisniku na papiru, HT će isti dostaviti Operatoru korisniku na adresu za dostavu računa Operatora korisnika (ukoliko se ista razlikuje od službene adrese Operatora korisnika) koju je Operator korisnik naznačio prilikom podnošenja zahtjeva za sklapanje ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa, te u skeniranom obliku putem elektroničke pošte, na e-mail adresu Operatora korisnika koju je isti naznačio prilikom podnošenja Zahtjeva za sklapanje ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa, ili na službenu e-mail adresu navedenu na Internet stranici Operatora korisnika. Smatra se da je Operator korisnik zaprimio račun na dan kada je putem elektroničke pošte isti zabilježen na poslužitelju za slanje takvih poruka.

U slučaju izdavanja računa u elektroničkom obliku, Operator korisnik je suglasan da HT isti dostavi Operatoru korisniku elektroničkim putem. Dostava računa u elektroničkom obliku smatrat će se obavljenom u skladu s važećim propisima.

- (4) Mjesečna naknada za hibridni širokopojasni pristup obračunava se i naplaćuje za mjesečno razdoblje (kalendarski mjesec) putem računa za hibridni širokopojasni pristup koji izdaje HT. Mjesečna naknada obračunava se u računu tekućeg mjeseca za usluge pružene u prethodnom mjesecu. Mjesečna naknada za prvi mjesec korištenja pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa i dodatnog virtualnog kanala za IPTV bit će izračunata na način da će se 1/30 iznosa mjesečne naknade naplaćivati za svaki preostali dan tog mjeseca nakon dana aktivacije pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa ili dodatnog virtualnog kanala za IPTV.
- (5) Jednokratna naknada za realizaciju povezivanja na HT-ovu platformu za hibridni širokopojasni pristup, naplaćuje se u skladu s opravdanim troškovima koje je HT imao prilikom povezivanja. Predmetnu naknadu, Operator je dužan platiti u roku od 15 radnih dana prije početka realizacije.
- (6) Prigovor koji se odnosi na iznos računa za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa može se podnijeti ako je razlika više od 2% u vrijednosti ukupnog iznosa računa, a podnosi se HT-u u pisanom obliku unutar roka dospijeća. Iznos računa smatrat će se prihvaćenim ukoliko prigovor nije podnesen unutar njegova roka dospijeća.
- (7) U slučaju da Operator korisnik podnese prigovor u skladu sa stavkom 6. ovog poglavlja, plaćanje osporenog dijela iznosa računa može se obustaviti do konačnog dogovora između HT-a i Operatora korisnika. U slučaju da se ne može postići dogovor između HT-a i Operatora korisnika u roku od 45 dana od dana primitka prigovora od strane HT-a, primijenit će se poglavlje 10. ove Standardne ponude.
- (8) Po konačnom rješavanju spora vezanom uz iznos računa, svaki dugovani iznos biti će plaćen odmah i bez ikakvog odgađanja.

- (9) HT će po zaprimanju prigovora na iznos računa provjeriti svoje podatke o obračunu te o rezultatima te provjere obavijestiti Operatora u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.
- (10) Neovisno o navedenom u stavcima 7. i 8. ovog članka, Operator je dužan platiti neosporeni dio iznosa računa u roku dospijeća.
- (11) Ukoliko, uslijed propusta na strani Operatora, podaci o identitetu Operatora, broj računa i ostali podaci potrebni za plaćanje nisu uredno uneseni u obrazac za plaćanje, HT neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga sve dok Operator ne dostavi HTu dokaz o izvršenoj uplati.
- (12) Ukoliko Operator ne podmiri dospjelo dugovanje unutar roka dospijeća plaćanja te niti unutar tog roka ne prigovori na iznos dugovanja pisanim putem, bit će dužan platiti zatezne kamate i ostale naknade sukladno važećim propisima.
- (13) U trenutku sklapanja ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa, a prije aktivacije iste usluge², Operator korisnik će pružiti HT-u po vlastitom izboru jedan od sljedeća četiri instrumenta osiguranja plaćanja, u inicijalnim iznosima navedenim u Dodatku 6 ove Standardne ponude:
- (1) depozit na *escrow* računu pri uglednoj bankarskoj ili financijskoj instituciji u Republici Hrvatskoj,
 - (2) bankarska garancija pri uglednoj bankarskoj instituciji u Republici Hrvatskoj s minimalnim rokom od godine dana, s klauzulom «na prvi poziv» i «bez prigovora»,
 - (3) javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica,
 - (4) određeni iznos plaćen HT-u unaprijed.
- Ova odredba ne odnosi se na Operatore korisnike koji prema ovoj Standardnoj ponudi imaju sklopljen Ugovor o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa i koji u razdoblju od jedne godine od sklapanja ugovora podmiruju svoje obveze prema izdanim računima u roku dospijeća.
- (14) U trenutku sklapanja Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa Operator korisnik će biti obavezan, ovisno o instrumentu osiguranja plaćanja, uplatiti inicijalne iznose depozita na *escrow* račun, ili HT-u dostaviti bankarsku garanciju u visini inicijalnih iznosa ili HT-u dostaviti javnobilježnički solemniziranu (potvrđenu) bjanko zadužnicu u visini inicijalnih iznosa. Inicijalni iznosi određeni su u Dodatku 6. ove Standardne ponude.
- (15) Nakon uplate inicijalnih iznosa depozita, dostave bankarske garancije u visini inicijalnih iznosa, odnosno javnobilježnički solemnizirane (potvrđene) bjanko zadužnice, iznosi depozita ili bankarske garancije mogu se revidirati odnosno dostaviti dodatne bjanko zadužnice svaka tri mjeseca na osnovi stvarnog iznosa naplaćenog za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa u prethodna tri mjeseca.
- (16) U slučaju da Operator korisnik propusti izvršiti uplatu dospjelih dugovanja HT-u za pruženu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa sukladno ovoj Standardnoj ponudi, primijenit će se sljedeće:
- u slučaju iz stavka 13. točke 1. ovog poglavlja, odabrana bankarska odnosno financijska institucija će isplatiti HTu dužni iznos iz novčanog depozita na escrow računu. Kamate koje se zaračunavaju po escrow računu isplaćivat će se Operatoru korisniku.
 - u slučaju iz stavka 13. točke 2. ovog poglavlja dospjeli iznos će se naplatiti putem bankarske garancije. Prije isteka važnosti garancije, Operator korisnik je obavezan dostaviti novu bankarsku garanciju HT-u.
 - u slučaju iz stavka 13. točke 3. ovog poglavlja dospjeli iznos će se naplatiti putem javnobilježnički solemnizirane (potvrđene) bjanko zadužnice.
- (17) HT će primijeniti postupak naplate potraživanja iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja ukoliko Operator korisnik ne podmiri bilo koje dospjelo i nesporno dugovanje za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa pruženu od strane HT-a, u roku od 30 dana od dana dospijeća.
- (18) U slučajevima kada je HT predao na naplatu instrumente osiguranja plaćanja Operator korisnik je obavezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od trenutka kada ja HT predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.

² Operator može dostaviti instrument osiguranja plaćanja nakon što se potroši iznos koji je uplatio za potrebe uspostave funkcionalnosti hibridnog pristupa i nabavu modema za mobilni podatkovni promet, kako je definirano u Poglavlju 5, stavak 4.

- (19) Ukoliko Operator korisnik ne podmiri bilo koje dospelje i nesporno dugovanje za usluge koje proizlaze iz ove Standardne ponude u roku od 30 dana od dana dospelja, a HT se ne može naplatiti iz instrumenata osiguranja plaćanja, HT može privremeno obustaviti pružanje usluge. HT neće privremeno obustaviti pružanje usluge u slučaju da mu Operator korisnik u navedenom roku dostavi ili obnovi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja iz kojeg će se HT naplatiti. Ukoliko se radi o dugovanju Operatora korisnika koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja, HT može istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dospelja.
- (20) Naknade po osnovi nepravovremene (prijevremene ili zakašnjele) realizacije/otklona kvara usluge hibridnog širokopojasnog pristupa obračunavati će se na mjesečnoj osnovi.
- (21) HT će na temelju zahtjeva Operatora korisnika, koji sadrži specifikaciju potraživanja naknada po osnovi nepravovremene realizacije/otklona kvara usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, a koji je HT zaprimio najkasnije posljednji dan u tekućem mjesecu za nepravovremenu (prijevremenu/zakašnjelu) realizaciju/otklon kvara u prethodnom obračunskom razdoblju (uključujući kašnjenja koja prelaze iz jednog kalendarskog mjeseca (obračunskog razdoblja) u drugi, Operatoru korisniku isplatiti utvrđenu naknadu u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva Operatora korisnika.

Specifikacija koju Operator korisnik dostavlja uz zahtjev za isplatu naknade za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju/otklon kvara mora osobito sadržavati:

- ID usluge uz:
 - datum podnošenja i datum odbijanja/realizacije zahtjeva, odnosno datum prijave i datum otklona kvara;
 - broj dana kašnjenja;
 - osnovicu prema kojoj se računa potraživanje po osnovi naknada za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju/otklon kvara;
 - iznos potraživanja po osnovi naknada za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju / otklon kvara za konkretan ID usluge.

Ukoliko HT i Operator korisnik nisu suglasni oko ukupnog iznosa naknade koju je HT obavezan isplatiti Operatoru korisniku po osnovi nepravovremene realizacije/otklona kvara veleprodajne usluge, Operator korisnik i HT će utvrditi nesporni iznos koji je HT obavezan isplatiti u roku od 30 dana od dana utvrđenja nespornog iznosa.

U pogledu spornog dijela Operator korisnik može pokrenuti spor pred HAKOM-om.

- (22) U slučaju kada je u odnosu na Operatora korisnika otvoren postupak predstečajne nagodbe u pogledu plaćanja dospjelih i nespornih dugovanja, na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim je uređen postupak predstečajne nagodbe. U vezi s tim, HT ne smije Operatoru korisniku koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe, obustaviti pružanje postojećih usluga, kao ni odbiti zahtjev za novom uslugom bitstream pristupa. U slučajevima kada je Operator korisnik koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe, podnio zahtjev za novim uslugama, primjenjivat će se odredbe koje se odnose na isplatu naknada za nepravovremenu realizaciju, odnosno otklon kvara usluga od strane HT-a.

