



Referentna ponuda
Crnogorskog Telekom A.D.
za operatore usluga
elektronskih komunikacija
baziranih na IP protokolu

Podgorica, jul 2022. godine

1. Predmet referentne ponude.....	3
1.1 Predmet Referentne ponude	3
1.2 Pojmovi i definicije.....	3
2. Vrste i aktivacija pristupa mreži	4
2.1 Vrste pristupa mreži.....	4
2.1.1 Usluga pristupa globalnoj Internet mreži (Global Internet Access (GIA) usluga)	4
2.2 Podnošenje i prihvatanje zahtjeva za pružanjem usluge	5
2.2.1 Podnošenje i prihvatanje zahtjeva za pružanjem GIA usluge	5
2.3 Odbijanje Zahtjeva	7
2.4 Uslovi za aktivaciju i pružanje usluge	7
2.5 Otkazivanje zahtjeva.....	8
3. Izmjena tehničkih parametara	8
4. Obaveze Operator-a.....	9
5. Osnovni zahtjevi	10
6. Kvalitet usluge	10
6.1. Smetnje	10
6.2. Parametri kvaliteta usluga.....	12
6.3. Eksploatacija i održavanje.....	12
7. Uslovi plaćanja	13
7.1 Uslovi plaćanja	13
7.2 Naplata potraživanja i podnošenje prigovora	13
7.3 Finansijske garancije	13
8. Izmjene cijena i Referentne ponude	14
9. Odgovornost	14
10. Trajanje ugovornog odnosa.....	15
11. Rješavanje sporova	15
Aneks A Tehnički Uslovi.....	17
Tehnički uslovi za pristup globalnoj internet mreži (GIA usluga)	17
Aneks B Cijene.....	19
GIA usluga	19
Aneks D Utvrđivanje i otklanjanje smetnji	21
II GIA usluga	22

1. Predmet referentne ponude

1.1 Predmet Referentne ponude

Ova Referentna ponuda Crnogorskog Telekom A.D. za operatore usluga elektronskih komunikacija baziranih na IP protokolu (u daljem tekstu: Referentna ponuda) definiše uslove za pružanje usluga pristupa mreži operatorima usluga elektronskih komunikacija baziranih na IP protokolu (u daljem tekstu Operator) od strane Crnogorskog Telekom A.D. (u daljem tekstu Telekom) i pripremljena je u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i Pravilnikom o Pristupu i interkonekciji donešenim od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija).

Ova Referentna ponuda definiše:

- tehničke uslove koji su važeći za sve Operatore kojima je od strane Agencije izdato odgovarajuće rješenje o upisu u registar operatora za pružanje usluga elektronskih komunikacija baziranih na IP protokolu (Aneks A),
- cijene usluga pristupa mreži (Aneks B),
- informacije o kontaktima u Telekomu (Aneks C)
- prikaz postupka utvrđivanja i otklanjanja smetnji (Aneks D).

Referentna ponuda predstavlja osnovu komercijalnih Ugovora o pružanju usluga pristupa mreži (u daljem tekstu: Ugovor) između Telekoma i Operatora koji je nosilac rješenja o upisu u registar operatora za pružanje usluga baziranih na IP protokolu izdate od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Telekom će Operatoru ponuditi uslugu pristupa mreži specificiranu u Referentnoj ponudi i to pod uslovima i po cijenama ovdje navedenim. Ugovorom o pristupu mogu biti obuhvaćeni i neki servisi o kojima strane pregovaraju na komercijalnoj osnovi, a koje nisu navedene u ovoj ponudi. Samo se potpisani Ugovor o pristupu smatra obavezujućim. Servisi, opisani u Referentnoj ponudi, koji su Ugovorom o pristupu dogovoreni sa pojedinim operatorima, biće dostupni pod istim uslovima i svim ostalim operatorima koji su zainteresovani za isti servis. Usluge, pod uslovima i cijenama specificiranim u okviru Referentne ponude, su podložne svakoj promjeni nastaloj kao rezultat promjene zakonske regulative.

Trajanje Ugovora se definiše tokom pregovora između ugovornih strana. Minimalno trajanje ugovornog perioda je dvanaest mjeseci.

