

**STANDARDNA PONUDA ZA USLUGU TERMINACIJE
POZIVA U JAVNU FIKSNU TELEFONSKU MREŽU ASTRA
TELEKOM D.O.O.**

Beograd, Maj 2021.

SADRŽAJ

I Uvod

II Definicije

III Opšte odredbe:

1. Naziv i adresa operatora
2. Predmet standardne ponude
3. Opis i vrste usluga
4. Datum objavljivanja i početak primene standardne ponude
5. Uslovi pod kojima važi ponuda
6. Način izmene standardne ponude i postupak izmene ugovora
7. Procedure za podnošenje zahteva, rokovi za dostavljanje odgovora i postupak pregovaranja
8. Uslovi pod kojima se može odbiti zahtev Operatora korisnika da koristi relevantne usluge
9. Rok za zaključenje ugovora
10. Razlozi za izmenu cena
11. Način i rokovi za podnošenje i rešavanje prigovora
12. Odgovornost obe strane, razgraničenje međusobnih odgovornosti i način naknade štete
13. Poverljivost informacija i odredbe o poslovnoj tajni
14. Način rešavanja sporova
15. Prestanak pružanja usluge
16. Prava intelektualne svojine

IV Tehnički uslovi:

1. Podaci o mreži i ostaloj infrastrukturi koji su neophodni za međupovezivanje:
 - Arhitektura međupovezivanja
 - Interfejsi
 - Sistem prenosa
 - Sinhronizacija
 - Signalizaciona CCS No.7 mreža
 - MTP Signalizacija
 - ISUP Signalizacija
2. Uspostava međupovezivanja (tačke i način međupovezivanja)
3. Način i uslovi održavanja kvaliteta usluge, kao i nivo usluge koja se pruža

V Komercijalni uslovi:

1. Cene usluga iz standardne ponude
2. Troškovi realizacije međupovezivanja
3. Instrumenti obezbeđenja plaćanja
4. Naknade u slučaju kašnjenja/neispunjenja ugovornih obaveza/ispоруke usluga
5. Način obračuna, naplate i obezbeđenja plaćanja (instrumenti osiguranja), koji uključuje vremenske rokove, način dostavljanja računa i postupak prigovora na isporučeni račun (reklamacija)

VI Prilozi:

- (i) Obrazac izjave o poverljivosti
- (ii) Tekst bankarske garancije ili drugog sredstva obezbeđenja plaćanja
- (iii) Kontakt podaci
- (iv) Spisak i adrese pristupnih tačaka za međupovezivanje
- (v) Obrasci zahteva za pregovore i otkazivanje usluge
- (vi) Obrazac zahteva za otklanjanje kvara/smetnje

I **Uvod**

Astra telekom d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Astra telekom) upisan je od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: RATEL) u Registar operatora javnih komunikacionih mreža i usluga, kao operator koji pruža javnu govornu uslugu. O upisu podataka u evidenciju operatora javnih komunikacionih mreža i usluga, RATEL je izdao Astra telekomu potvrdu broj 1-03-3450-13/17-5 od 27.03.2017. godine.

Rešenjem br. 1-03-34900-29/17-45 od 08.01.2019. godine RATEL je odredio Astra telekom za operatora sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnom tržištu terminacije poziva u javnoj telefonskoj mreži.

Postupajući u skladu sa navedenim Rešenjima Astra telekom objavljuje ovu Standardnu ponudu za usluge terminacije poziva (međupovezivanje) u javnu fiksnu telefonsku mrežu Astra telekoma (u daljem tekstu skraćeno: Ponuda), kako dalje sledi.

Jezgro Astra telekom javne fiksne telefonske mreže je realizovano u okviru infrastrukture fiksne mreže kompanije Detel.Com d.o.o Interkonekciju sa zainteresovanim Operatorima korisnicima, Astra telekom može realizovati isključivo preko centrale kompanije Detel.Com d.o.o

II Definicije

Pojedini pojmovi upotrebljeni u ovoj ponudi imaju sledeće značenje:

Zakon	Zakon o elektronskim komunikacijama, „Službeni glasnik“ RS br. 44/10, 60/13-US i 62/14
Operator sa ZTS	operator koji ima značajnu tržišnu snagu i kome je Rešenjem RATEL-a određena obaveza objavljivanja podataka radi ostvarenja nediskriminatornog pristupa uslugama u vezi kojih operator ima značajnu tržišnu snagu
Interkonekcija/ međupovezivanje	fizička i logička veza javnih elektronskih komunikacionih mreža dva ili više operatora koja omogućava korisnicima usluga jednog ili više operatora međusobnu komunikaciju, tj. komunikaciju sa korisnicima usluga drugog operatora, kao i pristup uslugama koje pružaju drugi operatori ili treća lica
Kapacitet za interkonekciju	kapacitet određen za vod za interkonekciju na pristupnim tačkama
Operator korisnik	operator koji pruža elektronske komunikacione usluge i koji koristi veleprodajne usluge operatora sa ZTS
Pristupna tačka/ tačka interkonekcije	fizički interfejs unutar elektronske komunikacione mreže Astra telekom d.o.o. na koju se mogu priključiti vodovi za međupovezivanje
RATEL	Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge kao regulatorno telo Republike Srbije
Tačka razgraničenja	fizička tačka u kojoj su elektronska komunikaciona mreža operatora sa ZTS i elektronska komunikaciona mreža Operatora korisnika međusobno povezane i koja predstavlja tačku razgraničenja međusobne odgovornosti operatora sa ZTS i Operatora korisnika
Terminacija poziva	vleprodajna usluga koja se odnosi na prosleđivanje poziva na određeni broj u određenoj mreži (fiksnoj ili mobilnoj) koju operator sa ZTS pruža Operatoru korisniku
Ugovor	Ugovor o interkonekciji koji će na osnovu ove

Ponude, nakon procesa pregovaranja, zaključiti Astra telekom i Operator korisnik

***Ugovorna strana/
strane***

Astra telekom i/ili Operator korisnik, u zavisnosti da li se definicija koristi u jednini ili množini

III Opšte odredbe

1. Naziv i adresa operatora

Puno ime operatora: Astra telekom d.o.o. Beograd
Sedište operatora: Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 21
Matični broj: 20833378
PIB: 107597046

2. Predmet standardne ponude

Predmet ove standardne ponude za međupovezivanje (interkonekciju) su uslovi za pružanje usluge terminacije poziva u javnu fiksnu telefonsku mrežu Astra telekoma prema sadržaju navedenom na početku ove Ponude, koje Astra telekom nudi drugim zainteresovanim Operatorima usluga javne fiksne i/ili javne mobilne elektronske komunikacione mreže.