7. Kakvoća usluga

7.1. Sporazumi o razini usluge (standardna razina)

- (1) Standardna razina pružanja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, koja između ostalog obuhvaća vrijeme odgovora na zahtjev, rokove realizacije usluga, maksimalno vrijeme otklona kvara/smetnji i naknade za nepoštivanje rokova, definirana je ovom Standardnom ponude. Sve više razine pružanja usluga predmet su komercijalnog dogovora HT-a i Operatora korisnika.

7.1.1 Naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pojedinačnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa

Ukoliko HT ne realizira zahtjev za pojedinačnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa unutar roka iz stavaka 16. članka 4.1. ove Standardne ponude, ili ukoliko HT realizira zahtjev za pojedinačnu uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa prije željenog datuma realizacije koji je potvrđen od strane HT-a sukladno članku 4.1. stavak 2. ove Standardne ponude, HT će biti obvezan isplatiti Operatoru korisniku naknadu za nepravovremenu realizaciju (zakašnjelu/preuranjenu). Jedinstveni

iznos naknade za nepravovremenu realizaciju iznosi 100,00 HRK, pri čemu se ukupan iznos koji je HT dužan nadoknaditi radi nepravovremene realizacije obračunava na sljedeći način:

	Unutar prvih 10 dana zakašnjenja	Od 11. dana zakašnjenja
Naknada za nepravovremenu realizaciju (zakašnjelu/preuranjenu)	100% naknade za nepravovremenu realizaciju za svaki pojedini dan (100,00 HRK/dan)	150% naknade za nepravovremenu realizaciju za svaki pojedini dan (150,00 HRK/dan)

Naknada za nepravovremenu realizaciju se obračunava u odnosu na pojedini jedinstveni zahtjev, bez obzira na broj istovremeno zatraženih usluga/promjena na zahtjevu.

Radi izbjegavanja dvojbi, navedene naknade se odnose na svaku nepravovremeno izvršenu aktivnost propisanu Standardnom ponudom.

7.1.2 Naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pristupni kapacitet

Ukoliko HT ne realizira Zahtjev za pristupni kapacitet unutar roka definiranog Standardnom ponudom Hrvatskog Telekomu d.d. za iznajmljene elektroničke komunikacijske vodove, HT će biti obvezan Operatoru korisniku isplatiti za svaki dan kašnjenja naknadu definiranu Standardnom ponudom Hrvatskog Telekomu d.d. za iznajmljene elektroničke komunikacijske vodove.

7.1.3 Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova/smetnji

Ukoliko HT ne otkloni kvar/smetnju unutar roka iz članka 7.2. ove Standardne ponude, HT će biti dužan Operatoru korisniku isplatiti naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvara/smetnje (naknada za nepravovremenu realizaciju otklona kvara/smetnje). Jedinstveni iznos naknade za nepravovremenu realizaciju otklona kvara/smetnje iznosi 100,00 HRK, pri čemu se ukupan iznos koji je HT dužan nadoknaditi radi nepravovremene realizacije obračunava na sljedeći način:

	Za kašnjenje u otklanjanju kvara/smetnje unutar 48 sati od isteka maksimalnog predviđenog vremena za otklanjanje kvara/smetnje	Za kašnjenje u otklanjanju kvara/smetnje dužem od 48 sati od isteka maksimalnog predviđenog vremena za otklanjanje kvara/smetnje	
		Za prva 2 dana kašnjenja (unutar 48 sati)	Za preostale dane kašnjenja
Naknada za zakašnjenje	Iznos jedne naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja (100,00 HRK/dan).	Iznos jedne naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja (100,00 HRK/dan).	150% naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja (150,00 HRK/dan).

7.2. Utvrđivanje i otklanjanje smetnji te rješavanje veleprodajnih prigovora na brzinu pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa

- (1) U svrhu prijave smetnji Operator podnosi HTu ispunjeni zahtjev za otklanjanje smetnji putem B2B servisa ili na e-mail: BO-veleprodaja@t.ht.hr (ukoliko B2B servis nije dostupan).
- (2) U svrhu izbjegavanja dvojbi, Operator korisnik isključivo je nadležan za rješavanje prigovora vlastitih maloprodajnih korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu te je dužan osigurati adresu elektroničke pošte na koju će njegovi maloprodajni korisnici upućivati predmetne prigovore Operatoru korisniku. Temeljem zaprimljenog prigovora maloprodajnog korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, Operator korisnik ovlašten je podnijeti HT-u veleprodajni prigovor na brzinu pojedinačnog širokopojasnog pristupa Internetu. Veleprodajni prigovor na brzinu pojedinačnog širokopojasnog pristupa Internetu Operator korisnik dostavlja putem B2B servisa unosom parametara definiranih obrascem HT-a iz Dodatka 3. ove Standardne ponude uz prilaganje rezultata mjerenja sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

- (3)

Prije prijave smetnje HT-u, Operator je dužan provjeriti ispravnost uređaja koji se nalaze kod Krajnjeg korisnika (modem/IAD a za fiksnu širokopojasnu uslugu, modem za mobilni podatkovni promet, Set top box) i kućne instalacije. Nakon primitka Prijave smetnje putem gore navedenih kanala, HT će provjeriti ispravnost elemenata usluge hibridnog širokopojasnog pristupa. HT će otkloniti smetnju u roku od 48 sati od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje. HT će osigurati otklon kvara/smetnje svakim danom od 0-24 sata. U vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora korisnika Standardne ponude (ako npr. Operator korisnik nije osigurao podršku), krajnjeg korisnika usluga ili trećih osoba. Ukoliko HT ne otkloni kvar/smetnju u gore navedenom roku, HT će Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti naknadu za zakašnjenje sukladno članku 7.1.3. ove Standardne ponude.
- (4)

Ako smetnja nije u području odgovornosti HT-a, tj. mjerni rezultati zadovoljavaju sve mjerne parametre i granične vrijednosti istih definirane karakteristikama predmetne usluge, smetnja se objavljuje sa šifrom «Nije u području odgovornosti HT-a» pri čemu se istovremeno Operatoru korisniku dostavlja kratki opis izvršenog posla i rezultati mjerenja iz kojih se nedvojbeno može utvrditi koje aktivnosti je HT izvršio. Ako je smetnja u području odgovornosti HT-a, tj. ukoliko mjerni rezultati upućuju na uočenu neispravnost u dijelu mreže u odgovornosti HT-a, tehničar nastavlja standardnu proceduru otklanjanja smetnje. Nakon izvršenih radova, HT izvještava operatora korisnika o uspješno otklonjenoj smetnji slanjem izvještaja o otklonjenoj smetnji.

Vrijeme otklona kvara/smetnje prestaje u trenutku kada HT podnese izvještaj o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji pod uvjetom da Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a potvrdi da je kvar/smetnja uistinu otklonjena.

U slučaju da Operator korisnik u navedenom roku utvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena, smatra se da vrijeme otklona kvara/smetnje nije prestalo, pri čemu se u vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje ne uključuje vrijeme koje je Operatoru korisniku bilo potrebno za dostavljanje potvrde o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji, odnosno za dostavljanje obavijesti da kvar/smetnja nije otklonjena. U slučaju dostavljanja obavijesti da kvar/smetnja nije otklonjena, Operator korisnik će dostaviti detaljno pojašnjenje kojim potvrđuje da navedeni kvar/smetnja još uvijek nije otklonjena. Ukoliko Operator korisnik drugi put prijavi neispravan otklon prijavljenog kvara/smetnje putem provjere statusa otklona kvara/smetnje, Operator korisnik dogovara s tehničarom HT-a zajednički izlazak na teren radi otklanjanja problema.

U slučaju da Operator korisnik u predviđenom roku od 24 sata ne dostavi povratno očitovanje o statusu prijavljenog kvara/smetnje, smatrat će se da je kvar/smetnja otklonjena te će HT putem B2B servisa poslati potvrdu da je kvar/smetnja otklonjena.

Ukoliko je za potrebe otklona kvara/smetnje (npr. na LTE modemu) potrebno kontaktirati krajnjeg korisnika, a HT ga nije uspio kontaktirati, HT će o istome obavijestiti Operatora korisnika putem B2B servisa pri čemu će HT navesti broj telefona na koji je krajnji korisnik bio pozivan od strane HT-a te točno vrijeme pozivanja. Tek po slanju obavijesti Operatoru korisniku, HT počinje računati kašnjenje uzrokovano od strane krajnjeg korisnika usluga, odnosno stavlja kvar u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika. Ukoliko je kašnjenje uzrokovano od strane trećih osoba, HT će o istome obavijestiti Operatora korisnika putem B2B servisa te dostaviti Operatoru korisniku valjani dokaz o razlozima zbog kojih dolazi do kašnjenja. U vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora (ako npr. Operator nije osigurao podršku), Krajnjeg korisnika usluga ili trećih osoba.
- (5)

Ukoliko se radi o grupnoj smetnji (npr. na DSLAMu), razdoblje za otklon smetnje se može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak grupne smetnje. a HT se obavezuje da će otkloniti takvu smetnju na najkraćem mogućem roku.
- (6)

U slučaju smetnji na podzemnom kabelu razdoblje za otklon smetnje se može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a najviše za 30 dana.
- (7)

Operator korisnik može ugovoriti sljedeća vremena otklona kvara/smetnji uz plaćanje pripadajućih mjesečnih naknada:

Vrijeme (h)	Naknada
10	10% mjesečne naknade za predmetnu uslugu
16	6% mjesečne naknade za predmetnu uslugu
24	3% mjesečne naknade za predmetnu uslugu

Operator korisnik, kroz B2B servise, ugovara vremena otklona kvara/smetnji navedena u prethodnoj tablici za svaki pojedinačni pristup. Navedena vremena otklona kvara/smetnji ugovaraju se na razdoblje od godinu dana.

Sva bolja vremena otklona kvara/smetnji koja nisu definirana u ovoj Standardnoj ponudi predmet su komercijalnog dogovora između HT-a i Operatora korisnika.

