

# MINIMALNA PONUDA UVJETA MEĐUPOVEZIVANJA SOFTNET D.O.O.

za operatore koji na temelju općeg ovlaštenja mogu pružati javno dostupnu govornu uslugu u javnoj komunikacijskoj mreži koja se pruža na fiksnoj lokaciji u Republici Hrvatskoj

\* Napomena: Minimalna ponuda uvjeta međupovezivanja Softnet d.o.o.za operatore koji na temelju općeg ovlaštenja mogu pružati javno dostupnu govornu uslugu u javnoj komunikacijskoj mreži koja se pruža na fiksnoj lokaciji u Republici Hrvatskoj izrađena je temeljem Odluke Vijeća Hrvatske Agencije za poštu i elektroničke komunikacije o analizi tržišta završavanja (terminacije) poziva u vlastitu javnu komunikacijsku mrežu koje se pruža na fiksnoj lokaciji KLASA: UP/I-344-01/14-03/14; URBROJ: 376-11-15-12 te izmijenjena temeljem odluke od 28. svibnja 2015.g., (KLASA: UP/I-344-01/15-03/04; URBROJ: 376-11-15-09).

## SADRŽAJ:

1. Opće odredbe
  - 1.1. Predmet Minimalne ponude
  - 1.2. Primjena Minimalne ponude
  - 1.3. Vrijeme stupanja na snagu i važenje Minimalne ponude
  - 1.4. Pojmovi i značenja te popis korištenih kratica
  - 1.5. Zahtjev za pregovore i postupak pregovaranja, te odgoda i odbijanje pregovora
  - 1.6. Kontakt podaci
2. Opis usluga koje su određene opsegom Minimalne ponude
  - 2.1. Opis usluga međupovezivanja
3. Tehnička realizacija
  - 3.1. Arhitektura međupovezivanja
  - 3.2. Planiranje i tehnička suradnja
4. Cijene usluga međupovezivanja
  - 4.1. Usluga završavanja (terminacije) poziva
5. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja
  - 5.1. Obračun i plaćanja
  - 5.2. Postupak za rješavanje prigovora
  - 5.3. Postupak za naplatu prometa međupovezivanja
  - 5.4. Instrumenti osiguranja plaćanja
  - 5.5. Prekid pružanja usluga međupovezivanja
6. Kakvoća usluga

### **1. Opće odredbe**

### 1.1. Predmet Minimalne ponude

Ova Minimalna ponuda međupovezivanja i pristupa mreži SoftNet d.o.o. (dalje u tekstu: **Minimalna ponuda**) utvrđuje uvjete, cijene, način, postupak i rokove pod kojima Softnet d.o.o. iz Umaga, Obala J.B. Tita 3 (dalje u tekstu Softnet ) pruža usluge međupovezivanja i pristupa mreži (dalje u tekstu: Usluge) operatorima i davateljima usluga ovlaštenim za pružanje javnih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: Operator korisnik).

Usluga međupovezivanja koja je predmet ove Minimalne ponude je:

- usluga (završavanja) terminiranja prometa,

### 1.2. Primjena Minimalne ponude

Ugovorom o međupovezivanju koji se sklapa s Operatorom korisnikom mogu biti obuhvaćene posebne usluge o kojima ugovorne strane pregovaraju na komercijalnoj osnovi, a koje nisu predmet ove Minimalne ponude. Softnet će dostaviti Operatoru korisniku, na zahtjev, popis raspoloživih posebnih usluga Softnet-a, pod uvjetom prethodnog sklapanja ugovora o povjerljivosti s Softnetom.

### 1.3. Vrijeme stupanja na snagu i važenje Minimalne ponude

Sukladno Odluci o analizi tržišta terminacije (završavanja) ova Standardna ponuda stupa na snagu 1. siječnja 2014. godine.

Nadležno regulatorno tijelo - Hrvatska Agencija za poštu i elektroničke komunikacije provodi postupak izmjene Minimalne ponude jedanput godišnje, a iznimno ga može provesti i više puta godišnje.

### 1.4. Pojmovi i značenja te popis korištenih kratica

Definicije sadržane u ovoj Minimalnoj ponudi vrijede i relevantne su za ovu Minimalnu ponudu i nisu od utjecaja na pojmove sadržane u važećim propisima. Definicija pojedinih usluga sadržanih u ovoj Minimalnoj ponudi može biti uža od one koja je navedena u važećim propisima i stoga se ova Minimalna ponuda odnosi samo na usluge kako su opisane u ovoj Minimalnoj ponudi.