3. Opis i vrste usluga

U cilju omogućavanja komunikacije krajnjih korisnika različitih javnih elektronskih komunikacionih mreža, Astra telekom nudi pružanje usluge terminacije poziva u svoju javnu fiksnu telefonsku mrežu. Usluga terminacije poziva u javnu fiksnu telefonsku mrežu Astra telekom podrazumeva:

- terminaciju saobraćaja u javnu fiksnu telefonsku mrežu Astra telekoma koji je generisan od strane pretplatnika Operatora korisnika;
- terminaciju saobraćaja u javnu fiksnu telefonsku mrežu Astra telekoma koji je generisan od strane pretplatnika treće strane i upućen preko elektronske komunikacione mreže Operatora korisnika.

4. Datum objavljivanja i početak primene standardne ponude

Ova Ponuda primenjuje se po isteku 30 dana počev od dana objavljivanja na internet stranici Astra telekoma i dostave iste RATEL-u u pisanoj i elektronskoj formi. Ova Ponuda objavljena je na internet stranici Astra telekoma dana 28. maja 2021. godine.

5. Uslovi pod kojima važi Ponuda

Ova Ponuda je važeća pod uslovom kumulativnog prihvatanja i ispunjenja uslova navedenih u ovoj Ponudi. Svi elementi ove Ponude predstavljaju njene bitne sastojke u smislu Zakona o obligacionim odnosima i predstavljaju uslov za primenu iste. Ova Ponuda postaje izvršna tek nakon zaključenja i stupanja na snagu Ugovora o interkonekciji između Astra telekoma i Operatora korisnika.

Astra telekom i Operator korisnik Ugovorom mogu dogovoriti pružanje drugih dodatnih međusobnih usluga.

6. **Način izmene standardne ponude i postupak izmene ugovora**

Svaka izmena ove Ponude biće objavljena na internet stranici Astra telekoma.

Za operatore sa kojima Ugovor nije zaključen do dana objavljivanja izmene Ponude na internet stranici, biće merodavna izmenjena Ponuda.

Za operatore sa kojima je Astra telekom imao zaključene ugovore o interkonekciji pre izmene Ponude i objavljivanja izmena na internet stranici, ostavlja se rok od 60 dana za usaglašavanje i izmene postojećih ugovora o interkonekciji u skladu sa izmenama Ponude. Ukoliko u navedenom roku Astra telekom i operator – druga ugovorna strana ne postignu dogovor oko izmena i/ili dopuna ranije zaključenog ugovora o interkonekciji, odnosno usklađivanje sa izmenjenom Ponudom, Astra telekom ima pravo da predmetni Ugovor raskine.

Ugovori o interkonekciji koji su na snazi na dan početka primene ove Ponude biće usklađeni sa odredbama ove Ponude u roku od 30 dana počev od dana primene ove Ponude.

7. **Procedure za podnošenje zahteva, rokovi za dostavljanje odgovora i postupak pregovaranja**

Zahtev za interkonekciju mora da sadrži sledeće obavezne elemente, a kako je navedeno u Prilogu (v) ove Ponude:

- osnovne podatke o operatoru javno dostupnih usluga elektronskih komunikacija koji traži interkonekciju, a koji se odnose na naziv, sedište, matični broj, PIB, odgovorno lice i dr;
- osnovne podatke o njegovoj javnoj komunikacionoj mreži i javno dostupnim uslugama elektronskih komunikacija koje se pružaju preko nje (predložene lokacije i tehničke karakteristike telekomunikacionih uređaja i opreme koji će se koristiti za interkonekciju, kao i vrste javno dostupnih usluga elektronskih komunikacija i dr.);
- podatke o izdatoj dozvoli od strane RATEL-a;
- zahtevane usluge interkonekcije;
- predlog lokacija interkonekcionih tačaka;
- sertifikat o usklađenosti (Izjavi o usaglašenosti) telekomunikacionih uređaja i opreme sa odgovarajućim tehničkim standardima definisanim Zakonom, opštim aktima RATEL-a, standardima i normama ETSI, preporukama ITU-T, kao i standardima i normama koji se primenjuju u Evropskoj uniji;
- saobraćajne zahteve za period od najmanje 6 meseci unapred, zahtevane kapacitete interkonekcionih linkova i podatke o osobi za kontakt (ime i prezime, telefon, faks i e-mail).

Astra telekom će na svaki zahtev za interkonekciju odgovoriti u roku od 30 dana počev od dana prijema urednog zahteva.

Operatori će o uslovima interkonekcije i zaključenju Ugovora pregovarati u prostorijama Astra telekoma.

8. **Uslovi pod kojima se može odbiti zahtev Operatora korisnika da koristi relevantne usluge**

Zahtev Operatora korisnika za međupovezivanje Astra telekom će odbiti ukoliko je isti neuredan, a Operator korisnik nije uredio zahtev u dodatno ostavljenom roku od 15 dana nakon što je od strane Astra telekoma obavešten o neurednosti zahteva.

Zahtev operatora korisnika Astra telekom može odbiti ukoliko Operator korisnik zahteva uslove koji nisu u skladu sa ovom Ponudom i/ili ukoliko Operator korisnik ne ispuni uslove iz ove Ponude.

Zahtev Operatora korisnika Astra telekom može odbiti ukoliko ne postoje tehnički uslovi za uspostavljanje međupovezivanja.

Zahtev Operatora korisnika Astra telekom će odbiti ukoliko postoji osnovana sumnja da se međupovezivanje zahteva radi zloupotrebe prava i/ili pravila i/ili standarda elektronskih komunikacija (nedozvoljeni/zloupotrebjeni saobraćaj).

9. **Rok za zaključenje ugovora**

Rok za zaključenje Ugovora je 60 dana počev od dostavljanja urednog zahteva za interkonekciju od strane operatora korisnika.

10. **Razlozi za izmenu cena**

Astra telekom zadržava pravo da cene navedene u ovoj Ponudi izmeni u slučaju povećanja ili smanjenja troškova za pružanje usluge međupovezivanja, promene cena međupovezivanja drugih operatora u Srbiji i okruženju, kao i u drugim slučajevima u skladu sa Zakonom.

11. **Način i rokovi za podnošenje i rešavanje prigovora**

Operator korisnik ima pravo da prigovori na eventualno kršenje ugovora od strane Astra telekoma u roku od 15 dana počev od dana nastale nepravilnosti. Astra telekom je obavezan da o prigovoru Operatora korisnika odluči u narednom roku od 15 dana počev od dana prijema blagovremenog prigovora i, ukoliko je isti osnovan, otkloni nedostatke na koje se prigovorom ukazuje u primerenom roku.

12. **Odgovornost obe strane, razgraničenje međusobnih odgovornosti i način naknade štete**

Operator korisnik je odgovoran da obaveze preuzete Ugovorom izvršava sa dužnom pažnjom i stručnošću koja se očekuje od svakog vrsnog operatora elektronskih komunikacija.

Ugovorne strane su odgovorne za štetu jedna drugoj u skladu sa opštim pravilima utvrđenim Zakonom o obligacionim odnosima, a u okviru niže navedenih ograničenja.

Ugovorne strane ograničavaju međusobnu odgovornost za štetu na iznos od 50.000 Eura po svakom slučaju (limit odgovornosti), bez obzira na osnov odgovornosti.