7.2.1 Prekidi u mreži

- (1) HT je odgovoran za nesmetano odvijanje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa unutar svoje mreže, kako slijedi:
 - za svaki prekid na pojedinačnom hibridnom širokopojasnom pristupu duži od dvadeset i četiri (24) neprekidna sata, mjesečna naknada za uslugu pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa bit će umanjena za iznos jednodnevne naknade za svaki puni dan prekida u mreži (mjesečna naknada podijeljena sa 30).
- (2) Prekid u mreži se definira kao vrijeme u kojem Operatoru korisniku nije bila dostupna usluga hibridnog širokopojasnog pristupa 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 opremi i kućnoj instalaciji Operatora korisnika kao i planirani prekidi u mreži najavljeni 72 sata unaprijed neće se smatrati prekidima u mreži u smislu ovih odredbi.
- (3) U svrhu ostvarivanja prava na smanjenje mjesečne naknade uslijed gore navedenog prekida u mreži, Operator korisnik mora HT-u podnijeti zahtjev za smanjenjem mjesečne naknade u pisanom obliku. U slučaju prekida u mreži, Operator korisnik će imati pravo na naknadu štete ukoliko je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje HT-a.

7.2.2 Postupak u slučaju planiranog prekida rada mreže

Planirani prekidi u mreži moraju biti najavljeni najmanje 3 radna dana unaprijed.

7.3. Privremena obustava pružanja usluge

- (1) Bez prejudiciranja bilo kakvih drugih pravnih ili ugovornih lijekova i bez obzira na što drugo navedeno u Ugovoru o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa, HT može privremeno obustaviti Operatoru korisniku pružanje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa s trenutnim učinkom, uz pisanu obavijest Operatoru korisniku 15 dana unaprijed:
 - u slučaju kršenja obveza Operatora korisnika iz ove Standardne ponude te iz Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mjeri u kojoj je ista sukladno ovoj Standardnoj ponudi primjenjiva na Ugovor o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa, a takvo ponašanje Operator korisnik ne otkloni u roku od 15 dana od dana primitka HT-ove pisane obavijesti;
 - ukoliko se Operator korisnik ili njegov krajnji korisnik ponaša na način koji ometa HT u pružanju usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, odnosno koji ometa druge Operatore korisnike u korištenju HT-ovih usluga, ili se ponaša na drugi način koji je protivan primjenjivim zakonima i propisima, a takvo ponašanje Operator korisnik ne otkloni u roku od 15 dana od dana primitka HT-ove pisane obavijesti;
 - ukoliko HT utvrdi na strani Operatora korisnika postojanje bilo kojeg razloga za obustavu/ograničavanje korištenja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa na temelju ove Standardne ponude, Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mjeri u kojoj je ista sukladno ovoj Standardnoj ponudi primjenjiva na Ugovor o usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa ili važećih propisa, a ovi razlozi ne budu otklonjeni od strane Operatora korisnika u roku od 15 dana od dana primitka HT-ove pisane obavijesti;
- (2) Neovisno o navedenom u stavku 1. ovog poglavlja, HT zadržava pravo privremeno obustaviti pružanje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa Operatoru korisniku, i to s trenutnim učinkom:
 - u slučaju kršenja obveza Operatora korisnika iz ove Standardne ponude i/ili iz Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mjeri u kojoj je ista sukladno ovoj Standardnoj ponudi primjenjiva na Ugovor o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa koje bi moglo rezultirati u značajnoj materijalnoj šteti za HT;
 - u slučaju da Operator korisnik propusti podmiriti bilo koje dospjelo i nesporno dugovanje za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa pruženu od strane HT-a, u roku od 30 dana od dana dospijeca, a HT se ne može naplatiti iz instrumenata osiguranja plaćanja, a Operator korisnik ne pruži, obnovi ili ponovo uspostavi financijsko jamstvo iz poglavlja 6. ove Standardne ponude u navedenom roku;
 - u slučaju da se to traži od HT-a temeljem odluke nadležnog regulatornog tijela ili nadležnog suda.

- (3) Neovisno o navedenom u stavcima 1. i 2. ovog poglavlja, održavanje i razvoj platforme za hibridni širokopojasni pristup ili širokopojasne pristupne mreže mogu zahtijevati da HT ograniči uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa ili da je privremeno obustavi, a sukladno važećim propisima. U tom slučaju, HT će bez odlaganja o tome izvijestiti Operatora korisnika.
- (4) HT će informirati nadležno regulatorno tijelo o obustavi pružanja usluge u slučajevima iz stavka 1., 2. i 3. ovog poglavlja.
- (5) Po prestanku razloga za privremenu obustavu pružanja usluge, na način određen ovim poglavljem, HT će Operatoru korisniku ponovno omogućiti korištenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (6) Tijekom privremene obustave usluge hibridnog širokopojasnog pristupa iz razloga navedenih u stavcima 1. i 2. ovog poglavlja, Operator korisnik će biti dužan plaćati puni iznos mjesečnih naknada za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (7) Tijekom privremene obustave usluge iz razloga održavanja i razvoja HT-ove platforme za hibridni širokopojasni pristup ili širokopojasne pristupne mreže HT-a iz stavka 3. ovog poglavlja, Operator korisnik plaća mjesečnu naknadu za pojedinačne hibridne širokopojasne pristupe umanjenu za onaj broj dana koliko je trajalo isključenje.
- (8) Operator korisnik prihvća i suglasan je da tijekom privremene obustave usluge hibridnog širokopojasnog pristupa u skladu s odredbama ovog članka, Krajnji korisnik neće imati pristupa njegovim širokopojasnim uslugama. U tom slučaju, Operator korisnik će biti dužan obavijestiti svog krajnjeg korisnika o tome.
- (9) HT može raskinuti Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa slanjem pisane obavijesti s trenutnim učinkom ukoliko je pružanje usluge privremeno obustavljeno u skladu sa stavcima 1. i 2. ovog poglavlja, a razlozi koji su uzrokovali privremenu obustavu nisu otklonjeni od strane Operatora korisnika u roku od 30 dana od dana privremene obustave pružanja usluge.
- (10) U slučaju privremene obustave Operator korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo HT-a.

7.4. Trajna obustava pružanja usluge

- (1) HT će prestati pružati uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa uz prethodnu obavijesti Operatoru korisniku:
- ukoliko je pružanje usluge privremeno obustavljeno u skladu sa stavcima 1. i 2. prethodnog poglavlja, a razlozi koji su uzrokovali privremenu obustavu nisu otklonjeni od strane Operatora korisnika u roku od 30 dana od dana privremene obustave pružanja usluge. U tom slučaju HT zadržava pravo prestati pružati uslugu s trenutnim učinkom;
 - ukoliko to zatraži Operator korisnik za sve ili za pojedinačne veleprodajne hibridne širokopojasne pristupe;
 - ako Operator korisnik ne koristi pojedinačni hibridni širokopojasni pristup za pružanje svojih usluga krajnjim korisnicima neprekidno dulje od 60 dana, s time da u to razdoblje ne ulazi vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke linije na zahtjev krajnjeg korisnika;
 - ako novi Operator korisnik zatraži veleprodajnu uslugu HT-a ili HT realizira svoju maloprodajnu uslugu u odnosu na pojedinog Krajnjeg korisnika uz izjavu Krajnjeg korisnika da raskida važeći ugovor o pružanju hibridnog širokopojasnog pristupa s Operatorom korisnikom;
 - ako prestane važiti ugovor o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa sklopljen između HT-a i Operatora korisnika iz bilo kojeg razloga.
- (2) U slučaju prestanka važenja ugovora o pružanju hibridnog širokopojasnog pristupa između Operatora korisnika i njegovog krajnjeg korisnika, Operator korisnik će otkazati uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa za predmetnog krajnjeg korisnika.
- (3) U slučajevima prestanka pružanja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa iz razloga navedenih u ovom članku, Operator korisnik neće imati pravo tražiti od HT-a naknadu štete koju je time pretrpio osim ukoliko je to pravo predviđeno hrvatskim prisilnim propisima.

8. Odgovornost i naknada štete

- (1) HT i Operator korisnik bit će odgovorni za naknadu bilo koje štete koja može nastati drugoj strani kao posljedica neizvršavanja ili kašnjenja u izvršavanju obveza određenih u Ugovoru za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (2) Ograničenje odgovornosti ugovornih stana odredit će se Ugovorom o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa. U svakom slučaju, nijedna strana neće biti odgovorna za indirektnu štetu.
- (3) HT i Operator korisnik neće se smatrati odgovornim za neispunjenje ili za zakašnjenje u ispunjenju njihovih obveza iz Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa niti za povezane štete ukoliko je neispunjenje ili zakašnjenje u ispunjenju nastupilo iz razloga koji se smatraju višom silom. Višom silom se smatraju događaji čiji se učinci nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili umanjiti, koji uključuju, ali se ne ograničavaju na rat, štrajk, prirodne katastrofe itd. U slučaju da je bilo HT, bilo Operator korisnik ometen u izvršavanju svojih obveza iz Ugovora o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa uslijed više sile, ta ugovorna strana je obvezna bez odgađanja obavijestiti drugu stranu o razlozima te priložiti dokaze o postojanju više sile u roku od 48 sati.
- (4) U slučaju iz stavka 3. ovog poglavlja, ometena strana će dostaviti i procjenu trajanja razdoblja tijekom kojeg će, prema vlastitoj procjeni, biti onemogućena ispunjavati obveze iz Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa. Nakon što je nastup događaja koji se smatraju višom silom dokazan, HT i Operator korisnik mogu, nakon razgovora vođenih u dobroj vjeri, dogovoriti daljnje izvršavanje Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (5) Operator korisnik će u cijelosti biti odgovoran za štetu koja je nastala njegovim Krajnjim korisnicima kao rezultat pružanja, odnosno ne pružanja usluge hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (6) U slučaju bilo kakvih tužbi ili zahtjeva za naknadom štete koju krajnji korisnik postavi HT-u, a odnosi se na uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa, Operator korisnik će poduzeti najveće napore kako bi stupio u pokrenuti pravni postupak umjesto HT-a. U svakom slučaju, Operator korisnik će biti obvezan nadoknaditi HT-u sve iznose koje bi HT morao platiti krajnjem korisniku Operatora korisnika sukladno sudskoj odluci i/ili zahtjevu za naknadu štete kao i sve druge štete i troškove koje HT pretrpi u vezi s tim tužbama i/ili zahtjevima.