U slučaju zahtjeva za uslugama koje nisu izričito definirane i obuhvaćene Minimalnom ponudom, Softnet će utvrditi da li se uvjeti navedeni u ovoj Minimalnoj ponudi odnose na zatražene usluge, odnosno postoje li objektivni kriteriji po kojima se razlikuju zatražene usluge od usluga navedenih u ovoj Minimalnoj ponudi. O istom će pisanim putem u roku od 10 radnih dana od dana zaprimanja upita, obavijestiti podnositelja zahtjeva.

### Pojmovi i značenja

Softnet Mreža:	nepokretna elektronička komunikacijska mreža Softneta
Mreža Operatora korisnika:	nepokretna elektronička komunikacijska mreža Operatora korisnika
Elektronička komunikacijska mreža:	prijenosni vodovi, prijenosna, komutacijska i druga tehnička oprema koja omogućuje obavljanje elektroničkih komunikacijskih usluga
Pošiljatelj:	ona strana, bilo Softnet ili Operator korisnik, iz čije je

	elektroničke komunikacijske mreže poslan poziv
Primatelj:	ona strana, bilo Softnet ili Operator korisnik, u čijoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži završava poziv
Treća mreža:	elektronička komunikacijska mreža davatelja usluga koja nije niti mreža Softnet niti mreža Operatora korisnika
Završavanje (Terminacija):	za Primatelja, promet iz Pošiljateljeve elektroničke komunikacijske mreže
Pristupne točke:	fizička sučelja u unutrašnjim točkama elektroničke komunikacijske mreže svake od strana u kojima se putem Voda spajaju elektroničke komunikacijske mreže Softnet-a i Operatora korisnika
Međupovezivanje:	pristup mreži kojim se uspostavlja fizičko i logičko povezivanje elektroničkih komunikacijskih mreža kako bi se korisnicima usluga, priključenima na različite elektroničke komunikacijske mreže, omogućilo izravno i neizravno komuniciranje. Međupovezivanje između dvije mreže može biti ostvareno korištenjem jednog ili više unajmljenih vodova, ili posredstvom operatora za međupovezivanje s kojim obje strane već imaju sklopljen Ugovor o međupovezivanju
Odziv (Answer):	Prema definiciji "Privremenog popisa pojmova koji čine osnovu terminologija ITU-a" ("Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology"), svesci I i II (Genf 1996)
Zauzeće (Seizure):	Prema definiciji "Privremenog popisa pojmova koji čine osnovu terminologija ITU-a" ("Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology"), svesci I i II (Genf 1996)
Prekid (Release):	Prema definiciji "Privremenog popisa pojmova koji čine osnovu terminologija ITU-a" ("Provisional list of definitions forming the basis of ITU terminology"), svesci I i II (Genf 1996)
Vod:	Svaki elektronički komunikacijski vod koji povezuje Softnetovu pristupnu točku i pristupnu točku Operatora korisnika, a putem kojeg se ostvaruje međupovezivanje Softnetove mreže i mreže Operatora korisnika. Taj vod sastoji se od jedne ili više E1 grupa, a može prema potrebi uključivati interne dijelove
Interni dio:	Sastoji se od priključka komutacijskog sustava koji ima gateway funkcionalnost, unutrašnjih vodova i uređaja koji zaključuju mrežu

### 1.5. Zahtjev za pregovore i postupak pregovaranja, te odgoda i odbijanje pregovora

1.5.1. U svrhu započinjanja pregovora o međupovezivanju Operator korisnik koji želi koristiti Softnetove usluge međupovezivanja dužan je dostaviti na adresu navedenu u točki 1.6. ove Minimalne ponude, službeni zahtjev za usluge međupovezivanja, uz slijedeću dokumentaciju:

a) presliku odobrenja za pružanje Javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj

elektroničkoj komunikacijskoj mreži izdane od nadležnog regulatornog tijela i potvrdu o dodijeljenom kodu za odabir operatora;

b) izvadak iz registra Trgovačkog suda;

c) potvrdu o hardverskoj i softverskoj verziji opreme za koju se traži međupovezivanje i odgovarajuću atestnu dokumentaciju;

d) specifikaciju usluga međupovezivanja koje traži od Softnet-a

e) podatke o kontakt osobi za vođenje pregovora (ime i prezime, telefon, telefaks, e-mail adresu);

1.5.2. Pregovori o sklapanju ugovora o međupovezivanju temeljem ove Minimalne ponude započet će kada Operator korisnik dostavi potpuni zahtjev uključujući svu dokumentaciju navedenu u točki 1.5.1. ove Minimalne ponude. Pružanje usluga međupovezivanja iz ove Minimalne ponude započet će na način i u roku određenim ugovorom o međusobnom povezivanju. dodatne usluge međupovezivanja koje nisu navedene u ovoj standardnoj ponudi predmet su dogovora između Operatora korisnika i Softnet-a na komercijalnoj osnovi.