Ograničenje odgovornosti iz prethodnog stava ne odnosi se na obavezu plaćanja naknada za interkonekciju od strane Operatora korisnika, kao i dospele kamate u skladu sa zaključenim Ugovorom.

Nijedna ugovorna strana neće snositi odgovornost za indirektnu gubitke (izgubljenu dobit) druge ugovorne strane, uključujući, a ne ograničavajući se na:

- (1) Posledične gubitke i gubitak dobiti,
- (2) Gubitak prodaje ili prihoda,
- (3) Zahteve za naknadu štete podnetih od strane trećih lica,
- (4) Gubitke usled nastajanja okolnosti Više Sile
- (5) Gubitke nastale usled prekida ili izmena u mreži druge ugovorne strane.

Isključenja ili smetnje u interkonekciji nastala iz razloga utvrđenih zakonima Srbije, zbog međunarodnih propisa, kao posledica Više Sile ili kao rezultat odluka nadležnih organa ne mogu se smatrati osnovom za traženje nadoknada šteta.

13. **Poverljivost informacija i odredbe o poslovnoj tajni**

Operator korisnik je obavezan da trećim stranama ne otkriva bilo koje poverljive informacije primljene od Astra telekoma vezane za pregovore i Ugovor.

Za potrebe Ugovora poverljive informacije značiće bilo koju i sve informacije – tehničke, komercijalne ili bilo koje druge vrste – dokumentovane ili ne, koje obezbedi bilo koja ugovorna strana drugoj ugovornoj strani, uz izuzetak sledećeg:

- (i) informacije za koje su se ugovorne strane izričito saglasile da ne budu poverljive;
- (ii) informacije koje su javno poznate ili koje će postati javno poznate bez ikakve krivice ugovorne strane koja prima informacije;
- (iii) informacije za koje se pokaže da ih je jedna ugovorna strana znala pre njenog prijema od druge ugovorne strane; i
- (iv) informacije dobijene od treće strane ili koje će biti dobijene od treće strane bez ograničavanje njene upotrebe.

Osim gore iznetog, svaka ugovorna strana će kao poverljive tretirati sve informacije dobijene od druge ugovorne strane u skladu sa ugovorom o interkonekciji i neće otkrivati takve informacije bilo kom licu (osim zaposlenima te ugovorne strane, članovima grupe ili licima koje su ugovorne strane potpisnice ugovora o interkonekciji profesionalno angažovale u svakom slučaju zavisno od potrebe znanja) bez prethodne pismene saglasnosti druge ugovorne strane pod uslovom da se ovo ograničenje neće odnositi na informacije koje su bile u propisnoj svojini takve ugovorne strane pre početka pregovora koji su doveli do zaključenja ugovora o interkonekciji, i/ili koje su već bile ili postanu javno poznate nekog datuma u budućnosti (osim kao rezultat kršenja ove klauzule), i/ili koja su pribavljene od treće

strane bez ikakvih ograničenja, a takva treća strana je imala pravo da ih otkrije, i/ili koje su beznačajne ili očite. Svaka ugovorna strana će obezbediti da njeni zaposleni budu upoznati sa odredbama ovog člana i svaka će ugovorna strana uložiti sve opravdane napore kako bi obezbedila da njeni zaposleni ispoštuju ovde iznete odredbe.

Ugovorna strana može otkriti postojanje i sadržaj ugovora o interkonekciji trećoj strani samo po pribavljanju pismene saglasnosti druge ugovorne strane.

Ugovorna strana može otkriti postojanje i sadržaj ugovora o interkonekciji državnim organima na osnovu službenog i propisnog zahteva.

Ovde izneta obaveza poverljivosti će nastaviti da važi nakon raskida ugovora o interkonekciji u periodu od tri (3) godine.

Ugovorne strane su prihvatile obavezu da zajedno dostave Ugovor RATEL-u.

Ugovorne strane su u obavezi da tretiraju sve lične podatke koji dobijaju kao rezultat primene Ugovora u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, Zakonom o elektronskim komunikacijama i drugim zakonima koji su na snazi u Republici Srbiji i koji su obavezujući za ugovorne strane.

14. **Način rešavanja sporova**

Sve sporove u vezi Ugovora ugovorne strane će pokušati da reše mirnim putem.

Ukoliko nastali spor ne bude rešen mirnim putem u roku od 60 dana, svaka ugovorna strana ima pravo da se obrati RATEL-u za rešavanje interkonekcionog spora ili Privrednom sudu u Beogradu za sporove za čije rešavanje ne postoji nadležnost RATEL-a u skladu sa Zakonom.

Rok od 60 dana i obaveznost pregovaranja u smislu prethodnog stava neće se primenjivati na pravo Astra telekoma da utuži dospеле, a neplaćene račune izdate na teret Operatora korisnika.

Svi sporovi rešavaće se primenom Zakona i drugih propisa Republike Srbije.

15. **Prestanak pružanja usluge**

Ugovor može biti raskinut na osnovu sporazuma obe ugovorne strane u pisanoj formi.

Ukoliko je Ugovor zaključen na određeno vreme, dejstvo istog će prestati istekom roka na koji je zaključen.

Svaka ugovorna strana može raskinuti Ugovor zbog materijalnog kršenja ugovora od strane druge ugovorne strane, nakon ostavljanja dodatnog roka od 15 dana kako

bi se eventualno kršenje/neispunjenje otklonilo, pisanim putem uz obrazloženje i poštovanje otkaznog roka od 15 dana počev od dana prijema obaveštenja o raskidu.

Izuzetno od navedenog u prethodnom stavu, ukoliko Operator korisnik istovremeno zakasni sa plaćanjem 2 mesečna računa duže od 30 dana, Astra telekom ima pravo da pisanim putem raskine Ugovor bez ostavljanja otkaznog roka, sa trenutnim dejstvom. Takođe, izuzetak u odnosu na prethodni stav predstavlja pravo Astra telekoma da bez ostavljanja otkaznog roka izjavi jednostrani raskid Ugovora, ukoliko je utvrđeno da je Operator korisnik generisao nedozvoljeni/zloupotrebjeni saobraćaj i isti je terminiran u mrežu Astra telekoma, ukoliko Operator korisnik sa generisanjem ovakvog saobraćaja nije prestao odmah/momentalno nakon upozorenja Astra telekoma.

Ukoliko je neispunjenje Ugovora posledica više sile, ugovorne strane će primeniti odgovarajuće odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

16. **Prava intelektualne svojine**

Ugovorne strane će međusobno poštovati sva registrovana i neregistrovana autorska prava i prava intelektualne svojine druge ugovorne strane.

Ugovor neće biti osnov za sticanje bilo kog autorskog ili prava intelektualne svojine nad kojim je titular druga ugovorna strana.

Za upotrebu robnog žiga Astra telekoma, Operator korisnik mora pribaviti prethodnu pisanu saglasnost Astra telekoma.