1.2 Pojmovi i definicije

- **Pristup mreži:** fizičko i logičko povezivanje terminalne i druge opreme operatora na telekomunikacionu mrežu Telekoma
- **Pristup globalnoj internet mreži (GIA usluga):** fizičko i logičko povezivanje terminalne i druge opreme na globalnu internet mrežu, koji omogućava Operator-u da samostalno pruža svoje Internet usluge
- **Mrežna terminalna oprema:** terminalna oprema Telekoma koja je spojena između Terminalne opreme Operator-a i pristupne tačke, koja čini sastavni dio Telekomove mreže

- **Pristupna tačka:** fizički interfejs unutar mreže Operator-a/Telekom-a na kojima se može realizovati povezivanje opreme operatora
- **Terminalna oprema Operator-a:** oprema Operator-a koja je spojena putem Mrežne terminalne opreme na pristupne tačke Telekomove mreže
- **Mreža Telekoma:** fiksna javna telefonska (PSTN i ISDN) mreža, uključujući bilo koji njen dio koji je u vlasništvu ili zakupu Telekoma
- **Operator:** Ovlašćeni Operator za pružanje usluga elektronskih komunikacija baziranih na IP protokolu
- **Korisnik:** korisnik usluga pristupa internetu koji ima priključak na fiksnu mrežu Telekoma ili kojem su ove usluge dostupne na osnovu ugovora o interkonekciji sklopljenom između Telekoma i drugih operatora
- **Usluga pristupa Internetu:** "dial-up" pristup Internetu putem Telekomove mreže, uz korišćenje pristupnih kodova određenih Planom numeracije Republike Crne Gore
- **POP:** internet čvorište Operator-a
- **Prelivanje saobraćaja :** saobraćaj koji Telekom usmjerava na tačku pristupa mreži Telekoma koja pripada različitom mrežnom području od tačke pristupa mreži Telekoma na kojoj je došlo do iskorišćenja kapaciteta

2. Vrste i aktivacija pristupa mreži

2.1 Vrste pristupa mreži

2.1.1 Usluga pristupa globalnoj Internet mreži (Global Internet Access (GIA) usluga)

Usluga pristupa koja se pruža Operator-u uključuje uslugu pristupa globalnoj Internet mreži (dalje u tekstu: GIA usluga) i pomoćne usluge.

Telekom će, u skladu sa zahtjevom Operator-a, a u zavisnosti od postojećih tehničkih i operativnih mogućnosti Telekom-a i Operator-a, pružiti Operator-u uslugu pristupa globalnoj Internet mreži na način što će obezbjediti pristup na Telekom-ovo GIA čvorište. Pristup na Telekomovo GIA čvorište može biti omogućen putem Telekomovog pristupnog voda za IP tranzit ili putem Operatorovog vlastitog pristupnog voda.

Detaljan prikaz tehničkih uslova za pružanje GIA usluge naveden je u Aneksu A u ovoj Referentnoj ponudi.

Operator neće u cjelosti ili dijelom, prenijeti, ustupiti ili založiti Ugovor o usluzi pristupa Globalnoj Internet mreži, zaključen sa Telekomom u skladu sa ovom Ponudom, trećoj strani bez prethodne pismene saglasnosti Telekoma.

2.2 Podnošenje i prihvatanje zahtjeva za pružanjem usluge

2.2.1 Podnošenje i prihvatanje zahtjeva za pružanjem GIA usluge

Tehničke mogućnosti za pružanje GIA usluge zavise od trenutne raspoloživosti kapaciteta i planova razvoja Telekomove mreže. Period minimalnog korištenja naručenih kapaciteta je dvanaest (12) mjeseci.

2.2.1.1 Zahtjev za inicijalnim kapacitetom GIA usluge

Svaki valjan zahtjev za GIA uslugu treba da sadrži slijedeće informacije:

1. Podatke o Operator-u: naziv, sjedište, djelatnost, pravni zastupnik
2. Osnovni podaci o telekomunikacionoj mreži Operator-a
3. Kopiju rješenja o upisu u registar operatora izdatog od strane nadležnog regulatornog tijela kojim se Operator-u omogućava pružanje javnog servisa elektronskih komunikacija
4. Plan potrebnih kapaciteta
5. Adresa na kojoj su locirani oprema i uređaji iz mreže Operator-a koji će se koristiti za pristup.
6. Tehničke karakteristike opreme i uređaja Operator-a koji će se koristiti za pristup; potvrdu o usaglašenosti sa relevantnim tehničkim standardima ove ponude; odgovarajuće sertifikate i ateste za mrežne elemente koji se koriste za povezivanje sa mrežom Telekomu
7. Zahtjev za inicijalnim kapacitetom i predviđanje saobraćaja za minimalni period od 6 mjeseci
8. Kontakt osoba(e) za pitanja daljeg dogovaranja realizacije pristupa (ime, tel, e-mail)

Zahtjev za informacijama o uslugama pristupa mreži Telekomu neće se smatrati podnošenjem službenog zahtjeva u smislu ove Referentne ponude.