1.5.3. Softnet može odgoditi odnosno odbiti pregovore o međupovezivanju u skladu s primjenjivim pozitivnim propisima.

1.5.4. Softnet će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Operatora korisnika o primitku Zahtjeva za pregovore i popratnih dokumenata i očitovati se u roku od 10 dana od dana zaprimanja zahtjeva za pregovore o postojanju tehničkih mogućnosti za ostvarivanje međupovezivanja.

1.5.5. Ukoliko postoje tehnički uvjeti međusobno će se povezati mreže ili mrežna oprema, odnosno realizirati će se funkcionalno međupovezivanje u roku od 60 dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za pregovore.

## *1.6. Kontakt podaci*

Operator korisnik će dostavljati sve zahtjeve i obavijesti Softnet-u osobnom dostavom ili preporučenom pošiljkom na sljedeću adresu:

**Softnet d.o.o.**  
**Cebini 28/3**  
**10010 Zagreb**

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

1.6.2. Ugovorne strane mogu promijeniti svoju adresu za kontakt u svako doba, dostavljanjem pisane obavijesti s trenutnim učinkom drugoj strani.

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

1.6.4. Smatrat će se da je druga strana zaprimila obavijest upućenu sukladno ovome članku po isteku tri (3) radna dana od dana slanja obavijesti osobnom dostavom, odnosno preporučenom

pošiljkom.

1.6.5. Svaka ugovorna strana je obvezna bez odlaganja pisanim putem obavijestiti drugu stranu o promjeni tvrtke i sjedišta, a najkasnije u roku od petnaest (15) radnih dana od promjene. Ako jedna strana ne izvijesti drugu stranu o navedenim promjenama na način kako je određeno ovim stavkom, te uslijed tog propusta račun, obavijesti i druga pismena druge strane ne mogu biti dostavljena, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

1.6.6. Svaka strana će bez odgode obavijestiti drugu stranu u pisanom obliku, osim ako se strane ne dogovore drukčije, o bilo kojem tehničkom ispadu u svojim sustavima koji utječe na pružanje Usluga koje su predmet ove Minimalne ponude.

## 2. Opis usluga koje su određene opsegom Minimalne ponude

### 2.1. Opis usluga međupovezivanja

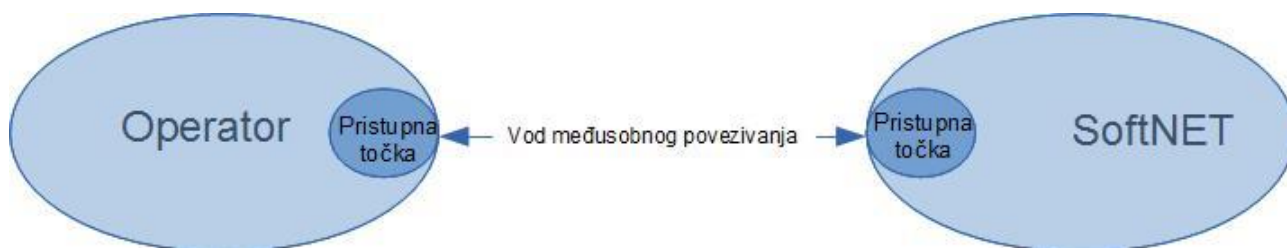
2.1.1. Usluga završavanja (terminacije) poziva poslanih iz mreže Operatora korisnika nekog od nacionalnih ili EU/EA operatora u Softnetovu mrežu neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo (nastao).

## 3. Tehnička realizacija

### 3.1. Arhitektura međupovezivanja

3.1.1. Međupovezivanje između Softneta i Operatora korisnika može biti realizirano izravno, tj. putem veze između pristupne točke Softnet-a i pristupne točke Operatora korisnika, ili putem drugog operatora koji je ovlašten pružati usluge tranzitiranja prometa tj. neizravno.

3.1.2. Izravno međupovezivanje između Softneta i Operatora korisnika treba biti ostvareno putem veze između dvije pristupne točke, jedne locirane u Softnetovoj mreži i druge locirane u mreži Operatora korisnika. Dvije pristupne točke su povezane putem voda za međupovezivanje (**vidi sliku 3.1.**).