Operator korisnik će Astra telekomu nadoknaditi svaku i celokupnu štetu koja nastane kao posledica povrede prava autorskih i drugih prava intelektualne svojine Astra telekoma koja je uzrokovana radnjama Operatora korisnika i/ili trećih lica, ukoliko je Operator korisnik trećim licima omogućio povredu prava intelektualne svojine Astra telekoma.

IV Tehnički uslovi

1. Podaci o mreži i ostaloj infrastrukturi koji su neophodni za međupovezivanje

□ *Arhitektura međupovezivanja*

Povezivanje mreže Astra telekom-a i mreže Operatora korisnika izvršice se u skladu sa važećim nacionalnim i međunarodnim ETSI i ITU-T standardima za telefonske mreže i povezivanje odgovarajuće korisničke opreme i opreme za elektronske komunikacije uopšte.

• *Interfejsi*

Interfejsi za međupovezivanje mogu biti električni (100Base-TX FastEthernet, 1000Base-TX GigaEthernet), ili optički (100Base-FX , 1000BaseSX/LX). Ovi interfejsi su i tačka razgraničenja. Ako se interkonekcija realizuje po IP protokolu, kapaciteti interfejsa mogu biti 100Mb/s ili 1000Mb/s u zavisnosti od dogovorenog protoka.

• *Sistem prenosa*

Povezivanje Mreže Operatora korisnika i Mreže Astra telekom-a vršice se preko optičkih vodova. Na strani Detel.Com-a optički vod se povezuje na optički sistem prenosa i povezuje na odgovarajući uređaj koji vrši povezivanje na višem sloju (L3). Preko optičkog voda se uspostavlja L3 tj. IP konekcija. Kada korisnik dobije IP adresu ostvaruje se IP konektivnost sa odgovarajućim SIP serverima. Optički sistem prenosa zadovoljava tehničke karakteristike u skladu sa sledećim standardima i preporukama:

G.650.1: Definitions and test methods for linear, deterministic attributes of single-mode fibre and cable

G.650.2: Definitions and test methods for statistical and non-linear related attributes of single-mode fibre and cable

G.650.3: Test methods for installed single-mode optical fibre cable links

G.651 - Characteristics of a 50/125 μm multimode graded index optical fibre cable

G.651.1: Characteristics of a 50/125 μm multimodegraded index optical fibre cable for the optical access network

G.652: Characteristics of a single-mode optical fibre and cable

G.653: Characteristics of a dispersion-shifted, single- mode optical fibre and cable

G.654: Characteristics of a cut-off shifted, single-mode optical fibre and cable

G.655: Characteristics of a non-zero dispersion-shifted singlemode optical fibre and cable

G.656: Characteristics of a fibre and cable with non-zero dispersion for wideband optical transport

G.657: Characteristics of a bending-loss insensitive single- mode optical fibre and cable for the access network

- *SIP signalizacija*

Astra telekom podržava SIP signalizaciju definisanu preporukom IETF RFC3261. Detaljne tehničke specifikacije uključujući i specifičnosti, ukoliko postoje, biće opisane u konkretnom Ugovoru o interkonekciji. U Mreži Astra telekom-a implementiran je sistem signalizacije SIP u skladu sa sledećim dokumentima:

SIP (IETF RFC 3261)

Poglavlje 11 definiše da svi UAs moraju podržavati OPTIONS metod. in-dialog OPTIONS zahtevi mogu se koristiti za proveru ostvarenih SIP dialoga. Zahtevi neće sadržati SDP body. DTMF - RFC 2833

Privacy header (IETF RFC 3323)

P-Asserted-Identity (IETF RFC 3325)

Diversion (draft-levy-sip-diversion-08)

SIP Session Timers (IETF RFC 4028)

INFO Method (IETF RFC 2976)

SIP Update Method (IETF RFC 3311)

An offer/answer model with SDP (IETF RFC 3264)

Provisional Responses in SIP (IETF RFC 3262)

Preconditions with Offer/Answer (IETF RFC 3312)

Reason header field for SIP (IETF RFC 3326)

Putting Media streams on Hold is indicated with the IP in SDP message when "call-hold" mechanism is used, according to RFC 2543 SDP sent in request 18x is also included in 200- OK message, only if initial request is interchanged

2. **Uspostava međupovezivanja (tačke i način međupovezivanja)**

Jezgro Astra telekom javne fiksne telefonske mreže je realizivano u okviru infrastrukture fiksne mreže kompanije Detel.Com d.o.o Interkonekciju sa zainteresovanim Operatorima korisnicima, Astra telekom može realizovati isključivo preko centrale kompanije Detel.Com d.o.o

Astra telekom nudi Operatorima korisnicima priključivanje na fiksnu telefonsku mrežu preko Tačke interkonekcije u sledećoj centrali, navedenoj u Tabeli 1:

Tabela 1- Spisak priključnih tačaka Astra telekoma

Centrala:	Adresa:
BG/DETEL	Bulevar Mihajla Pupina 6/16 Beograd

Operator korisnik će o svom trošku obezbediti Vodove za interkonekciju od svojih Tačaka interkonekcije do napred navedene Tačke interkonekcije u mreži Astra telekoma.

Operator korisnik će snositi troškove zakupa interkonekcionih infrastrukture, koje Astra telekom ima prema Detel.Com-u.

3. Način i uslovi održavanja kvaliteta usluge, kao i nivo usluge koja se pruža

Astra telekom će obezbediti da kvalitet i sigurnost odvijanja interkonekcijskog saobraćaja sa Operatorom korisnikom budu u skladu sa nivoom kvaliteta saobraćaja kako je propisano Licencom.

Astra telekom će u toku regularnog održavanja rada javne fiksne telefonske mreže preuzeti sve mere da se izbegnu problemi usled zagušenja saobraćaja u mreži. Ukoliko se kod Operatora korisnika pojavi problem odvijanja saobraćaja na interkonekcionim vodovima koji je prouzrokovan zagušenjima u mreži Astra telekoma, Operator korisnik može prijaviti smetnju na odgovarajuću kontakt adresu u Astra telekomu. Na osnovu detaljnih tehničkih informacija koje Operator korisnik dostavi Astra telekomu, nakon detaljne provere Astra telekom će obavestiti Operatora korisnika o planiranom vremenu za otklanjanje nastalog problema.

U slučaju da neka nepredviđena situacija privremeno poremeti odvijanje saobraćaja u okviru mreže Astra telekoma, Astra telekom će biti primoran da primeni klasične mere regulisanja saobraćaja (ograničenje broja poziva, itd) u cilju ograničenja uticaja te situacije na kvalitet usluge koju pruža svojim korisnicima, kao i drugim Operatorima korisnicima sa kojima je povezan. Ove mere regulisanja saobraćaja primenjivaće se kako na saobraćaj Astra telekoma tako i na saobraćaj Operatora korisnika bez diskriminacije.

U slučaju kvarova u mreži Astra telekoma koji imaju uticaja na ispunjavanje obaveza Astra telekoma iz ugovora o interkonekciji u odnosu na Operatora korisnika, Astra telekom je obavezan da o tome u primerenom roku obavesti Operatora korisnika i to prvo telefonom, a odmah zatim e-mailom ili faksom. Izveštaji u slučaju kvara mogu se slati 24 sata na dan, svakog dana u godini.