8.1. Odgovornost operatora korisnika standardne ponude i naknada štete

- (1) Operator korisnik je posebno obavezan:
 - obavijestiti HT bez odgađanja i pisanim putem o bilo kojoj izmjeni koja može imati učinka na pružanje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, te na integritet širokopojasne pristupne mreže HT-a, mobilne mreže HT-a i HT-ove platforme za hibridni pristup;
 - koristiti se uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa sukladno važećim propisima iz područja elektroničkih komunikacija i zaštite podataka, i sukladno svim primjenjivim propisima, s pažnjom dobrog gospodarstvenika. U smislu ovog stavka, Operator korisnik će biti isključivo odgovoran prema svojim Krajnjim korisnicima u pogledu pružanja širokopojasnih usluga;
 - uskladiti svoje poslovanje s uputama koje HT, uz prethodnu suglasnost nadležnog regulatornog tijela, može povremeno izdavati u interesu sigurnosti i pravilnog rada mreže HT-a ili infrastrukture koju koristi Operator korisnik;
 - ne dozvoliti svojim krajnjim korisnicima da na bilo koji način ugroze sigurnosti HT-ove mreže ili na bilo koji način djeluju u suprotnosti s pravilima navedenim u ovoj Standardnoj ponudi i Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mjeri u kojoj je ista primjenjiva na Ugovor o korištenju hibridnog širokopojasnog pristupa sukladno ovoj Standardnoj ponudi. Operator korisnik je obavezan HT-u naknaditi svu štetu koja bi mogla nastati za HT uslijed ovakvog djelovanja Krajnjih korisnika;
 - osigurati da korisnička oprema i kućna instalacija krajnjeg korisnika udovoljavaju odnosno posjeduju propisom određenju potvrdu/certifikat o kakvoći (atest);
 - osigurati da HT-ov modem za mobilni podatkovni promet na lokaciji krajnjeg korisnika ne bude otvaran, oštećivan ili na neki drugi način mijenjan, te da ne bude iznošen izvan objekta za koji je namijenjen;
 - Operator korisnik je dužan HT-u vratiti modem za mobilni podatkovni promet u ispravnom stanju i u originalnoj ambalaži, po trajnom isključenju hibridnog širokopojasnog pristupa, u suprotnom Operator korisnik je dužan platiti naknadu za modem za mobilni podatkovni promet u iznosu od 450,00kn.

8.2. Odgovornost i naknada štete prema trećima

- (1) Operator korisnik u potpunosti uređuje svoj odnos s krajnjim korisnicima kojima svoje širokopojasne usluge pruža putem usluge hibridnog širokopojasnog pristupa HT-a. Operator korisnik je odgovoran za obračun i naplatu tih usluga od krajnjih korisnika te predstavlja točku za kontakt za sva pitanja i prigovore tih krajnjih korisnika u vezi svojih usluga. U slučaju da HT zaprimi od krajnjeg korisnika prigovor na kvalitetu usluge koju Operator korisnik pruža putem usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, HT će uputiti krajnjeg korisnika da se izravno obrati Operatoru korisniku, svom davatelju usluga. U tom slučaju Operator korisnik je isključivo odgovoran za rješavanje prigovora krajnjih korisnika.
- (2) Operator korisnik je obvezan izvijestiti svoje krajnje korisnike o eventualnim smetnjama na pojedinačnom hibridnom širokopojasnom pristupu koje mogu imati učinka na pružanje širokopojasnih usluga. HT neće ni u kojem slučaju biti prva točka za kontakt prema krajnjim korisnicima Operatora korisnika.
- (3) HT ne preuzima rizik niti odgovara za potraživanja koja Operator korisnik ima ili može imati u vezi usluga koje Operator korisnik pruža svojim krajnjim korisnicima. Dospjeli iznosi obračunati Operatoru korisniku za korištenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa neće biti umanjeni za potraživanja i/ili odštetne zahtjeve koje Operator korisnik ima prema tim krajnjim korisnicima, uključujući potraživanja nastala uslijed slučaja zlouporabe.
- (4) Operator korisnik se obvezuje poduzeti najveće napore da odnos sa svojim krajnjim korisnicima uskladi s odredbama i načelima utvrđenim ovom Standardnom ponudom. U poslovanju prema krajnjim korisnicima kojima pruža svoje širokopojasne usluge putem usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, Operator korisnik je dužan postupati s povećanom pažnjom prema pravilima struke i običajima (pažnja dobrog stručnjaka).
- (5) Operator korisnik je upoznat i prihvaća da u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge HT-a, usluge koje pruža krajnjem korisniku putem usluge hibridnog širokopojasnog pristupa neće biti dostupne tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme (elektroničke komunikacijske priključne linije) krajnjeg korisnika iz mreže HT-a.

9. Povjerljivost informacija i poslovna tajna

- (1) HT i Operator korisnik su obvezni držati u tajnosti sve povjerljive podatke koje HT i/ili Operator korisnik stekne ili bude upoznat s njima tijekom pregovora oko usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, a najranije od trenutka zaprimanja Zahtjeva Operatora korisnika za pristupni kapacitet od strane HT-a i/ili hibridni širokopojasni pristup.
- (2) Sva druga pitanja vezana uz povjerljivost podataka odredit će se Ugovorom za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (3) Ova Standardna ponuda neće imati nikakvog učinka na prava intelektualnog vlasništva HT-a ili Operatora korisnika. Po potrebi, prava intelektualnog vlasništva bit će detaljnije regulirana Ugovorom o usluzi hibridnog širokopojasnog pristupa.

10. Rješavanje sporova

- (1) U slučaju bilo kakvog spora koji proizlazi iz ili u vezi s uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa, HT i Operator korisnik će najprije pokušati riješiti spor na miran način.
- (2) Svi sporovi koji proizlaze iz ili su u vezi s uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa i/ili ovom Standardnom ponudom i/ili Standardnom ponudom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mjeri u kojoj je ista primjenjiva na Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa sukladno ovoj Standardnoj ponudi, a u nadležnosti su nadležnog regulatornog tijela, riješit će se pred tim tijelom.
- (3) Svi drugi sporovi koji proizlaze iz ili su u vezi s uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa i/ili ovom Ponudom/ili Standardnom ponudom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mjeri u kojoj je ista primjenjiva na Ugovor za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa sukladno ovoj Standardnoj ponudi, uključujući pitanja u pogledu njihovog postojanja ili važenja, koja nisu u nadležnosti nadležnog regulatornog tijela rješavat će se pred sudom u Zagrebu.

11. Dodaci standardne ponude

- Dodatak 1. Zahtjev za pristupni kapacitet
- Dodatak 2. Zahtjev za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup
- Dodatak 3. Obrazac za prijavu kvara/smetnji

Dodatak 4.	Sporazum o povjerljivosti
Dodatak 5.	Tekst bankovnog jamstava
Dodatak 6.	Inicijalni iznosi depozita
Dodatak 7.	Obrazac ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa
Dodatak 8.	Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

1.1. Dodatak 1.

Zahtjev za pristupni kapacitet

Naziv Operatora korisnika		
Adresa Operatora korisnika	Ulica i kućni broj	
	Poštanski broj i mjesto	
OIB		
Adresa za dostavu računa (ukoliko se razlikuje od adrese Operatora korisnika)	Naziv	
	Ulica i kućni broj	
	Poštanski broj i mjesto	
Odgovorna osoba (potpisnik ugovora)	Ime i prezime	
	telefon, telefaks, e-mail	
Kontakt osoba	Ime i prezime	
	telefon, telefaks, e-mail	
Datum podnošenja zahtjeva		
Usluga	Pristupni kapacitet za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa ☐ s pristupnim vodom koji pruža HT ☐ s pristupnim vodom za kojeg je odgovoran Operator korisnik	
Radnja	☐ Uključenje novog kapaciteta ☐ Povećanje / zamjena postojećeg kapaciteta ☐ Isključenje	
Kapacitet [Mb/s] i tehnologija [TDM ili Ethernet]	Isključenje	Uključenje
Adresa instalacije priključne točke (za pristupni vod koji pruža HT)	Ulica i kućni broj	
	Poštanski broj i mjesto	
Adresa početna lokacije		
Adresa završne lokacije		
Vrsta svjetlovodnog kabela za povezivanje početne i završne lokacije kod realizacije pristupa HT mreži putem voda za koji je odgovoran Operator korisnik	☐ 12 niti ☐ 24 niti	

Potpis podnosioca zahtjeva

U _____20__ godine

(mjesto i datum podnošenja Zahtjeva)

(svojim potpisom potvrđujem točnost i potpunost podataka navedenih u ovom Zahtjevu)

1.2. Dodatak 2.

Zahtjev za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup
(dio Jedinstvenog zahtjeva za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d.)

1. Podaci o podnosiocu zahtjeva	
1.1. Naziv Operatora korisnika _____	
1.2. Sjedište Operatora korisnika _____	
1.3. Kontakt osoba _____	
1.4. Telefon, e-mail _____	
2. Podaci o Krajnjem korisniku za kojeg se zahtijeva veleprodajna usluga	
2.1. Naziv ili ime i prezime _____	
2.2. Adresa sjedišta/prebivališta _____	
3. Podaci o priključku	
3.1. Adresa na kojoj se traži priključak _____	
3.2. Telefonski broj/evi (ukoliko postoje), MSN _____ _____	
4. Veleprodajna usluga/usluge za koje se podnosi zahtjev	
☐ usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (LLU) (idi na 5.1.)	
☐ usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA) (idi na 5.2.)	
☐ usluga najma korisničke linije (WLR) (idi na 5.3.)	
☐ usluga predodabira operatora (CPS) (idi na 5.4.)	
Željeni datum uključenja (izdvajanja) / . isključenja (otkazivanja): _____	
5. Specifikacija zahtjeva za pojedinu veleprodajnu uslugu	
5.1. Usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (LLU)	
5.1.1. Vrsta pristupa za svaku zatraženu paricu	
☐ potpuni pristup ☐ dijeljeni pristup	
5.1.2. Tražena aktivnost	
☐ izdvajanje ☐ otkazivanje	
Identifikacijski kod parice / dijeljenog pristupa (u slučaju otkazivanja): _____	
5.1.3. Prijenos broja da ☐ ne ☐	

5.1.4. Oznaka kolokacije _____

5.1.5. Kvaliteta upredene metalne parice

- ☐ uskopojasne prijenosne tehnologije
- ☐ širokopojasne prijenosne tehnologije

5.1.6. Podaci o opremi za prijenos koja će se koristiti u slučaju korištenja upredene metalne parice za velike brzine prijenosa _____

5.1.7. Lokacija posrednog razdjelnika _____

5.1.8. Detaljni opis lokacije mrežne završne točke na lokaciji krajnjeg korisnika (ako se usluga pruža novom krajnjem korisniku)

5.1.9. Pozicija na posrednom razdjelniku (HDF-u) _____

5.1.10. Namjeravana brzina prijenosa _____

5.2. Usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA)

5.2.1. Vrsta veleprodajnog širokopojasnog pristupa

- ☐ veleprodajni širokopojasni pristup za internet – Krajnji korisnik ostvaruje pristup mreži putem usluge HT-a (BSA) (idi na 5.2.3.)
- ☐ veleprodajni širokopojasni pristup za internet – Krajnji korisnik ostvaruje pristup mreži putem usluge Operatora korisnika (NBSA) (idi na 5.2.3.)
- ☐ samostalni virtualni kanal za IPTV (idi na 5.2.4.)
- ☐ samostalni podatkovni virtualni kanal (idi na 5.2.5.)
- ☐ samostalni virtualni kanal za VoIP (idi na 5.2.6.)