Ukoliko zahtjev za operatorski pristup nije potpun, Telekom će tražiti od podnosioca zahtjeva da dopuni svoj zahtjev u roku od 15 dana od dana podnošenja nepotpunog zahtjeva.

Operator je dužan dostaviti Telekomu svaku informaciju razumno zatraženu od strane Telekomu u svrhu uključenja i pružanja GIA usluge iz Referentne ponude. Operator je u potpunosti odgovoran za tačnost informacija navedenih u zahtjevima koje u skladu sa Referentnom ponudom Operator uputi Telekomu.

Na potpun Zahtjev, Telekom će u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva za uslugu, odgovoriti slanjem ponude. U odgovoru na zahtjev Telekom će pružiti predlog načelnog tehničkog rješenja, troškove realizacije operatorskog pristupa, dinamiku za realizaciju uključujući i plan potrebnih testiranja, predlog za dalji postupak pregovaranja i informacije o kontakt osobama za pružanje GIA usluge.

Operator će u roku od 15 dana od prijema ponude odgovoriti da li je saglasan sa ponuđenim uslovima ili odbija ponudu.

2.2.1.2. Zahtjev za dodatnim kapacitetima GIA usluge

U slučaju da su Telekom i Operator već sklopili Ugovor za GIA uslugu na osnovu kojeg Operator koristi GIA uslugu, Operator je dužan da u formi Zahtjeva izvrši naručivanje dodatnih kapaciteta i to:

- a) zahtjev za dodatnim kapacitetom na postojećoj lokaciji na kojoj se Operatoru već pruža GIA usluga

Svaki valjan zahtjev za dodatnim kapacitetom na postojećoj lokaciji na kojoj se Operatoru već pruža GIA usluga treba da sadrži slijedeće informacije:

1. Podatke o Operator-u: naziv, sjedište
2. Plan potrebnih kapaciteta
3. Adresa na kojoj su locirani oprema i uređaji iz mreže Operator-a koji će se koristiti za pristup.
4. Kontakt osoba(e) za pitanja daljeg dogovaranja realizacije pristupa (ime, tel, e-mail)

Nakon prijema Zahtjeva, Telekom će shodno tehničkim mogućnostima realizovati naručene kapacitete u roku preciziranom ovom Referentnom Ponudom.

- b) zahtjev za dodatnim kapacitetom na novoj lokaciji na kojoj Operator želi GIA uslugu.

Svaki valjan zahtjev za dodatnim kapacitetom na novoj lokaciji na kojoj Operator želi GIA uslugu treba da sadrži slijedeće informacije:

1. Podatke o Operator-u: naziv, sjedište
2. Plan potrebnih kapaciteta
3. Adresa na kojoj su locirani oprema i uređaji iz mreže Operator-a koji će se koristiti za pristup.
4. Tehničke karakteristike opreme i uređaja Operator-a koji će se koristiti za pristup; potvrdu o usaglašenosti sa relevantnim tehničkim standardima ove ponude; odgovarajuće sertifikate i ateste za mrežne elemente koji se koriste za povezivanje sa mrežom Telekoma
5. Zahtjev za inicijalnim kapacitetom i predviđanje saobraćaja za minimalni period od 6 mjeseci
6. Kontakt osoba(e) za pitanja daljeg dogovaranja realizacije pristupa (ime, tel, e-mail)

Ukoliko zahtjev za operatorski pristup nije potpun, Telekom će tražiti od podnosioca zahtjeva da dopuni svoj zahtjev u roku od 15 dana od dana podnošenja nepotpunog zahtjeva.

Operator je dužan dostaviti Telekomu svaku informaciju razumno zatraženu od strane Telekoma u svrhu uključivanja i pružanja GIA usluge iz Referentne ponude. Operator je u potpunosti odgovoran za tačnost informacija navedenih u zahtjevima koje u skladu sa Referentnom ponudom Operator uputi Telekomu.