Slika 3.1. Shema međupovezivanja

3.1.3. Demarkacijska točka je locirana na vodu za međupovezivanje. Demarkacijska točka je definirana kao granica između područja odgovornosti i vlasništva Softneta i Operatora korisnika. To je fizička točka na kojoj su obje mreže međusobno povezane i kao takva predstavlja granicu gdje prestaje odgovornost Operatora korisnika, odnosno Softneta. Njena lokacija može varirati u ovisnosti od korištenog sučelja.

3.1.4. Za razmjenu podataka o govornom prometu, međupovezivanje će se ostvariti korištenjem sljedećih pristupnih točki za govorni promet:

3.1.5. Pristupne točke za govorni promet:

Softnet Zg	Zagreb	Cebini 28
------------	--------	-----------

### 3.1.6. Pristupne točke za signalizacijski promet

Za razmjenu signalizacijskog prometa međupovezivanje će se ostvariti korištenjem sljedećih pristupnih točki za signalizacijski promet:

Softnet Zg	Zagreb	Cebini 28
------------	--------	-----------

## 3.2. Planiranje i tehnička suradnja

### 3.2.1. Planiranje, narudžbe

3.2.1.1. Softnet i Operator korisnik održavat će polugodišnje sastanke za planiranje u svezi s planiranom instalacijom, odnosno proširenjem kapaciteta fizičkih veza međupovezivanja. Svaka od strana može sazvati navedene sastanke za planiranje prema potrebi, obje strane također mogu sazvati dodatne sastanke za planiranje.

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

### 3.2.2. Tehnička suradnja

Tijekom suradnje Softneta i Operatora korisnika na obostranu korist, obje strane će posebice surađivati na tehničkim pitanjima, s ciljem osiguravanja visoke kvalitete i visoke raspoloživosti krajnjim korisnicima obje strane, kao i s ciljem osiguravanja međusobnog funkcioniranja usluga.

#### 3.2.2.1. Instaliranje, rad i održavanje

3.2.2.1.1. Svaka strana je odgovorna za instalaciju, rad i održavanje sustava do demarkacijske točke. Softnet i Operator korisnik mogu preuzeti odgovornost za instalaciju, rad i održavanje sustava na području odgovornosti drugog operatora, što će biti predmetom zasebnog ugovora.

#### 3.2.2.1.2. Vjerojatnost mrežne propusnosti

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

#### 3.2.2.1.3. Povezane obveze s osnove usluga i odgovornosti za mrežu.

U slučaju kašnjenja jedne strane u izvršenju usluga i/ili u ostvarenju potrebnih tehničkih pretpostavki za pružanje usluga, tada će se rok za izvršenje obveza druge strane produljiti do izvršenja usluga i/ili do ostvarenja potrebnih tehničkih pretpostavki za pružanje usluga. Obje strane su obvezne surađivati i razmjenjivati sve informacije koje se smatraju nužnim za izvršenje usluga. Svaka strana snosi odgovornost za dio veza koje se ostvaruju u njezinoj mreži.

### 3.2.3. Utvrđivanje kakvoće

Svaka strana obvezna je proslijediti CLI drugoj strani. Svaka strana obvezna je poštivati uslugu skrivenog pozivnog broja CLIR.

### *3.3. Vrste i opis raspoloživih sučelja*

#### *3.3.1. Povezivanje putem E1/STM-1 sučelja*

Točka razgraničenja nalazi se na Vodu za međupovezivanje, u pravilu na lokaciji pristupne točke Softneta. Ona predstavlja granicu odgovornosti Softneta i Operatora korisnika i ovisi o sučelju voda za međupovezivanje. U slučaju korištenja E1 sučelja, Točka razgraničenja nalazi se na Digital Distributed Frame (DDF) električnim konektorima koji povezuju kraj prijenosnog voda sa opremom prijenosnog sustava Operatora ili davatelja usluge zakupa vodova.

U slučaju korištenja STM-1 sučelja, Točka razgraničenja nalazi se na Optical Distribution Frame (ODF) optičkim konektorima na koje se spaja prijenosni sustav Operatora korisnika ili davatelja usluge zakupa vodova.

##### *3.3.1.1. Električne karakteristike E1 sučelja*

Električne karakteristike E1 sučelja moraju biti u skladu sa ITU-T preporukom G.703. Za vezu opreme prijenosnog sustava i DDF konektora definiran je koaksijalni kabel sa impedancijom od 75 Ohm-a. Zaštitni sloj na koaksijalnom kabelu mora biti uzemljen putem DDF-a. Maksimalno gušenje između prijenosne opreme Operatora korisnika ili davatelja usluge zakupa vodova i prijenosne opreme Softneta ne bi smio prelaziti 12 dB, mjereno na frekvenciji 17184 kHz. Maksimalan "peak-to-peak jitter" na izlaznom otvoru mora biti u skladu sa ITU-T preporukom G.823/5.1.