5.2.2. Prijenos broja da ☐ ne ☐

5.2.3. Veleprodajni širokopojasni pristup za Internet

- ☐ Uključenje novog širokopojasnog pristupa
- ☐ Uključenje postojećeg širokopojasnog pristupa
- ☐ Promjena brzine širokopojasnog pristupa
- ☐ Isključenje širokopojasnog pristupa
- ☐ Preseljenje širokopojasnog pristupa u slučaju kada Krajnji korisnik ostvaruje pristup mreži putem usluge Operatora korisnika (NBSA) na adresu: _____

Identifikator postojećeg veleprodajnog širokopojasnog pristupa: _____

Tehnologija pristupa: ☐ Bakar ☐ FTTH ☐ FTTB/FTTDP	
Tehnologija sučelja: ☐ ADSL ☐ VDSL ☐ VDSL vektoring	
Pristajem na realizaciju putem VDSL tehnologije u slučaju da ADSL nije dostupna ☐ DA ☐ NE	
Izgradnja svjetlovodne kućne instalacije u stanu/poslovnom prostoru Novog krajnjeg korisnika ☐ DA ☐ NE	
Brzina pristupa:	
Brzina ADSL/VDSL pristupa: ☐ do 512/256kbit/s* ☐ do 1024/256kbit/s* ☐ do 2048/256kbit/s* ☐ do 3072/256kbit/s* ☐ do 4096/512kbit/s* ☐ do 6144/640kbit/s ☐ do 8192/640kbit/s ☐ do 10240/640kbit/s** ☐ do 10240/1024kbit/s ☐ do 14336/768kbit/s ☐ do 16384/768kbit/s ☐ do 20480/768kbit/s** ☐ do 20480/1024kbit/s ☐ do 20/2Mbit/s*** ☐ do 30/5Mbit/s*** ☐ do 40/6Mbit/s*** ☐ do 50/10Mbit/s*** ☐ do 60/10Mbit/s*** *dostupno putem VDSL pristupa kako je definirano u Poglavlju 4.1. Standardne ponude HT d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ** dostupno samo za privatne korisnike kako je definirano u Poglavlju 4.1. Standardne ponude HT d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa *** dostupno samo putem VDSL pristupa	Brzina FTTH rješenja uz Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika: ☐ 50/10Mbit/s ☐ 100/20Mbit/s ☐ 200/100Mbit/s ☐ 500/250Mbit/s Brzina FTTB/FTTDP rješenja uz Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika: ☐ do 50/10Mbit/s ☐ do 60/10Mbit/s ☐ do 100/20Mbit/s
Dodatni virtualni kanal za VoIP (idi na 5.2.7.)	Dodatni virtualni kanal za IPTV (idi na 5.2.7.)
☐ Uključenje virtualnog kanala ☐ Isključenje virtualnog kanala ☐ Promjena tipa virtualnog kanala	☐ Uključenje virtualnog kanala ☐ Isključenje virtualnog kanala ☐ Promjena tipa virtualnog kanala
Dodatni virtualni kanal za nadzor korisničke opreme (idi na 5.2.7.)	Dodatni podatkovni virtualni kanal (idi na 5.2.7.)
☐ Uključenje virtualnog kanala ☐ Isključenje virtualnog kanala	☐ Uključenje virtualnog kanala ☐ Isključenje virtualnog kanala ☐ Promjena tipa virtualnog kanala

5.2.4. Samostalni virtualni kanal za IPTV (idi na 5.2.7.)

☐ Uključenje

☐ Isključenje

☐ Promjena brzine

☐ Preseljenje na adresu: _____

5.2.5. Samostalni podatkovni virtualni kanal (idi na 5.2.7.)

☐ Uključenje

☐ Isključenje

☐ Promjena brzine

☐ Preseljenje na adresu: _____

5.2.6. Samostalni virtualni kanal za VoIP (idi na 5.2.7.)

☐ Uključenje

☐ Isključenje

☐ Promjena brzine samostalnog virtualnog kanala za VoIP

☐ Preseljenje na adresu: _____

5.2.7. Brzina virtualnog kanala za dodatni ili samostalni virtualni kanal

Brzina virtualnog kanala za IPTV

☐ do 2 Mbit/s
☐ do 3 Mbit/s
☐ do 4 Mbit/s
☐ do 6 Mbit/s
☐ do 8 Mbit/s
☐ do 10,2 Mbit/s
☐ do 12 Mbit/s
☐ do 20 Mbit/s*
☐ do 30 Mbit/s (dostupno samo na FTTB/FTTDP rješenju)
☐ do 40 Mbit/s (dostupno samo na FTTH rješenju)

Brzina virtualnog kanala za VoIP

☐ do 256 kbit/s
☐ do 384 kbit/s
☐ do 512 kbit/s
☐ do 574 kbit/s***
☐ do 1024 kbit/s*
☐ do 1536 kbit/s**

Brzina virtualnog kanala za nadzor korisničke opreme

☐ do 256 kbit/s

Brzina podatkovnog virtualnog kanala

☐ do 4 Mbit/s
☐ do 10,2 Mbit/s

* dostupno samo na VDSL-u

** dostupno na FTTH-u i FTTB/FTTDP-u
*** dostupno samo na ADSL-u

5.3. Usluga najma korisničke linije (WLR)

☐ Uključenje usluge

☐ Isključenje usluge – vraćanje u HT mrežu

☐ Isključenje usluge – trajno isključenje

☐ Preseljenje priključka na adresu: _____

5.4. Usluga predodabira operatora (CPS)

☐ Uključenje usluge

☐ Isključenje usluge

5.5. Usluga pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže

5.5.1. Tražena aktivnost

☐ izdvajanje ☐ otkazivanje ☐ preseljenje ☐ migracija

Identifikacijski kod usluge: _____

5.5.2. Prijenos broja da ☐ ne ☐

5.5.3. Oznaka distribucijskog čvora _____

5.5.4. Pozicija na svjetlovodnom djelatlju _____

5.6. Usluga hibridnog širokopojasnog pristupa

5.6.1. Tražena aktivnost

☐ uključenje ☐ isključenje ☐ promjena ☐ dodatni paket mobilnog podatkovnog prometa

Identifikacijski kod usluge: _____

5.6.2. Brzine usluge veleprodajni širokopojasni pristup

Brzina Internet usluge

☐ 5125bit/s ☐ 4Mbit/s ☐ 14Mbit/s

☐ 1Mbit/s ☐ 6Mbit/s ☐ 16Mbit/s

☐ 2Mbit/s ☐ 8Mbit/s ☐ 20Mbit/s

☐ 3Mbit/s ☐ 10Mbit/s

Brzina dodatnog virtualnog kanala za IPTV

☐ do 2Mbit/s ☐ do 6 Mbit/s

☐ do 3Mbit/s ☐ do 8 Mbit/s

☐ do 4Mbit/s ☐ do 10,2 Mbit/s

Brzina dodatnog virtualnog kanala za VoIP

☐ do 256 kbit/s ☐ do 384 kbit/s ☐ do 512 kbit/s ☐ do 574 kbit/s*** ☐ do 1024 kbit/s*

* dostupno samo na VDSL-u

U _____, _____ godine.
(mjesto i datum podnošenja Zahtjeva)

Potpis podnosioca zahtjeva

(svojom potpisom potvrđujem točnost i potpunost
podataka navedenih u ovom Zahtjevu)

1.3. Dodatak 3.

Obrazac za prijavu kvarova/smetnji

- ☐ Zahtjev za otklanjanje smetnje na pojedinačnom širokopojasnom pristupu broj_____
- ☐ Veleprodajni prigovor na brzinu pojedinačnog širokopojasnog pristupa Internetu broj_____

1. Kontakt podaci podnosioca zahtjeva

Naziv Operatora korisnika _____

Kontakt osoba_____

Telefon_____

Telefaks_____

2. Specifikacija smetnje kod hibridnog širokopojasnog pristupa

lokalni pozivni broj _____

identifikacijski kod hibridnog širokopojasnog pristupa _____

ugovorena brzina širokopojasnog pristupa _____

ime, adresa i telefonski broj Krajnjeg korisnika _____

datum koji odredi Krajnji korisnik (*ukoliko je to primjenjivo*) _____

opis smetnje ili prigovora _____

Potpis podnosioca zahtjeva/veleprodajnog prigovora

U _____ 20__ godine
(mjesto i datum podnošenja zahtjeva)

(svojom potpisom potvrđujem točnost i potpunost podataka navedenih u ovom Zahtjevu)

1.4. Dodatak 4.

Sporazum o povjerljivosti

BUDUĆI DA je Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21 (dalje u tekstu: HT) vodeći pružatelj elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj koje uključuju javne govorne usluge u nepokretnoj mreži, usluge prijenosa podataka, zakupa telekomunikacijskih vodova i usluge pristupa Internetu putem uskopojasne i širokopojasne tehnologije;

BUDUĆI DA je _____ (dalje u tekstu: Operator korisnik) operator i davatelj elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj na temelju općeg ovlaštenja, sukladno propisima s područja elektroničkih komunikacija te da Operator korisnik ima namjeru pružanja spektra javnih komunikacijskih usluga;

BUDUĆI DA Operator korisnik ima namjeru koristiti uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa HT-a te će u tu svrhu HT sukladno obvezama iz područja elektroničkih komunikacija omogućiti Operatoru korisniku uvid u detaljne informacije o pristupnoj mreži HT-a (dalje u tekstu: Predmet Suradnje);

BUDUĆI DA će HT, za potrebe suradnje, na temelju ove Izjave o uvjetima zaštite Povjerljivih podataka (dalje u tekstu: Izjava o povjerljivosti) omogućiti uvid Operatoru korisniku u određenu dokumentaciju i informacije koji se odnose na HT i njegovu elektroničku komunikacijsku mrežu, a koje HT smatra povjerljivima;

BUDUĆI DA Operator korisnik prima na znanje i prihvaća da HT neće učiniti dostupnim niti iznositi bilo koje podatke osim ako Operator korisnik ovom Izjavom o povjerljivosti prihvati uvjete zaštite Povjerljivih podataka;

STOGA, Operator korisnik daje HT-u sljedeću:

IZJAVU O POVJERLJIVOSTI

I

Operator korisnik je suglasan i prihvaća da će tijekom pregovora s HT-om o Predmetu Suradnje dobiti i steći informacije koje su vrijedne, povjerljive, nedostupne javnosti, i koje pripadaju HT-u.