U slučaju kvarova koji ozbiljno ugrožavaju saobraćaj potrebno je, čim je to moguće, pokrenuti procedure za otkrivanje i otklanjanje kvara, ali ne kasnije od jednog sata od kada je primljeno obaveštenje o nastalom kvaru.

O svim ozbiljnijim prekidima u radu koje registruje, Astra telekom će obavestiti Operatora korisnika bez odlaganja. U pomenuto obaveštenje mora se uključiti i analiza detalja vezanih za razmere prekida o kome se radi.

Ugovorne strane će u toku tehničkih pregovora postići dogovor o planovima za operativno upravljanje saobraćajem radi zaštite kvaliteta usluge i umanjenja

kratkoročnih preopterećenja nastalih zbog nepravilnosti u odvijanju saobraćaja ili kvarova na interkonekcionim sistemima.

Planirani radovi na sistemima, takođe, neće uticati na raspoloživost mreže koja se garantuje Operatoru korisniku, tj. planirani prekidi o kojima je druga Ugovorna strana blagovremeno obavještena pisanim putem, neće se tretirati kao smetnje.

Ugovorne strane imaju obavezu da se sastaju jednom u svakom kvartalu kako bi utvrdili uzroke prekida rada interkonekcionih mreža, u cilju obezbeđenja kvalitetnog funkcionisanja. Svrha ovakvih sastanaka je da ugovorne strane prodiskutuju sve aspekte montaže, funkcionisanja i održavanja Tačaka interkonekcije i Interkonekcijskih vodova. Mesto i vreme svakog kvartalnog sastanka određuju ugovorne strane u međusobnom dogovoru.

U slučaju da bilo koja od ugovornih strana izrazi potrebu za dokumentom, ustanoviće se obaveza sačinjavanja pismenog izveštaja/dnevnika koji će sadržati tačno vreme svakog prekida, uzroke i aktivnosti preduzete za otklanjanje problema koji su bili značajnih razmera i/ili produženog trajanja. Svaki od takvih izveštaja razmatraće se na prvom sledećem sastanku radnih grupa ugovornih strana.

V **Komercijalni uslovi**

1. **Cena terminacije nacionalnog saobraćaja u javnu fiksnu telefonsku mrežu Astra telekoma**

Operator korisnik je u obavezi da plati jedinstvenu cenu terminacije u iznosu od **0,62 RSD/min** bez PDV-a kao naknadu za interkonekciju, na ime usluge terminacije saobraćaja, koji se generiše:

- od strane krajnjih korisnika Operatora korisnika, upućuje preko uobičajenih Vodova za interkonekciju iz mreže Operatora korisnika i terminira ka krajnjim korisnicima mreže Astra telekoma;
- od strane pretplatnika treće strane, upućuje preko elektronske komunikacione mreže Operatora korisnika i uobičajenih Vodova za interkonekciju iz mreže Operatora korisnika i terminira ka krajnjim korisnicima mreže Astra telekoma.

2. **Cena originacije poziva prema brojevima iz opsega numeracije 8ab u mreži Operatora**

Za sve uspešne pozive generisane iz javne fiksne telefonske mreže Astra telekoma ka numeraciji „8ab“ Operatora, Operator plaća Astra telekomu:

0,67 RSD/min za uslugu originacije poziva koji potiče iz javne fiksne telefonske mreže Astra telekom ka numeraciji 08ab.

3. **Instrumenti obezbeđenja plaćanja**

Astra telekom ima pravo da kao uslov za zaključenje ugovora zahteva od Operatora korisnika bankarsku garanciju prvoklasne banke, plativu na prvi poziv, ili bankarski depozit u visini iznosa vrednosti procenjene naknade za usluge interkonekcije koju će Operator korisnik biti obavezan da plati Astra telekomu tokom prve, kao i svake naredne godine izvršavanja Ugovora.

Ukoliko Astra telekom i Operator korisnik ne postignu dogovor o visini iznosa procenjene naknade za prvu godinu pružanja usluga na osnovu Ugovora, Astra telekom ima pravo da zahteva bankarsku garanciju u vrednosti od 30.000 Eura za prvu godinu pružanja usluga.

Nacrt bankarske garancije dat je kao Prilog (ii) ove Ponude.

4. **Naknade u slučaju kašnjenja/neispunjenja ugovornih obaveza/ isporuke usluga**

Ukoliko Astra telekom Operatoru korisniku svojom krivicom ne uspostavi pružanje usluge terminacije u roku utvrđenim Ugovorom, Astra telekom će Operatoru korisniku platiti ugovornu kaznu u visini od 0,1% za svaki dan zakašnjenja, ali

najviše do 10% vrednosti bankarske garancije koju je Operator korisnik predao Astra telekomu kao instrument obezbeđenja plaćanja.

Na sve dospеле iznose za plaćanje naknade za interkonekciju sa čijim plaćanjem Operator korisnik kasni, Astra telekom ima pravo da zaračuna zakonsku zateznu kamatu počev od dana dospelosti, pa do dana plaćanja, kao i da kapitalizovani iznos obračunate kamate ispostavi Operatoru korisniku kroz mesečne račune.

5. **Način obračuna, naplate i obezbeđenja plaćanja (instrumenti osiguranja), koji uključuje vremenske rokove, način dostavljanja računa i postupak prigovora na isporučeni račun (reklamacija)**

Astra telekom i Operator korisnik su obavezni da vrše merenja interkonekcionog saobraćaj na svim Tačkama Interkonekcije. Merenja saobraćaja se vrše za svaki kalendarski mesec sa početkom u 00:00 časova prvog dana u mesecu pa zaključno do 24:00 časa poslednjeg dana u mesecu.

Svaka od ugovornih strana registruje podatke o odlaznom i dolaznom saobraćaju (u sekundama) u svim Tačkama interkonekcije. Registrovani podaci moraju sadržati: A-broj, B-broj, dolaznu/odlaznu putanju, datum i čas, trajanje razgovora (pod zajedničkim nazivom: Evidencija Podataka o Pozivu – Call Data Records (CDR)). U slučaju da jedna ugovorna strana nema mogućnost kreiranja CDR-ova, za osnov obračunavanja uzimaju se CDR-ovi druge ugovorne strane.

Za obračunavanje interkonekcijskog saobraćaja mora se meriti dužina trajanja svih uspešno ostvarenih poziva.

Prema ITU-T Preporuci D.150 *Dužina poziva* se definiše kao interval između prijema signala „javljanja“ i signala „raskida“.