##### *3.3.1.2. Karakteristike STM-1 sučelja*

Električne karakteristike E1 sučelja moraju biti u skladu sa ITU-T preporukom G.703. Za vezu opreme prijenosnog sustava i DDF konektora definiran je koaksijalni kabel sa impedancijom od 75 Ohm-a. Zaštitni sloj na koaksijalnom kabelu mora biti uzemljen putem DDF-a. Maksimalno gušenje između prijenosne opreme Operatora korisnika ili davatelja usluge zakupa vodova i prijenosne opreme Softneta ne bi smio prelaziti 12 dB, mjereno na frekvenciji 17184 kHz. Maksimalan "peak-to-peak jitter" na izlaznom otvoru mora biti u skladu sa ITU-T preporukom G.823/5.1.

#### *3.3.2. Povezivanje putem IP-ja vodovima za IP međupovezivanje*

Točka razgraničenja nalazi se na Vodu za međupovezivanje, u pravilu na lokaciji pristupne točke Softneta. Ona predstavlja granicu odgovornosti Softneta i Operatora korisnika i ovisi o sučelju voda za međupovezivanje.

3.3.2.1. Softnet će uspostaviti IP međupovezivanje u roku od 75 dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva od strane Operatora korisnika, osim ukoliko prolongacija nije posljedica dogovora obje strane.

3.3.2.2. Softneta će uspostaviti s operatorom IP međupovezivanje sukladno dokumentu Uvjeti IP međupovezivanja, objavljenom na stranicama HAKOM-a ([http://www.hakom.hr/UserDocsImages/2015/odluke\\_rjesenja\\_presude/Dokument-%20IP%20interkonekcija%2020150416.pdf](http://www.hakom.hr/UserDocsImages/2015/odluke_rjesenja_presude/Dokument-%20IP%20interkonekcija%2020150416.pdf)), a koji čini sastavni dio ove Minimalne ponude.

## **4. Cijene usluga međupovezivanja**

### *4.1. Usluga završavanja (terminacije) poziva*

Cijena usluge završavanja (terminacije) poziva poslanih iz mreže operatora u Softnet mrežu utvrđena je u slijedećoj tablici 4.1.:



Tablica 4.1.

Vrsta prometa	kn/min
Terminiranje prometa (pozivi upućeni u Softnet Mrežu)	
07 - 19 sati	0,0387
19 - 07 sati radnim danom, nedjeljom i državnim blagdanom	0,0193
Terminiranje prometa (pozivi upućeni u Softnet Mrežu)	
07 - 19 sati	0,0223
19 - 07 sati radnim danom, nedjeljom i državnim blagdanom	0,0112
Navedene cijene stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. srpnja 2014. godine i vrijede do 31.12.2014.	
Terminiranje prometa (pozivi upućeni u Softnet Mrežu)	
07 - 19 sati	0,006
19 - 07 sati radnim danom, nedjeljom i državnim blagdanom	0,003
Navedene cijene stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. siječnja 2015.godine	

Navedena cijena primjenjuje se za uslugu završavanja (terminacije) poziva predanih iz mreže nekog od nacionalnih ili EU/EA operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, a koji je s Softnetom fizički spojen u Republici Hrvatskoj. Uzimajući u obzir prethodno navedeno, cijena se ne odnosi na završavanje (terminaciju) poziva koji su direktno predani iz mreže nekog od međunarodnih operatora iz zemlje koja nije članica EU/EA.

Za razdoblje od 1.4.2015. Operator plaća Softnetu sljedeću naknadu:

Usluga završavanja poziva (terminacije) u javnu komunikacijsku mrežu Softneta, započelih s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili EU/EEA operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, pri čemu A broj mora biti vidljiv, ispravan i potpun.	
07 - 19 sati	0,006
19 - 07 sati radnim danom, nedjeljom i državnim blagdanom	0,003
Navedene cijene stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. travnja 2015. godine	

Za uslugu završavanja (terminacije) poziva u javnu komunikacijsku mrežu Softneta započelih s A brojeva koji ne pripadaju nekom od nacionalnih ili EU/EEA operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, te svih poziva započelih s A brojeva koji nisu vidljivi, ispravni i potpuni, primjenjuje se od 1.4.2015. cijena koja je pravovremeno i sukladno Ugovoru o međusobnom povezivanju najavljena od strane Softneta drugoj ugovornoj strani.