Na potpun Zahtjev, Telekom će u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva za uslugu, odgovoriti slanjem ponude. U odgovoru na zahtjev Telekom će pružiti predlog načelnog tehničkog rješenja, troškove realizacije operatorskog pristupa, dinamiku za realizaciju uključujući i plan potrebnih testiranja, predlog za dalji postupak pregovaranja i informacije o kontakt osobama za pružanje GIA usluge.

Operator će u roku od 15 dana od prijema ponude odgovoriti da li je saglasan sa ponuđenim uslovima ili odbija ponudu.

Odgovornost za neodgovarajuće dimenzionisanje linkova za pristup i shodno tome kvalitet usluga u cjelosti snosi Operator.

2.3 Odbijanje Zahtjeva

Telekom ima pravo odbiti Zahtjev za uslugu koji u skladu s Referentnom ponudom podnese Operator ako, prema Telekomovoj razumnoj procjeni:

- ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje zahtjevanih usluga
- Telekom ili Operator nemaju potrebna ovlašćenja za pružanje usluga zatraženih od strane Operator-a,
- Operator prekrši Ugovor, koji je prethodno sklopljen između Telekoma i Operator-a, uključujući ali bez ograničenja na neplaćanje dospjelih iznosa koje Operator duguje Telekom-u,
- podneseni zahtjev ne sadrži sve potrebne informacije za njegovu realizaciju

Telekom je dužan u slučaju odbijanja Zahtjeva, razloge obrazložiti u pisanoj formi u roku od 15 dana od slanja obavještenja o odbijanju zahtjeva.

2.4 Uslovi za aktivaciju i pružanje usluge

Telekom je spreman da sa Operator-om koji je podnio zahtjev za nekom od usluga navedenih u ovoj Referentnoj ponudi, zaključi Ugovor u roku od 45 dana od dana podnošenja potpunog zahtjeva u smislu člana 2.2.1 ove ponude.

U slučaju izmjena u pružanju neke od usluga navedenih u ovoj Referentnoj ponudi u pogledu realizacije dodatnih kapaciteta bilo uspostavljanjem usluge na novoj lokaciji ili dodatnim kapacitetom usluge na postojećoj lokaciji, Ugovor koji je prethodno sklopljen između Telekom-a i Operator-a, će se dopuniti u vidu Aneksa.

Slijedeći uslovi za aktivaciju i pružanje usluga pristupa mreži moraju biti ispunjeni u svakom trenutku:

- Telekom i Operator su sklopili Ugovor
- Operator je nosilac rješenja o upisu u registar operatora za pružanje usluga baziranih na IP protokolu izdate od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost
- da Operator nema nepodmirenih dugovanja prema Telekom-u za bilo koje usluge koje koristi od Telekom-a

Rok za realizaciju usluge teče od dana kada Telekom primi potpisan Ugovor od strane Operatora ili u slučaju dodatnih kapaciteta Aneks Ugovora i iznosi:

- 30 dana (proširenje kapaciteta GIA usluge na postojećoj lokaciji)
- 60 dana (uspostavljanje GIA usluge na novoj lokaciji)
- 6 mjeseci uz prethodnu saglasnost Agencije (ukoliko su neophodni dodatni građevinski radovi ili je potrebno sprovesti proceduru za nabavku opreme, a u skladu sa internim procedurama nabavke u okviru Telekom-a

2.5 Otkazivanje zahtjeva

Operator ima pravo otkazati Zahtjev. U tom slučaju Telekom će zaračunati penale za otkaz naručene usluge, računajući vrijeme od dana prijema od strane Operatora potpisanog ugovora/Aneksa kako slijedi:

% jednokratne takse za naručeni kapacitet	Datum otkaza
10	Do 50% roka realizacije
50	Po isteku 50% roka realizacije
100	≤7dana do isteka roka za realizaciju

3. Izmjena tehničkih parametara

Telekom zadržava pravo da u svakom trenutku izvrši izmjene u tehničkim parametrima usluge pristupa mreži uzrokovane tehničkim razvojem, rekonfiguracijom ili razvojem Telekomove mreže, međunarodnim standardima i preporukama i/ili važećim propisima Republike Crne Gore, a koje nemaju uticaja na funkcionisanje usluga pristupa mreži utvrđenih Ugovorom.