Za kreiranje svog izveštaja o ostvarenom saobraćaju, Astra telekom će koristiti izmerene podatke o pozivima generisanim od strane krajnjih korisnika Operatora korisnika, koji su terminirani u mrežu Astra telekoma. Izveštaj o ostvarenom saobraćaju treba da bude kreiran u formi datoj u Tabeli koja sledi:

Tabela 2- Terminacija saobraćaja u mrežu Astra telekoma

Mreža terminacije poziva:	Tip usluge	Mereni period (mesec)	Ukupan broj poziva	Ukupan broj minuta
Astra telekom	Prenos govora			

Izveštaj o ostvarenom saobraćaju iz navede tabele korišćiće se kao osnov obračunavanja i izdavanje računa za usluge interkonekcije.

Ugovorne strane su obavezne da kreiraju svoje mesečne izveštaje o saobraćaju terminiranom u njihovoj mreži i da ih jedna drugoj pošalju najkasnije do 12:00 časova drugog dana u narednom kalendarskom mesecu.

Izveštaji o ostvarenom saobraćaju se mogu poslati elektronskom poštom ili faksom na kontakt adrese navedene u Prilogu (iii) ove Ponude.

U slučaju da neka od ugovornih strana nije u mogućnosti da kreira Izveštaj o saobraćaju terminiranom u njenoj mreži u toku obračunskog meseca, podaci o ostvarenom saobraćaju koje je izmerila/registrovala druga ugovorna strana uzeće se kao konačni osnov za sravnjivanje obračuna za taj mesec.

Podaci o ukupnom terminiranom saobraćaju koje su registrovale ugovorne strane, svaka od ugovornih strana upoređuje sa svojim internim merenjima tog istog saobraćaja. Prihvatljivo neslaganje između izmerenih saobraćajnih podataka ugovornih strana (ukupan broj minuta) iznosi maksimum $\pm 1\%$. Procentualno odstupanje se izračunava u skladu sa niže navedenom formulom:

$$D (\%) = (A_{TEL}/A_{OK}) * 100 - 100$$

gde je:

A_{TEL} – ukupan saobraćaj koji je izmerio Astra telekom,
 A_{OK} – ukupan saobraćaj koji je izmerio Operator korisnik,
 D – odstupanje izraženo u procentima

U slučaju da neslaganje između podataka u primljenom Izveštaju o ukupnom ostvarenom saobraćaju i interno izmerenih podataka nije veće od 1%, ugovorne strane će jedna drugoj poslati svoju saglasnost sa Izveštajem o ukupnom saobraćaju, i to putem e-maila ili faksa. Nakon potvrde Izveštaja o ukupnom ostvarenom saobraćaju, ugovorna strana koja je pružila uslugu terminacije saobraćaja izdaće račun za usluge drugoj ugovornoj strani.

U slučaju da bilo koja od ugovornih strana ospori ispravnost podataka o izmerenom ukupnom saobraćaju, a neslaganje je u visini od jedan (1%) ili više procenata, predstavnici ugovornih strana su obavezni da o tome izveste nadležne u svojim kompanijama i predmetni spor reše u skladu sa odredbama _____ Ugovora o Interkonekciji.

Obračun i izdavanje računa od strane Astra telekoma vršiće se svakog 1. do 5. u mesecu za prethodni kalendarski mesec. Astra telekom će račun poslati Operatoru korisniku najkasnije do 5. u mesecu, odnosno prvog narednog radnog dana, ako poslednji dan roka za slanje računa pada u neradni dan. Svaki račun mora sadržati detalje definisane u odredbama ovog poglavlja, uključujući i podatke o tipu usluge i sve elemente propisane Zakonom o porezu na dodatu vrednost (PDV-u).

Astra telekom će mesečne račune slati na adresu Operatora korisnika:

Operator korisnik ima pravo da u roku od 15 dana počev od dana prijema računa prigovori u slučaju da smatra da račun Astra telekoma nije ispravan ili je sporan u nekom delu. Istovremeno sa ulaganjem prigovora (reklamacija na račun) Operator

korisnik je dužan da izvrši plaćanje nespornog dela računa. Astra telekom je dužan da o prigovoru Operatora korisnika odluči u roku od 15 dana počev od dana prijema prigovora i o svojoj odluci pisanim putem, uz obrazloženje, obavesti Operatora korisnika. Ukoliko ugovorne strane ne reše spor u vezi visine računa na opisani način, primeniće se odredbe ove Standardne ponude koje regulišu i rešavanje sporova.

U vezi sa postupcima izdavanja računa vezanim za okolnosti plaćanja, ugovorne strane se obavezuju da o tome jedna drugoj pošalju odgovarajuća obaveštenja.

Predmetna obaveštenja koja Astra telekom i Operator korisnik će razmenjivati preko odgovarajućih kontakata navedenih u Prilogu (iii) ove Ponude.

Prilog (i)

IZJAVA O POVERLJIVOSTI

Potpisivanjem ove izjave o poverljivosti potvrđujemo da ćemo kao poverljive čuvati sve poverljive informacije koje nam otkrije privredno društvo Astra telekom d.o.o. Beograd, ul. Milentija Popovića br. 9 (MB: 20833378; PIB: 107597046) (u daljem tekstu „Astra telekom“) tokom pregovora i u vezi zaključenja Ugovora o Interkonekciji.

Izraz "Poverljiva Informacija" označava svaku i sve informacije koje nama ili našim odnosnim predstavnicima otkriju Astra telekom ili njegovi odnosni predstavnici, uključujući, ali ne ograničavajući se na, specifikacije proizvoda, planove, nacрте, modele, idejne planove, tehničke studije ili podatke, komercijalne i finansijske informacije. Nezavisno od napred navedenog, informaciju saopštenu usmeno ili pismeno, bez odgovarajuće napomene, treba smatrati Poverljivom Informacijom ako je jasno definisana kao poverljiva ili ako bi razumnoj osobi, upoznatoj sa poslovanjem i aktivnostima Astra telekoma, bilo jasno da je takva informacija poverljive prirode.

"Poverljiva informacija" neće uključivati sledeće informacije:

- (a) koje na osnovu svoje prethodno postojeće dokumentacije možemo dokazati da smo ih zakonski posedovali pre nego što su saopštene;
- (b) koje su bile javno dostupne i pre otkrivanja, ili su postale javno dostupne, ali ne kao rezultat našeg pogrešnog postupanja, greške ili nebrige;
- (c) koje smo nezavisno razvili, a bez pozivanja ili oslanjanja na Poverljivu Informaciju;
- (d) koju smo zakonski pribavili od neke treće strane nezavisno od poverljivosti (a radi izbegavanja bilo koje sumnje, obavezujemo se da ćemo se pre prijema takvih informacija raspitati o obavezi poverljivosti); ili
- (e) one koje je smo otkrili uz prethodnu pisanu saglasnost Astra telekoma.