## 5. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja

## 5.1. Obračun i plaćanja

5.1.1. Period obračuna i naplate prometa je jedan kalendarski mjesec (obračunsko razdoblje).

5.1.2. Svaka strana bilježi dolazni i odlazni promet. Promet se bilježi na svakoj pristupnoj točki Softneta odnosno Operatora. CDR podaci potrebni za naplatu su: A-broj, B-broj, dolazna ruta, odlazna ruta, datum, vrijeme početka veze, trajanje veze. Bilježenje prometa započinje svakog prvog dana mjeseca u 00.00 sati.

5.1.3. U slučaju gubitka dijela CDR-a ili svih CDR-ova jedne od strana, druga strana će dostaviti prometna mjerenja za pripadajuće razdoblje. U slučaju da niti jedna od strana nije u mogućnosti predočiti prometne podatke primijenit će se metoda ekstrapolacije.

5.1.4. Ukupno vrijeme za obračun prometa izraženo u minutama za kalendarski mjesec računa se kako slijedi: ukupni broj sekunda za sve uspješne veze (trajanje veze je vrijeme između signala javljanja i signala raskidanja veze prema natrag ili prema naprijed) tijekom obračunskog razdoblja za svaku uslugu dijeli se sa 60 i zaokružuje.

5.1.5. Softnet izdaje račun za svoja potraživanja temeljem Ugovora o međupovezivanju, najkasnije do 20-og u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojem je promet nastao. Obračun se vrši prema mjernim podacima vjerovnika (bez prethodnog usklađivanja). Promjena definiranih rokova moguća je samo na temelju prethodne suglasnosti obje ugovorne strane.

5.1.6. Podaci koji moraju biti zabilježeni za svaki poziv koji ulazi u obračun prometa međupovezivanja:

- oznaka pristupne točke
- A-broj
- B-broj
- odlazni smjer
- dolazni smjer
- kod operatora
- datum početka poziva
- vrijeme početka poziva
- trajanje poziva

5.1.7. Uz račun za svoja potraživanja po osnovi prometa međupovezivanja Softnet prilaže Specifikaciju za obračun prometa koja sadrži slijedeće stavke:

- vrsta prometa
- vrsta usluge (peak/off peak)
- ukupni broj poziva
- ukupni broj minuta
- jedinična cijena po minuti
- iznos u kunama po pozivu

5.1.8. Na kraju svakog obračunskog perioda Softnet će izdati račun za obavljene usluge definirane ovom Minimalnom ponudom.

5.1.9. U slučaju pogreške u obračunskim podacima koji mogu dovesti do preplaćivanja odnosno nepodmirenog dugovanja, svaka strana može tražiti naknadnu provjeru podataka za naplatu za obračunsko razdoblje unutar zadnjih 24 mjeseca.

## 5.2. Postupak za rješavanje prigovora

U slučaju da se iznos na računu koji je izdao Softnet za usluge definirane Minimalnom ponudom razlikuje od podataka Operatora korisnika primjenjuje se sljedeće.

5.2.1. Operator korisnik pisanim putem obavještava Softnet o odstupanju, najkasnije 5 dana prije dospijea spornog računa, uz predocenje dokaza o odstupanju.

5.2.2. Ako odstupanje prelazi 3% od ukupnog iznosa računa (ne uključujući PDV) primjenjuje se sljedeći postupak:

5.2.3. Iznos računa koji nije osporen plaća se po dospijecu. Do rješavanja spora odgađa se plaćanje samo onog dijela računa koji je sporan. Softneta će u roku od 3 radna dana od primitka obavijesti o osporavanju kako je to ovdje navedeno, potvrditi primitak navedene obavijesti; i izvršiti odgovarajuću istragu osporavanog dijela računa u roku od 10 radnih dana po primitku obavijesti o osporavanju računa (dalje u tekstu "Istraga 1. razine").

5.2.4. Ako se spor nakon Istrage 1. razine ne riješi na način koji je zadovoljavajući za obje strane u roku od 10 radnih dana od dana primitka obavijesti o osporavanju računa, Softnet i Operator će u daljnjem roku od 10 radnih dana, razmijeniti sljedeće prometne podatke koji pokrivaju sporno razdoblje (dalje u tekstu: "Istraga 2. razine"):

5.2.5. Softnet i Operator korisnik će koristiti gore navedeni postupak rješavanja sporova kada god je to moguće, a mogu se pisanim putem sporazumjeti o produženju gore navedenih rokova.

5.2.6. U slučaju da se spor ne može riješiti nakon Istrage 2. razine, primijenit će se ekstrapoliranje putem linearne regresije.

5.2.7. Ekstrapolacija metodom linearne regresije:

Računi izdani za prethodnih 6 mjeseci bit će temelj za izračun.