O izmjenama u mreži Telekoma koje bi mogle imati uticaja na funkcionisanje usluga pristupa mreži utvrđenih na osnovu Ugovora, Telekom će Operator-a obavijestiti najmanje 6(šest) mjeseci prije provođenja ovih izmjena. Ova odredba se ne primjenjuje u slučaju prethodnog zajedničkog dogovora između Telekoma i Operator-a, zahvata manjeg značenja, djelovanja više sile, kao i odluke nadležnog regulatornog tijela.

Telekom će Operator-a pisanim putem obavijestiti o sprovođenju izmjena iz stava 1 i stava 2 ovog člana. Smatraće se da je Operator prihvatio izmjene, ako im u pisanom obliku ne prigovori u roku od 30(trideset) dana od dana prijema pisanog obavještenja upućenog od strane Telekoma. U slučaju

da Operator odbije izmjene, Telekom zadržava pravo da prestane sa pružanjem usluge pristupa mreži Operator-u u skladu sa odredbama ove Referentne ponude.

Operator sam snosi troškove koji bi za njega mogli proizaći sprovođenjem izmjena u skladu sa stavom 1 i stavom 2 ovoga člana.

4. Obaveze Operator-a

Skup minimalnih uslova koje, na vlastiti trošak, Operator mora obezbijediti na lokacijama na kojima će biti smještena Telekomova oprema:

- sistem uzemljenja u skladu sa važećim propisima
- antistatičku podlogu (po zahtjevu)
- 48 V (ETS300 132-2) jednosmjerno i 230 V naizmjenično napajanje
- neprekidno napajanje električnom energijom
- kvalitetni ambijentalni uslovi (klimatizacija, osvjetljenje, vlažnost, ventilacija)
- bezbjednosno-sigurnosne mjere za opremu i infrastrukturu
- 24 h pristup Telekomovog osoblja opremi
- odgovarajuću kućnu instalaciju

Oprema Operator-a, uključujući kućnu instalaciju koja se priključuje na Telekomovu mrežu, mora biti u skladu sa svim relevantnim propisima, te mora imati sve potrebne sertifikate predviđene važećim propisima.

Operator će o svom trošku omogućiti Telekomu pristup lokaciji na kojoj se nalazi njegova pristupna tačka, u mjeri u kojoj je neophodno da se izvrši testiranje, instalacija i održavanje usluge. U zavisnosti od vrste priključka, Telekom će instalirati svoju Mrežnu terminalnu opremu na lokaciji pristupne tačke Operator-a.

Operator se obavezuje da neće preduzimati nikakve radnje na Mrežnoj terminalnoj opremi koju je instalirao Telekom bez saglasnosti i prisustva ovlašćenog tehničkog osoblja Telekoma. Sve radove oko održavanja i izmjene instalirane Mrežne terminalne opreme mogu obavljati samo ovlašćene osobe Telekoma. Nakon prestanka ugovornog odnosa između Operator-a i Telekoma, iz bilo kojeg razloga, Operator će vratiti ili omogućiti Telekomu povraćaj instalirane Mrežne terminalne opreme u stanju u kojem je Operator primio, osim ukoliko Telekom i Operator ne ugovore drugačije.

Operator je odgovoran za štetu koja je nastala neispravnom ili neovlašćenom upotrebom i zloupotrebom Mrežne terminalne opreme, koja je rezultat namjere ili krajnje nepažnje Operator-a.

Operator će odmah prijaviti na Telekomovu kontakt adresu u Aneksu C ove Referentne ponude, svaki nedostatak, štetu, gubitak ili krađu Mrežne terminalne opreme.

Operator je isključivo obavezan upotrebljavati usluge pristupa mreži i pružati usluge pristupa Internetu Korisnicima u skladu sa važećim propisima iz područja elektronskih komunikacija, zaštite

ličnih podataka i elektronskih medija, te svim ostalim važećim propisima i u svom poslovanju primijeniti pažnju dobrog privrednika.

Operator je isključivo odgovoran za sadržaj Usluga pristupa Internetu koji nastaje, prenosi se ili objavljuje korišćenjem ovih usluga.

Operator će osigurati da njegova oprema, ili oprema njegovih Korisnika ne ometa bezbjednost i rad Telekomove mreže ili na bilo koji drugi način djeluje suprotno načelima navedenim u ovoj Referentnoj ponudi. Operator obavezan je nadoknaditi svu štetu koja za Telekom može nastati kao posljedica takvog postupanja.