Svaka Ugovorna strana je saglasna sa sledećim odredbama vezanim za Poverljive informacije dobijene od druge Ugovorne strane ili predstavnika druge Ugovorne strane:

- a) neće otkriti ni jednu poverljivu informaciju bilo kojoj trećoj strani izuzev direktorima, službenicima, zaposlenima, predstavnicima ili savetnicima te Ugovorne strane, a koji treba da budu upoznati sa tom Poverljivom informacijom;
- b) da ispita i koristi Poverljive informacije samo za svrhe ovog Projekta;
- c) da osigura da se osobe koje prime Poverljivu informaciju shodno gore navedenom paragrafu (a) pridržavaju principa stroge poverljivosti kako bi se sprečilo kršenje obaveza iz ovog ugovora; i

Svaka Poverljiva informacija koju nam Astra telekom otkrije pre datuma potpisivanja ove Izjave o poverljivosti će biti podvrgnuta istom postupku kao i Poverljiva informacija koja je otkrivena posle datuma potpisivanja ove Izjave o poverljivosti.

Gore navedene obaveze neće sprečiti saopštavanje informacija, koje iziskuje zakon ili propisi berze, pod uslovom da se konsultujemo sa Astra telekomom, u meri u kojoj je to moguće, o obimu i obliku takvog odavanja.

Na pisani zahtev Astra telekoma obavezujemo se da ćemo vratiti Astra telekomu sve dostavljene Poverljive informacije koje posedujemo ili kontrolišemo, pri čemu se od nas ne može zahtevati da vratimo izveštaje, beleške ili drugi materijal koji smo sami pripremili, a koja uključuje Poverljivu informaciju ("Sekundarna informacija"). Obavezujemo se da ćemo Sekundarnu informaciju čuvati kao poverljivu.

Potpisivanjem ove Izjave o poverljivosti obavezujemo se da ćemo u potpunosti nadoknaditi Astra telekomu sve direktne gubitke, štete, troškove, reklamacije ili izdatke nastale po osnovu kršenja uslova iz ove Izjave o poverljivosti od strane naših odnosnih predstavnika i/ili zaposlenih.

Poverljiva informacija koju nam otkrije Astra telekom i sva prava intelektualne svojine iz Poverljive informacije će ostati isključivo vlasništvo Astra telekoma. Ništa sadržano u ovoj Izjavi o poverljivosti neće se tumačiti kao dodeljivanje ili davanje bilo kog prava, dozvolom ili na bilo koji drugi način iz bilo koje Poverljive informacije. Ovim potvrđujemo da će zabrana vezana za korišćenje i odavanje Poverljive informacije ostati na snazi za period od pet godina počev od datuma potpisivanja ove Izjave o poverljivosti.

U Beogradu, dana _____

IZJAVU DAO

Privredno društvo koje je osnovano i posluje prema zakonima _____,

MB: _____, PIB: _____

sa poslovnim sedištem na adresi _____, _____,

koga zastupa direktor _____

_____ (svojeručni potpis i
pečat privrednog društva)

Prilog (ii) MODEL BANKARSKE GARANCIJE

[na memorandumu banke]

Garantno pismo Br. 0000000000 („**Garancija**“) koja datira od _____ 2019. godine.

1. **Izdavalac Garancije/Banka**

2. **Korisnik garancije**

Astra telekom d.o.o., sa sedištem u Milentija Popovića 9, Beograd, matični broj 20833378, PIB 107597046

3. **Nalogodavac**

BANKARSKA GARANCIJA

1. Garancija

Garant je obavešten da se Nalogodavac obavezao da u vezi sa Ugovorom _____ (**“Ugovor”**), broj [] zaključenim dana []. godine između Korisnika garancije i Nalogodavca obezbedi bankarsku garanciju radi obezbeđenja izvršenja obaveza iz Ugovora.

Stoga, na zahtev Nalogodavca, Garant izdaje ovu безусловnu, prenosivu, neopozivu i na prvi poziv naplativu Garanciju u iznosu od EUR _____ (slovima _____) (**“Maksimalni iznos”**), plativu u devizama ukoliko je u skladu sa merodavnim propisom, odnosno u RSD po prodajnom kursu Narodne banke Srbije na dan plaćanja.

Primarna uloga Garanta je da безусловno i nepovratno garantuje Korisniku garancije dospelu plaćanja i ostale troškove plative po osnovu Ugovora, kao i izvršenje drugih obaveza Nalogodavca iz Ugovora.

2. Zahtev za plaćanje

Plaćanje po Garanciji će biti izvršeno od strane Garanta bez odlaganja po primanju prvog pisanog zahteva od strane Korisnika garancije, koji će uključivati izjavu Korisnika garancije o neplaćanju ili povredi Ugovora od strane Nalogodavca kako je navedeno u tački 1. ovde.

3. Važenje

Garancija važi do /tačan datum/ _____zaključno. Po isteku roka važnosti, Garancija će biti vraćena Garantu.

4. Pravo

Na ovu Garanciju primenjuje se materijalno pravo Republike Srbije i Jednobrazna pravila za garancije na poziv (URDG 458) izdata od strane Međunarodne privredne komore u Parizu, pri čemu će odredbe materijalnog prava Republike Srbije imati primat. U slučaju spora biće nadležan Privredni sud u Beogradu.

U Beogradu , _____2021. godine

Prilog (iii)**KONTAKT PODACI****1. Kontakt podaci Astra telekoma i Operatora korisnika****Tabela 3 – Kontakt podaci**

	Astra telekom	Operator korisnik
Glavni kontakt	Ime: Funkcija: e-mail:	
Komercijalna pitanja	Ime: Funkcija: e-mail:	
Obračun interkonekcije	Ime: Funkcija: e-mail:	
Tehnička pitanja interkonekcije	Ime: Funkcija: e-mail:	
Izdavanje računa za plaćanje	Ime: Funkcija: e-mail:	
Prijava kvarova/smetnji i prijava radova	Telefon: e-mail: Faks:	

Prilog (iv)**SPISAK I ADRESE PRISTUPNIH
TAČAKA ZA MEĐUPOVEZIVANJE**

Jezgro Astra telekom javne fiksne telefonske mreže je realizovano u okviru infrastrukture fiksne mreže kompanije Detel.Com d.o.o Interkonekciju sa zainteresovanim Operatorima korisnicima, Astra telekom može realizovati isključivo preko centrale kompanije Detel.Com d.o.o

Astra telekom nudi Operatorima korisnicima priključivanje na fiksnu telefonsku mrežu preko Tačke interkonekcije u sledećoj centrali:

Tabela 4 – Spisak priključnih tačaka Astra telekoma

Centrala:	Adresa:
BG/DETEL	Bulevar Mihajla Pupina 6/16, Beograd

Operator korisnik će o svom trošku obezbediti Vodove za interkonekciju od svojih Tačaka interkonekcije do napred navedene Tačke interkonekcije u mreži Astra telekoma.

Operator korisnik će snositi troškove zakupa interkonekcionne infrastrukture, koje Astra telekom ima prema DETEL-u.