II

Operator korisnik je suglasan i prihvaća da izraz “Povjerljivi podaci” koji se koristi u ovoj Izjavi o povjerljivosti, znači bilo koje znanje i informacija koju Operator korisnik stekne ili s kojom bude upoznat tijekom suradnje s HT-om, a odnose se na:

- sve informacije koje se odnose na Predmet Suradnje s HT-om,
- sve druge informacije ili dokumente koje Operator korisnik dobije, s kojima bude upoznat ili stekne od HT-a ili bilo kojeg službenika, zaposlenika ili predstavnika a koje imaju veze s HT-om i/ili njegovim poslovanjem.
- Sve podatke koji su tajni prema propisima Republike Hrvatske, uključujući, ali bez ograničenja osobne i prometne podatke.

Također, Povjerljivim podacima smatraju se i preslike, dijelovi te uzorci dokumenata navedenih u prethodnom stavku. Svi su Povjerljivi podaci ujedno poslovna tajna HT-a.

III

Informacija se neće smatrati Povjerljivim podatkom ako (i) jest ili postane dostupna javnosti a da ju nije objavio Operator korisnik ili njegovi zaposlenici, ili koja (ii) nije stečena od osobe koja, prema onome što Operator korisnik može razumno utvrditi, ima obvezu tajnosti prema HT-u.

IV

Osim po izričitoj ovlasti ili pisanoj uputi HT-a ili na temelju zakonske ili regulatorne obveze, naloga ili zahtjeva izdanog od strane nadležnog suda ili regulatornog tijela u skladu s važećim propisima, Operator korisnik je suglasan i jamči da, u bilo kojem razdoblju tijekom pregovora vezano za Predmet Suradnje, ili u bilo koje vrijeme nakon toga, neće objaviti, dati, proširiti, pribaviti, ili učiniti pristupačnima takve Povjerljive podatke bilo kome tko nije ovlaštena osoba Operatora korisnika angažirana u svrhu navedenih pregovora s HT-om.

Operator korisnik izjavljuje da je upoznat da je osobito zabranjeno otkrivanje Povjerljivih podataka tržišnim takmacima HT-a.

V

Operator korisnik se obvezuje da će s Povjerljivim podacima rukovati barem s istim stupnjem pažnje koji primjenjuje na vlastite povjerljive materijale.

Operator korisnik obvezan je djelovati u skladu sa svim primjenjivim propisima, uključivo propisima iz područja elektroničkih komunikacija, koji uređuju pitanja zaštite osobnih podataka i privatnosti. Operator korisnik je dužan putem ugovora o radu, internih propisa ili na bilo koji drugi pravno obvezujući način, obvezati svoje radnike, suradnike i pomoćnike na tajnost Povjerljivih podataka koje zaprimi od HT-a, kao i poduzimati sve potrebne tehničke i organizacijske mjere radi čuvanja njihove tajnosti i zaštite od svake nedopuštene obrade.

Operator korisnik se obvezuje poduzeti sve potrebne mjere da ispuni svoje, ovom Izjavom o povjerljivosti preuzete, obveze, a u slučaju kršenja tih obveza, obvezuje se poduzeti sve potrebne aktivnosti kako bi zaštitio HT od mogućih pravnih zahtjeva trećih strana.

VI

Povjerljivi podaci ostaju čitavo vrijeme u vlasništvu HT-a.

VII

Operator korisnik ne smije bez pisane suglasnosti HT-a mehanički ili elektronski kopirati ili na drugi način umnožavati Povjerljive podatke zaprimljene sukladno ovoj Izjavi, osim onih kopija koje bi mogle biti potrebne u svrhu utvrđenu ovom Izjavom. Sve kopije moraju imati iste pripadajuće oznake koje se nalaze na originalnim Povjerljivim podacima.

VIII

Operator korisnik je suglasan i prihvaća da će obveze preuzete ovom Izjavom o povjerljivosti ostati na snazi i nakon prestanka poslovnog odnosa između HT-a i Operatora korisnika u vezi s Predmetom Suradnje.

Nakon prestanka poslovnog odnosa s HT-om u vezi s Predmetom Suradnje, Operator korisnik se obvezuje prestati koristiti Povjerljive podatke zaprimljene temeljem ove Izjave, te će na pisani zahtjev HT-a sigurno vratiti ovlaštenoj osobi HT-u sve Povjerljive podatke, uključujući njihove kopije koje su u njegovom posjedu ili pod njegovom kontrolom, odnosno iste nepovratno uništiti/brisati.

IX

U slučaju povrede obveza prihvaćenih ovom Izjavom o povjerljivosti, Operator korisnik je suglasan i prihvaća da HT ima pravo na odštetu koja uključuje sve štete i gubitke koje bi HT mogao pretrpjeti, posredno ili neposredno, zbog takve povrede.

X

Operator korisnik ovu Izjavu o povjerljivosti daje slobodnom voljom te je svjestan svih obveza i pravnih posljedica koje iz ove Izjave o povjerljivosti proizlaze.

Ova Izjava o povjerljivosti potpisana je u dva (2) primjerka, od kojih Operator korisnik zadržava jedan (1) primjerak, a drugi zadržava HT.

U Zagrebu dana _____ 20___. godine

Operator korisnik

1.5. Dodatak 5.

Tekst bankovnog jamstva

_____(Naziv banke)_____ (u daljnjem tekstu: Garant) izdaje po nalogu i za račun Nalogodavca, a u korist Korisnika garancije sljedeću

Garanciju br.

Korisnik garancije: Hrvatski Telekom d.d. Radnička cesta 21, OIB 81793146560, 10000 Zagreb

Nalogodavac/Operator korisnik (naziv, adresa, OIB)_____

1. Ova bankarska garancija izdaje se u svrhu urednog izvršenja obaveza po osnovi Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa (u daljnjem tekstu: Ugovor) zaključenim dana _____ između Korisnika garancije i Nalogodavca/Operatora korisnika, za pružanje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa. Nalogodavac/Operator korisnik navedene usluge plaća u roku od 30 dana od dana slanja računa, u skladu s Ugovorom.
2. Ovom garancijom Garant se neopozivo obvezuje da će bezuvjetno, na prvi pisani poziv Korisnika garancije i bez prigovora isplatiti bilo koji iznos po ovoj Garanciji, na račun određen od strane Korisnika garancije, ali najviše do iznosa od:

_____ kuna
(slovima:_____)

i to po primitku prvog pisanog poziva Korisnika garancije za plaćanje kojim će izrijekom izjaviti da Nalogodavac nije ispunio obveze iz točke 1. ove Garancije, te da iznos čije se plaćanje zahtjeva nije drugačije plaćen, izravno ili neizravno, od strane Nalogodavca ili u njegovo ime. Obveza po ovoj Garanciji će se automatski smanjivati za bilo koji iznos plaćen od strane Garanta po ovoj garanciji.

- .
3. Ova Garancija vrijedi _____ dana od izdavanja, ali najkasnije do _____ odnosno do 16 h toga dana, i svaki zahtjev za plaćanje prema ovoj Garanciji, zajedno s izjavom navedenom u točki 2. ove Garancije, mora biti upućen Banci (preporučenom poštom ili dostavljačkom službom) do navedenog roka.

Po isteku roka važnosti prestaje obveza Garanta po ovoj Garanciji i bez povrata iste.

Ova Garancija izdaje se u jednom izvornom primjerku.

U Zagrebu, _____

GARANT:

1.6. Dodatak 6.

Inicijalni iznosi depozita

Prije aktivacije usluge, Operator korisnik će biti obavezan dostaviti HT-u, po svom izboru, instrument osiguranja plaćanja pri uglednoj bankarskoj ili financijskoj instituciji u Republici Hrvatskoj sukladno poglavlju 6. stavak 13. ove Standardne ponude, i to u sljedećim inicijalnim iznosima koji se izračunaju na sljedeći način:

- *mjesečna naknada za Hibridni širokopojasni pristup x planirani broj aktivnih pojedinačnih hibridnih širokopojasnih pristupa u naredna tri mjeseca + jednokratna naknada za aktivaciju hibridnog širokopojasnog pristupa i veleprodajnog širokopojasnog pristupa * planirani broj uključenih pojedinačnih hibridnih širokopojasnih pristupa u naredna tri mjeseca.* Postupak planiranja je definiran u Poglavlju 4, stavak 4. ove Standardne ponude.
- dvije bjanko zadužnice u iznosu pola izračunatog iznosa prema formuli iz prethode točke,