Iznos se računa na sljedeći način:

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

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

$y_i$  – zasebni naplaćeni iznos

n – broj korištenih perioda naplate (6)

- aritmetička sredina korištenih vrijednosti

y – izračunata vrijednost za dotični mjesec

5.2.8. Ukoliko ne postoje računi za prethodnih 6 mjeseci (obračun je započeo prije manje od 6 mjeseci) koristit će se svi izdani računi.

### 5.3. Postupak za naplatu prometa međupovezivanja

5.3.1. Rok dospijea plaćanja računa je 30 dana od dana izdavanja računa.

5.3.2. Ukoliko sukladno točki 5.2.1. Operator korisnik obavijesti Softnet o osporavanju računa, a prigovor nije razriješen prije dospijea plaćanja i sporni iznos je veći od 3% ukupnog iznosa (ne uključujući PDV) računa tada sporni iznos može biti odbijen od ukupnog iznosa fakture, ali ostatak računa i dalje dospijeva prema prije utvrđenom datumu dospijea računa.

5.3.3. Ukoliko Operator korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje unutar roka dospijea plaćanja niti unutar tog roka ne ospori iznos dugovanja pisanim putem sukladno odredbama točke 5. ove Minimalne ponude, bit će dužan platiti zatezne kamate sukladno važećim

propisima.

5.3.4. Ukoliko Operator korisnik plati iznos koji je veći od iznosa utvrđenog na računu Softneta (neovisno o prigovoru na račun), tada Softnet nije obvezan isplatiti kamatu na preplaćeni iznos.

#### 5.4. Instrumenti osiguranja plaćanja

5.4.1. Softnet može od Operatora korisnika zatražiti da unaprijed dostavi Softnetu neki od sljedećih instrumenata osiguranja plaćanja po izboru Softneta koji ovisi o opsegu usluga:

1) unaprijed plaćeni iznos na Softnetov račun

2) bankovno jamstvo pri bankarskoj instituciji u Republici Hrvatskoj s minimalnim rokom važenja od jedne (1) godine i s klauzulom "na prvi poziv" i "bez prigovora", prihvaćeno od strane Softneta, koje će se obnavljati svake godine po zahtjevu Softneta a prije isteka roka na koji je izdano;

3) polog na escrow račun pri uglednoj bankovnoj ili financijskoj instituciji u Republici Hrvatskoj;

4) bianco zadužnicu

5.4.2. Troškove izdavanja instrumenta osiguranja plaćanja u potpunosti snosi Operator korisnik.

5.4.3. Unaprijed plaćeni iznos odnosno iznos instrumenata osiguranja plaćanja, utvrđuje se prema procijenjenom iznosu računa za pružene (planirane) Usluge Softneta i Operatora korisnika u razdoblju od šest (6) mjeseci od dana potpisivanja Ugovora o međupovezivanju. Ovisno o stvarnom prometu razmijenjenom između Softneta i Operatora korisnika, navedeni iznosi mogu biti revidirani.

5.4.4. U slučaju da Operator korisnik ne podmiri svoja dospjela dugovanja, primijenit će se postupak naplate ovisno o primijenjenom instrumentu osiguranja plaćanja. Softnet će aktivirati primijenjeni instrument osiguranja plaćanja najkasnije protekom roka od petnaest (15) dana od dana dospijeca računa.

5.4.5. Ako u razdoblju od jedne/dvije (1/2) godine od dana potpisivanja ugovora, Operator korisnik uredno podmiruje svoje obveze ukida se obveza dostavljanja bankovnog jamstva, te se uvodi obveza dostavljanja ovjerene bianco zadužnice za narednih dvanaest (12) mjeseci.

5.4.6. Ako Operator korisnik nakon dostave bianco zadužnice sukladno točki 5.4.5., započne neuredno podmirivati svoje obveze iz Ugovora o međupovezivanju, te ne podmiri iste u roku naznačenom u pisanoj opomeni dostavljenoj od strane Softneta, Softnet ima pravo, pored aktiviranja dostavljene bianco zadužnice, zatražiti od Operatora korisnika i ishođenje novog instrumenta osiguranja plaćanja, po svojem izboru, a iz opsega instrumenata plaćanja određenih u točki 5.4.1.

#### 5.5. Prekid pružanja usluga međupovezivanja

5.5.1. Softnet može obustaviti, u cijelosti ili djelomično, međupovezivanje omogućeno Operatoru korisniku uz prethodnu pisanu obavijest Operatoru korisniku i nadležnom regulatornom tijelu u roku od 15 dana po poslanoj obavijesti, u sljedećim slučajevima:

- ako Operator korisnik nije platio izdanu fakturu niti nakon proteka 30 dana od datuma dospijeca;

- ako temeljem zahtjeva Softneta, Operator korisnik nije dao ili produžio instrument osiguranja plaćanja.