Prilog (v) OBRASCI ZAHTEVA ZA PREGOVORE I OTKAZIVANJE USLUGE

- Operator korisnik podnosi zahtev za početak pregovora o Interkonekciji Astra telekomu, korišćenjem sledećeg obrasca i dostavljanjem sledećih podataka:

Tabela 5 – Obrazac za podnošenje zahteva za pregovore

ZAHTEV ZA PREGOVORE O INTERKONEKCIJI		
1	Datum podnošenja zahteva	
2	Osnovni podaci Operatora korisnika	Naziv
		Sedište
		Matični Broj
		PIB
		Odgovorno lice
3	Osnovni podaci o uslugama koje pruža Operator korisnik	
4	Podaci o dozvoli izdatoj od RATEL-a za pružanje usluga elektronskih komunikacija	
5	Zahtevane usluge interkonekcije	
6	Predlog lokacija Interkonekcionih tačaka	
7	Podaci o sertifikatu o usklađenosti (Izjavi o usaglašenosti) telekomunikacionih uređaja i opreme za interkonekciju Operatora korisnika sa odgovarajućim tehničkim standardima	
8	Podaci o saobraćajnim zahtevima za period od najmanje 6 meseci unapred	
9	Zahtevani kapaciteti interkonekcionih linkova	
10	Kontakt osoba za tehnička pitanja (ime i prezime, telefon, e-mail)	

- Operator korisnik podnosi zahtev za otkazivanje korišćenja usluge terminacije poziva u fiksnoj mreži Astra telekoma, korišćenjem sledećeg obrasca:

Tabela 6 – Obrazac za otkazivanje korišćenja usluge

ZAHTEV ZA OTKAZIVANJE KORIŠĆENJA USLUGE INTERKONEKCIJE		
1	Datum podnošenja zahteva	
2	Osnovni podaci Operatora korisnika	Naziv
		Sedište
		Matični Broj
		PIB
		Odgovorno lice
3	Podaci o interkonekcionim uslugama čije korišćenje otkazuje Operator korisnik	
4	Broj Ugovora kojim su regulisane interkonekcionne usluge koje se otkazuju	
5	Zahtevani datum prestanka korišćenja interkonekcionne usluge	
6	Razlog otkazivanja korišćenja interkonekcionne usluge	

Prilog (vi) OBRAZAC ZAHTEVA ZA OTKLANJANJE KVARA/SMETNJE

1. Izveštavanje o nastalim kvarovima

U slučaju nastajanja kvara u mreži Operatora korisnika, Operator korisnik ima obavezu da obavesti Astra telekom prvo telefonskim putem a odmah zatim i pismeno, e-mailom. Operator korisnik je obavezan da prilikom prijave kvara navede broj pod kojim je kvar zaveden, za kasnije upućivanje na pitanja vezana sa njim.

Pismeni izveštaj poslat e-mailom može kasnije biti zamenjen i nekim drugim načinom obaveštavanja, na primer preko internet portala.

Za zvanično vreme prijave kvara/smetnje biće uzeto vreme koje je navedeno u e-mail poruci za prijavljivanje kvara/smetnje.

Nakon uklanjanja kvara, kvar se odjavljuje, odnosno Operator korisnik telefonom ili e-mailom obaveštava Astra telekom da je kvar otklonjen.

Za prijavu i odjavu kvarova Astra telekomu, Operator korisnik treba će koristiti kontakte za prijavu kvarova koji su navedeni u Prilogu (iii) ove Ponude.

2. Obrazac za Prijavu Kvara

Operator korisnik kvar prijavljuje Astra telekomu koristeći obrazac za prijavu kvara koji je naveden u Tabeli 7. Obrasci za prijavu kvara, moraju se popuniti za svaki kvar pojedinačno.

Tabela 7 - Obrazac za prijavu kvara na vezama Operatora korisnika

Prijavljivanje kvara		
Na telefon br.:	e-mail:	i faks br.:
Kolo br.:	Kvar evidentiran pod br.:	
Vreme podnošenja prijave:	Prijavio:	
Datum/čas nastajanja kvara:		
Predvidjeno trajanje/vreme otklanjanja kvara:		
Opis nastalog kvara:		
Deo koji popunjava Astra telekom:		
Mere za otklanjanje/uzrok kvara:		
Kvar otklonjen (datum/čas): Odjavljen (kome):		
Telefon br.:	dana/časa:	
E-mail poslat:	dana/časa:	_____
_____	_____	
Odjava poslata na faks br:	dana/časa:	Potpis: _____

3. Prijavljivanje planiranih radova

U slučaju planiranih radova – na primer, u slučaju restrukturiranja priključaka u interkonekcionoj mreži – koji mogu dovesti do prekida u radu, Operator korisnik je obavezan da obavesti Astra telekom blagovremeno i znatno unapred (minimalno jedan dan ranije).

Tabela 8 – Vreme predviđeno za planirane radove

Planirani radovi	Vreme radova	Obaveštenje
Operator korisnik	Ponedeljak - Petak 00.00 – 06.00 Subota – Nedelja 00.00 – 06.00	Treba dati blagovremeno i znatno unapred (min. 24h)

Operator korisnik će svoje planirane radove prijavljivati e-mailom, a u slučaju nemogućnosti slanja e-maila telefonom ili faksom.

Operator korisnik će planirane radove Astra telekomu prijavljivati na kontakte koji su navedeni u Prilogu (iii) ove Ponude.

Informacija o planiranim izmenama/radovima mora sadržati:

- 1 Ime pošiljaoca, kontakt telefon, broj faksa i e-mail adresu
- 2 Broj evidencije pod kojim su zavedeni predmetni planirani radovi
- 3 Datum, vreme i trajanje planiranih radova
- 4 Opis planiranih izmena/radova
- 5 Vrstu smetnji
- 6 Vreme završetka planiranih radova
- 7 Ostale informacije koje bi mogle biti korisne Astra telekomu

4. Izveštavanje u slučaju prekida rada

Kvarovi direktno vezani za interkonekciju između Operatora korisnika i Astra telekoma prijavljivaće se telefonom i elektronskom poštom. Prekid rada znači onaj prekid koji u značajnoj meri onemogućava odvijanje prenošenja poziva.

U slučaju ostalih prekida koji su relevantni za rad mreže, Operator korisnik je u obavezi da obavesti Astra telekom uz dostavljanje detalja u vezi sa njihovim razmerama, trajanjem, i ostalog.

Operator korisnik će obaveštenja Astra telekomu upućivati na kontakte za prijavu kvarova koji su navedeni u Prilogu (iii) ove Ponude.

Operator korisnik je obavezan da omogući dobijanje informacija u vezi sa prekidima saobraćaja. Isto tako, postoji obaveza povratnog obaveštavanja odmah nakon otklanjanja smetnji, odnosno prekida.

5. Razmatranje problema rastućih/ozbiljnih razmera

Razmatranje problema ozbiljnih razmera nastalih na strani Operatora korisnika smatraće se neophodnim u sledećim slučajevima:

- U slučaju konstantnih problema sa mrežom, koji se nastavljaju i pored preduzimanja koraka za identifikovanje kvara
- U slučaju ponavljanja istih kvarova posle kratkog vremena
- U slučaju da se kvarovi ne otklanjaju, odnosno ako se ustanovi da ih je nemoguće otkloniti u razumnom roku