1.7. Dodatak 7.

Obrazac Ugovora za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa

Hrvatski Telekom d.d., OIB 81793146560, Radnička cesta 21, Zagreb, zastupane po _____ i _____, (u daljnjem tekstu HT), s jedne strane

i

_____, zastupano po _____(u daljnjem tekstu: Operator korisnik), s druge strane

sklapaju ovaj

UGOVOR ZA USLUGU HIBRIDNOG ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA HT-a

broj:_____

Članak 1.
Opće odredbe ugovora

- (1) Ovim Ugovorom za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Ugovor) ugovorne strane suglasno utvrđuju uvjete pod kojima HT pruža, a Operator korisnik koristi uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (2) Sadržaj usluge hibridnog širokopojasnog pristupa definiran je u Standardnoj ponudi hibridnog širokopojasnog pristupa HT-a, dok je opseg usluge hibridnog širokopojasnog pristupa određen ovim Ugovorom te dodacima za nove kapacitete ovom Ugovoru (dalje u tekstu: Dodatak Ugovoru za novi kapacitet) koji će se naknadno sklapati između HT-a i Operatora korisnika u slučaju potrebe za novim pristupnim kapacitetima i/ili promjenom pristupnih brzina već ugovorenih kapaciteta koji se koriste temeljem ovog Ugovora. Ovaj se Ugovor sastoji od osnovnog dijela kojim je utvrđen pravni okvir poslovnog odnosa između ugovornih strana u vezi usluge hibridnog širokopojasnog pristupa te pripadajućih priloga ovom Ugovoru kojima se detaljnije određuju operativni i komercijalni aspekti usluge hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (3) Pojmovi koji se koriste u ovom Ugovoru istog su značenja kao što je to određeno u Standardnoj ponudi HT-a.
- (4) Potpisom ovog Ugovora Operator korisnik je suglasan i prihvaća uvjete i cijene utvrđene u Ponudi HT-a. Ako i kada Standardna ponuda HT-a bude izmijenjena i/ili dopunjena sukladno važećim propisima, tada će se na ovaj Ugovor automatski primjenjivati tako izmijenjena ili dopunjena Standardna ponuda HT-a.
- (5) Sklapanjem ovog Ugovora Operator korisnik stječe pravo zatražiti od HT-a hibridni širokopojasni pristup u odnosu na pojedinog Krajnjeg korisnika sukladno Standardnoj ponudi HT-a. Obrazac zahtjeva za pojedinačni hibridni pristup (dalje u tekstu: Zahtjev za pojedinačni hibridni širokopojasni pristup) utvrđen je u Ponudi HT-a u Dodatku 2.
- (6) HT će realizirati pojedini Zahtjev za hibridni širokopojasni pristup Operatora korisnika u roku i pod uvjetima utvrđenim u Standardnoj ponudi HT-a. Danom realizacije pojedinog Zahtjeva za hibridni širokopojasni pristup, smatrat će se dan sklapanja ugovora o korištenju pojedinog hibridnog širokopojasnog pristupa između Operatora korisnika i HT-a.
- (7) U slučaju nesuglasja između odredaba Standardne ponude HT-a i pojedinih odredaba ovog Ugovora, primjenjivat će se odredbe Standardne ponude HT-a. U svrhu izbjegavanja dvojbi, cijene i uvjeti utvrđeni u Standardnoj ponudi HT-a ne mogu biti izmijenjeni ovim Ugovorom.

- (8) Na sve odnose između HT-a i Operatora korisnika u vezi s uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa koji nisu uređeni ovim Ugovorom i/ili Standardnom ponudom HT-a, podredno će se primjenjivati važeći propisi Republike Hrvatske.

Članak 4.
Cijene i uvjeti plaćanja

- (1) Za korištenje usluge hibridnog širokopojasnog pristupa temeljem ovog Ugovora Operator korisnik je dužan plaćati naknade sukladno važećem cjeniku HT-a za uslugu hibridnog širokopojasnog pristupa iz poglavlja 5 Standardne ponude HT-a.

Članak 5.
Prijava i otklon smetnji

- (1) U svrhu prijave smetnji Operator korisnik podnosi HT-u ispunjeni zahtjev za otklanjanje smetnji putem B2B servisa ili na sljedeći e-mail: KAMAgents@t.ht.hr.
- (2) Obrazac zahtjeva za otklanjanjem smetnje utvrđen je u Standardnoj ponudi HT-a u Dodatku 3.

Članak 6.
Odnos s Krajnjim korisnicima

- (1) Odnos sa svojim Krajnjim korisnicima širokopojasnih usluga uređuje Operator korisnik. Operator korisnik predstavlja prvu točku za kontakt za sva pitanja svojih Krajnjih korisnika vezana uz korištenje širokopojasnih usluga.
- (2) Sukladno prethodno navedenom, prigovore svojih Krajnjih korisnika na kvalitetu usluge u pravilu zaprima Operator korisnik, a nakon čega pristupa provjeri kvalitete i ispravnosti rada svoje širokopojasne usluge. Ukoliko utvrdi da je nedostatak u kvaliteti odnosno neispravnosti rada uzrokovan od strane usluge hibridnog širokopojasnog pristupa HT-a, Operator korisnik će o istom izvijestiti HT slanjem zahtjeva za otklon smetnji. Obavijest o otklonu smetnji, HT će proslijediti Operatoru korisniku koji će o istom izvijestiti svog Krajnjeg korisnika.
- (3) U slučaju da Krajnji korisnik podnese direktno HT-u prigovor na kvalitetu usluge hibridnog širokopojasnog pristupa, HT će uputiti Krajnjeg korisnika da se obrati svom davatelju širokopojasne usluge.
- (4) Operator korisnik se obvezuje poduzeti najveće napore da odnos sa svojim Krajnjim korisnicima u pružanju širokopojasnih usluga uskladi s odredbama ovog Ugovora, odnosno Standardnoj ponudi HT-a.

Članak 8.
Financijska jamstva³

- (1) Sukladno Standardnoj ponudi HT-a, Operator korisnik je dužan u roku od 8 dana po sklapanju ovog Ugovora ishoditi jednu od predviđenih financijskih garancija iz Standardne ponude HT-a na inicijalni iznos određen sukladno Standardnoj ponudi HT-a.
- (2) HT zadržava pravo uskratiti aktivaciju usluge hibridnog širokopojasnog pristupa do primitka financijske garancije iz stavaka 1. ovog članka.
- (3) Iznos iz stavka 1 ovog članka revidirat će se svaka tri mjeseca ovisno o broju realiziranih hibridnih širokopojasnih pristupa u prethodna tri mjeseca.

Članak 9.
Obavijesti i kontakt osobe

- (1) Sve obavijesti i pitanja vezana uz izvršenje ovog Ugovora, ugovorne strane će obavljati preko sljedećih kontakt osoba:

HT Kontakt	Operator korisnik Kontakt
---------------	------------------------------

³ Ne odnosi se na Operatore korisnike koji unutar razdoblja od jedne godine od dana sklapanja ugovora za veleprodajnu uslugu hibridnog pristupa uredno, u roku dospijeća, podmiruju svoje obveze.

1. razina	1. razina
2. razina	2. razina
3. razina	3. razina

- (2)
- Pisane obavijesti ugovorne strane će dostavljati poštom i/ili telefaksom. Smatrat će se da je druga ugovorna strana zaprimila obavijest upućenu sukladno ovom članku Ugovora po isteku 3 radna dana od dana slanja obavijesti putem pošte ili putem telefaksa, osim ako je u ovom Ugovoru drugačije navedeno.

Članak 10.
Troškovi

- (1)
- Svaka ugovorna strana snosi vlastite troškove nastale uslijed pregovaranja i izvršavanja ovog Ugovora. U svrhu otklanjanja bilo kakvih dvojbi, Operator korisnik je odgovoran za sve troškove nastale na njegovoj strani.

Članak 11.
Odgovornost

- (1)
- Pored navedenog u standardnoj ponudi HT-a u pogledu odgovornosti ugovornih strana za neizvršenje, odnosno kašnjenje u izvršenju ugovornih obveza, odgovornost jedne ugovorne strane prema drugoj ugovornoj strani (uključujući zaposlenike i ugovorne partnere) bit će ograničena u slučaju bilo kakve materijalne štete na iznos do 20.000,00 kuna po štetnom događaju, odnosno do najviše 100.000,00 kuna unutar jedne kalendarske godine u kojoj je nastala šteta, osim u slučaju da je šteta prouzročena namjerno ili iz krajnje nepažnje, u kojem će slučaju ugovorna strana odgovorna za štetu odgovarati bez ograničenja.
- (2)
- HT nije odgovoran za sadržaj komunikacija koje se prenose putem usluge hibridnog širokopojasnog pristupa. Operator korisnik se obvezuje da neće držati HT odgovornim te da će nadoknaditi HT-u svu štetu koja nastane za HT uslijed zahtjeva trećih osoba upućenih HT-u u pogledu sadržaja koji se prenosi putem usluge hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (3)
- Neovisno o prethodno navedenom, svaka ugovorna strana ima pravo regresa prema drugoj ugovornoj strani za svu štetu koju je nadoknadila trećim osobama na temelju njihovog zahtjeva, a koja je šteta nastala kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje druge ugovorne strane.

Članak 12.
Povjerljivost podataka

- (1)
- Svaka ugovorna strana dužna je čuvati u tajnosti (i) sadržaj ovog Ugovora, (ii) sve komercijalne i tehničke podatke koje je dobila od druge ugovorne strane ili njenih povezanih društava u vezi s ovim Ugovorom, te (iii) podatke o korisnicima usluge druge ugovorne strane (dalje u tekstu: Povjerljivi podaci). Svaka ugovorna strana može koristiti Povjerljive podatke samo za potrebe izvršenja ugovornih obveza iz ovog Ugovora.
- (2)
- Osim uz prethodno pisano ovlaštenje druge ugovorne strane, ugovorna strana ne smije koristiti Povjerljive podatke iz prethodnog članka ovog Ugovora u bilo koju drugu svrhu osim u svrhe izričito navedene u ovom Ugovoru.
- (3)
- Svaka ugovorna strana se obvezuje da će s Povjerljivim podacima druge ugovorne strane rukovati barem jednako pozorno kao s vlastitim povjerljivim informacijama.
- (4)
- Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se obveza čuvanja tajnosti Povjerljivih podataka iz ovog članka Ugovora ne odnosi na sljedeće podatke:

-

koji se već nalaze u posjedu druge ugovorne strane u pogledu kojih ta druga ugovorna strana nije bila u obvezi čuvati ih u tajnosti,

-

koji su u trenutku ili nakon sklapanja ovog Ugovora objavljeni u javnosti, a za koju objavu ne odgovara druga ugovorna strana,

-

koje je druga ugovorna strana pribavila ili su joj obznanjeni od strane trećih osoba koje nisu u obvezi čuvanja tih podataka u tajnosti,

-

koje je u trenutku ili nakon sklapanja ovog Ugovora potrebno objaviti sukladno važećim propisima ili odluci nadležnog državnog tijela.