5.5.2. Nadalje, Softnet ima pravo obustaviti, u cijelosti ili djelomično, međupovezivanje zbog razloga koji se temelje na sljedećim osnovnim (bitnim) zahtjevima:

- sigurnost rada elektroničke komunikacijske mreže;
- održavanje cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže koja uključuje i slučajeve iznenadnog povećanja volumena prometa kojeg dostavlja druga strana;
- sposobnost međusobnog funkcioniranja elektroničkih komunikacijskih usluga;
- zaštita podataka.

Softnet će u slučajevima opisanim u točki 5.5.2. obustaviti međupovezivanje bez odgode po saznanju da su ispunjeni uvjeti za isto, te se obvezuje u roku od 24 sata od početka obustave međupovezivanja zatražiti suglasnost nadležnog regulatornog tijela za nastavak obustave.

5.5.3. Bez obzira na bilo koju drugu odredbu ove Minimalne ponude, Softnet ima pravo bez odgovornosti i obveze na naknadu štete, privremeno prekinuti u cijelosti ili djelomično pružanje dodatnih usluga međupovezivanja, u sljedećim slučajevima:

- kada utvrdi korištenje opreme koja je neispravna ili koja ne udovoljava zakonskim propisima;
- u slučaju sumnje na nezakonito ili neovlašteno korištenje usluga;
- u slučaju da korisnik dodatnih usluga poduzima mjere koje nisu u skladu sa zakonom i drugim propisima ili kojima se uzrokuje šteta Softneta;
- u slučajevima komunikacije neželjenih elektroničkih komunikacijskih priopćenja (SPAM);
- u slučajevima kada je sadržaj priopćenja zlonamjeran ili kada dovodi u zabludu krajnje korisnike usluga.

5.5.4. Obustava pružanja usluga od strane Softneta na način opisan u točki 5.5. Minimalne ponude će se u svakom slučaju prekinuti odmah nakon što se utvrdi prestanak razloga koji su doveli do obustave pružanja tih usluga.

## **6. Kakvoća usluga**

Svaka strana obvezna je proslijediti CLI drugoj strani. Svaka strana obvezna je poštivati uslugu skrivenog pozivnog broja CLIR. Prosječna vjerojatnost mrežne propusnosti je 98,5% za cjelodnevno (24-satno) razdoblje promatranja. Pojam "vjerojatnost mrežne propusnosti" odnosi se na vjerojatnost uspostave veze.

Softnet će učiniti razborite napore da bi se izbjegli problemi gomilanja prometa u Softnetovoj mreži, međutim takvi problemi ipak mogu nastati privremeno na određenim točkama u mreži. Ukoliko Operator korisnik ima problema sa gomilanjem svog prometa međupovezivanja uslijed zagušenja u Softnetovoj mreži, može se obratiti određenoj službi Softneta definiranoj u ugovoru o međupovezivanju. Na temelju preciznih i detaljnih podataka koje Operator korisnik dostavi, Softnet će provjeriti postoji li doista problem zagušenja u Softnetovoj mreži te će, ukoliko utvrdi da se problem zagušenja nalazi u Softnetovoj mreži, obavijestiti Operatora o vremenskom roku u kojem ga planira otkloniti.

Ukoliko Operator korisnik isporuči veću količinu prometa od planirane to može imati utjecaja na gore definirano kvalitetu usluge. Isto se neće smatrati nedostatkom Softnetove mreže.

U slučaju kada bi pojedina situacija mogla privremeno ometati tijek prometa u Softnetovoj mreži, Softnet ima pravo primijeniti standardne mjere regulacije prometa (npr. Blokiranje

prometa), kako bi se ograničio utjecaj takve situacije na kvalitetu usluge koju pruža svojim krajnjim korisnicima, kao i operatorima s kojima je Softnetova mreža međusobno povezana. Te mjere regulacije prometa primijenit će se ravnopravno na promet Softnet i na promet Operatora. Gore navedena ciljana stopa nepropusnosti mreže ne obuhvaća kvarove koji su uzrokovani navedenim mjerama regulacije prometa. Ugovorne strane će jedna drugu izvještavati o strategijama upravljanja operativnim prometom u cilju zaštite kvalitete usluga i ublažavanja kratkotrajnih opterećenja uzrokovanih abnormalnim intenzitetom prometa ili neispravnim kapacitetima.