- (5) Povjerljivi podaci jedne ugovorne strane ostaju u vlasništvu te ugovorne strane. Ovaj Ugovor kao ni objavljivanje Povjerljivih podataka temeljem ovog Ugovora neće se tumačiti kao davanje bilo kakvog prava ili licence izričito ili implicitno za bilo koje izume, patente, ili zaštićena prava, koji jesu ili će biti u vlasništvu ili pod kontrolom te ugovorne strane.
- (6) U slučaju povrede obveza iz ovog članka od strane jedne ugovorne strane, druga ugovorna strana ima pravo na odštetu koja uključuje sve štete i gubitke koje bi ta ugovorna strana mogla pretrpjeti posredno ili neposredno zbog takve povrede.
- (7) Po prestanku ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga, svaka ugovorna strana se obvezuje prestati koristiti Povjerljivim podacima zaprimljenim temeljem ovog Ugovora, te će na pisani zahtjev druge ugovorne strane iste na siguran način vratiti njezinoj ovlaštenoj osobi, a podredno, iste nepovratno uništiti/izbrisati, uključujući njihove kopije, koje su u njezinom posjedu ili pod njezinom kontrolom. Neovisno o navedenom, uz iznimku bilo kojih podataka o korisnicima usluga druge ugovorne strane, druga ugovorna strana ima pravo zadržati jednu kopiju Povjerljivih podataka isključivo radi arhiviranja i za vremensko razdoblje, kako je uređeno važećim propisima o arhiviranju, s time da se Povjerljivi podaci u tom slučaju ni na koji način ne smiju obrađivati i moraju se nepovratno brisati/uništiti po isteku propisanog roka arhiviranja.
- (8) Obveza čuvanja tajnosti podataka iz ovog članka Ugovora ostaje na snazi nakon prestanka ovog Ugovora.

Članak 13.
Korištenje žigova i marketinških imena

- (1) Operator korisnik će nuditi svoje usluge isključivo korištenjem svojih žigova bez korištenja ili pozivanja na žigove HT-a. Operator korisnik nije ovlašten koristiti HT-ovo ime za svoje svrhe i/ili na štetu HT-a. Ni jedna ugovorna strana nema pravo koristiti registrirane žigove druge ugovorne strane na bilo koji način i u bilo koju svrhu bez prethodnog pisanog odobrenja te druge ugovorne strane.
- (2) Ugovorna strana koja povrijedi odredbe o korištenju žigova iz prethodnog stavka ovog članka bit će dužna naknaditi potpunu štetu koju druga ugovorna strana uslijed te povrede pretrpi.

Članak 14.
Rješavanje sporova (proces eskalacije spora)

- (1) Ugovorne strane su suglasne otvorena pitanja i sporove iz ili u vezi s ovim Ugovorom prvenstveno rješavati sporazumno kroz provođenje sljedećeg postupka rješavanja otvorenih pitanja i sporova.
- (2) Postupak rješavanja otvorenih pitanja i sporova pokreće se dostavom zahtjeva za rješavanje spora jedne ugovorne strane usmenim ili pisanim putem drugoj ugovornoj strani na kontakt naveden u članku 9. ovog Ugovora.
- (3) Otvorena pitanja i sporove koje ugovorne strane ne uspiju riješiti putem kontakata navedenih u članku 9. ovog Ugovora unutar 15 dana od dana pokretanja postupka, ili koji prelaze ovlasti tih kontakata na području odlučivanja, a osobito oni koji se odnose na bitne obveze iz ovog Ugovora, svaka ugovorna strana ima pravo proslijediti odgovornoj osobi druge ugovorne strane na višoj razini, pisanom obavijesti o prirodi i opsegu spora.
- (4) Pokušaj sporazumnog rješenja spora smatrat će se neuspjelim čim jedna ugovorna strana o tome pisanim putem izvijesti drugu ugovornu stranu.
- (5) Svi sporovi koji proizlaze iz ili su u vezi s uslugom hibridnog širokopojasnog pristupa, a u ovlasti su nadležnog regulatornog tijela, rješavat će se pred tim tijelom. Svi drugi sporovi bit će riješeni pred sudom u Zagrebu.
- (7) Rokove određene u postupku rješavanja otvorenih pitanja i sporova ugovorne strane mogu dogovorno produžiti.

Članak 15.
Primjena Ugovora

- (1) Otkazom pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa prestaje važiti ugovor o korištenju tog hibridnog širokopojasnog pristupa.
- (2) U slučaju prestanka ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga, automatski prestaju važiti svi ugovori o korištenju pojedinačnog hibridnog širokopojasnog pristupa koje su ugovorne strane sklopile do tog trenutka.

Članak 16.

Raskid Ugovora

- (1) Pored navedenog u Standardnoj ponudi HT-a, svaka ugovorna strana ima pravo raskinuti ovaj Ugovor uz pisanu obavijest u sljedećim slučajevima:
- ako druga ugovorna strana namjerno i/ili opetovano krši odredbe iz ovog Ugovora, a takvu povredu, kao ni njene posljedice, ne otkloni u roku od 30 dana od dana pisane obavijesti o povredi, na način koji je zadovoljavajući za oštećenu ugovornu stranu, i pod uvjetom prethodno pribavljene suglasnosti nadležnog regulatornog tijela;
 - ako je za tu ugovornu stranu daljnje pružanje usluga iz tehničkih ili poslovnih razloga nemoguće, a koje razloge ta ugovorna strana nije sama prouzročila, i koji razlozi ne predstavljaju događaj više sile, uz raskidni rok od 60 dana koji počinje teći od dana primitka pisane obavijesti o raskidu;
 - ako je podnesena prijava za pokretanje postupka likvidacije druge ugovorne strane ili je nad istom pokrenut stečajni postupak, osim ukoliko stečajni upravitelj ne odluči nastaviti izvršavanje Ugovora i podmirivati obveze iz ovog Ugovora na teret stečajne mase.
- (2) Pored navedenog u stavku 1. ovog članka, Operator korisnik ima pravo otkazati ovaj Ugovor uz pisanu obavijest HTu najkasnije šest mjeseci prije datuma otkaza.
- (3) Ugovorna strana koja raskida/otkazuje Ugovor temeljem stavka 1. odnosno stavka 2. ovog članka dužna je o tome pisanim putem izvijestiti drugu ugovornu stranu. Pisana obavijest o raskidu/otkazu dostavlja se drugoj ugovornoj strani uz povratnicu s potvrdom uručenja.
- (4) Ukoliko nadležno regulatorno tijelo izmijeni rokove i uvjete ovlaštenje za obavljanje javnih komunikacijskih usluga bilo koje od ugovornih strana na način da te izmjene onemogućuju pogođenu ugovornu stranu da ispunjava svoje obveze iz ovog Ugovora ili nadležno regulatorno tijelo utvrdi prestanak valjanosti tog ovlaštenja, ovaj će Ugovor biti raskinut danom stupanja na snagu odluke nadležnog regulatornog tijela. Pogođena ugovorna strana će o tome izvijestiti drugu ugovornu stranu odmah po saznanju da je takva odluka donesena, a najkasnije istoga dana kada je tu odluku zaprimila.
- (5) U slučaju promjene regulatornog okvira (propisa iz područja elektroničkih komunikacija, drugih mjerodavnih zakona i/ili drugih mjerodavnih zakona, odluka nadležnih regulatornih tijela ili sudova) na način da se HT oslobađa svih ili pojedinih obveza vezanih uz usluge koje su predmet ovog Ugovora, kao što je na primjer objava i odobrenje Standardne ponude, HT ima pravo tražiti izmjene ovog Ugovora u dijelovima na koje se odnose promjene u regulatornom okviru. Ako Operator korisnik ne prihvati prijedlog HT-a za izmjenama Ugovora u roku od 30 dana od dana dostave pisanog prijedloga HT-a, primjenjivat će se procedura iz članka 14. ovog Ugovora.

Članak 17.

Ustupanje

- (1) Ovaj Ugovor obvezuje ugovorne strane i njihove univerzalne pravne slijednike. Niti jedna ugovorna strana nije ovlaštena, bez prethodnog pisanog odobrenja druge ugovorne strane, ustupiti ovaj Ugovor, niti na drugi način prenijeti bilo koje od svojih prava i obveza prema ovom Ugovoru na bilo koju treću osobu. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da navedeno prethodno pisano odobrenje, naročito u slučaju ustupanja povezanim društvima, neće uskratiti bez valjanog razloga.

Članak 18.

Djelomična ništavost

- (1) Ako bilo koja od odredbi ovog Ugovora postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu sukladno primjenjivom pravu, to neće ni na koji način utjecati na zakonitost, valjanost ili izvršivost ostalih odredbi ovog Ugovora.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da će odredba koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva sporazumom ugovornih strana biti zamijenjena zakonitom, valjanom odnosno izvršivom odredbom, a koja će po svojoj gospodarskoj svrsi te namjeri ugovornih strana odgovarati odredbi koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva.

Članak 19.

Završne odredbe

- (1)

Ovaj Ugovor zamjenjuje sve prethodne usmene ili pisane dogovore između ugovornih strana u pogledu sadržaja koji je uređen ovim Ugovorom.
- (2)

Svi aneksi, dodaci i prilozi ovom Ugovoru sastavni su dio ovog Ugovora te mogu biti izmijenjeni samo u pisanom obliku i potpisani od strane osoba ovlaštenih za zastupanje ugovornih strana, osim ukoliko je to drugačije određeno ovim Ugovorom.
- (3)

Iznimno od prethodno navedenog, obrasci definirani u Dodacima Standardne ponude HT-a predstavljaju ogledne primjerke te su podložni promjenama ovisno o konkretnom slučaju. HT će najkasnije 30 dana prije početka primjene pojedinog obrasca, Operatoru korisniku pisanim putem dostaviti obrazac i obavijest o danu primjene istog. Važeći obrasci bit će u svako doba dostupni Operatoru korisniku putem službene Internet stranice HT-a.
- (5)

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisa ugovornih strana.
- (6)

Ovaj Ugovor je sastavljen u četiri (4) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po dva (2) primjerka.

Za HT:

Za Operatora korisnika:

U Zagrebu,_____godine.

1.8. Dodatak 8.

Standardna ponuda HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

<https://www.hrvatskitelekom.hr/poslovni/veleprodaja/nacionalni-operatori/standardne-ponude>

- pod točkom INFRASTRUKTURA,