5. Osnovni zahtjevi

Telekom i Operator će osigurati da su osnovni zahtjevi pristupa utvrđeni Pravilnikom o pristupu i interkonekciji zaštićeni na odgovarajući način, a u vezi sa uspostavljanjem, održavanjem i pružanjem usluga pristupa mreži.

Telekom i Operator su upoznati sa činjenicom da ova Referentna ponuda i pripadajući Aneksi sadrže posebne principe i pravila utvrđena kako bi se osigurala zaštita Osnovnih zahtjeva. Telekom i Operator međusobno će se konsultovati u interesu osiguranja odgovarajuće zaštite Osnovnih zahtjeva.

Jedan od preduslova za pružanje usluga pristupa mreži od strane Telekoma u skladu sa ovom Referentnom ponudom je da Zahtjev za uslugu podnesen od strane Operator-a nije štetan za rad, odnosno integritet i interoperabilnost telekomunikacione mreže i usluga, te da je u svakom trenutku osigurana zaštita usluga i internih podataka, mrežne opreme, softvera kao i pohranjenih podataka, uključujući lične podatke, povjerljivih informacija i privatnosti.

Telekom je ovlašćen prouzrokovati prekide, smetnje, ili promjene u svojoj telekomunikacionoj mreži koje su u vezi sa mjerama koje je potrebno preduzeti iz tehničkih i/ili operativnih razloga i/ili u svrhu održavanja rada mreže. U ovom će slučaju Telekom, u najboljoj namjeri, Operator-a što je prije moguće obavjestiti o prekidu smetnji i promjenama u mreži/uslugama, uz navođenje razloga.

6. Kvalitet usluge

6.1. Smetnje

Telekom i Operator međusobno će se obavještavati o tehničkim smetnjama i posljedicama koje ove smetnje mogu imati na usluge pristupa mreži, te će aktivno sarađivati na otklanjanju ovih smetnji. Postupak utvrđivanja i otklanjanja smetnji utvrđen je u Aneksu D

U svrhu postupanja u skladu sa stavom 1 ovog člana, Operator će odrediti ovlašćenu kontakt osobu.

Operator je obavezan omogućiti Telekomu pristup svojim prostorijama u svrhu uspješnog otklanjanja smetnji. Telekom je ovlašćen ući u prostorije Operator-a isključivo u prisustvu Operator-a.

Ukoliko Telekom na osnovu sprovedenog pregleda utvrdi kvar na Terminalnoj opremi Operator-a, koji bi mogao prouzrokovati smetnje u funkcionisanju Telekomove mreže ili umanjeње kvaliteta usluge koje pruža Telekom, Operator je obavezan otkloniti kvar u skladu sa preporukom Telekoma, i to najkasnije u roku od 7 dana nakon prijema Telekomovog upozorenja. Telekom je ovlašćen privremeno obustaviti pružanje usluga pristupa mreži Operator-u do trenutka uspješnog otklanjanja kvara na Terminalnoj opremi Operator-a.

Ukoliko Operator ne otkloni kvar unutar roka određenog u stavu 4 ovog člana, ili ne omogući Telekomu pristup svojim prostorijama u svrhu pregleda i otklanjanja kvara u roku od 7 dana od dana privremene obustave pružanja usluga pristupa mreži, Telekom je ovlašćen da trajno isključi terminalnu opremu Operator-a i uskrati Operator-u daljnje korišćenje usluga Telekoma.

Ako povodom prijave smetnje od strane Operator-a, Telekom u procesu ispitivanja smetnje nedvosmisleno utvrdi da smetnja nije uzrokovana tehničkim parametrima za koje je nadležan Telekom, Operator je obavezan da Telekomu nadoknadi sve troškove koje je Telekom imao uslijed sprovođenja tog ispitivanja.

Telekom neće ni u kom slučaju biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnog funkcionisanja sistema i/ili pripadajuće opreme Operator-a, odnosno za bilo koju štetu za koju odgovara Operator.

Operator je obavezan da upozna svoje Korisnike o eventualnim smetnjama u uslugama pristupa mreži koje mogu imati uticaja na pružanje Usluga pristupa Internetu Korisnicima. Telekom neće ni u kom slučaju biti prva tačka za kontakt prema Korisnicima Operator-a.

Telekom garantuje za mjesečnu raspoloživost usluge od 99,5%

$$\text{Mjesečna raspoloživost} = \frac{\text{Broj sati u kojima je usluga raspoloživa} * 100}{\text{Ukupan broj sati}}$$

U slučaju da mjesečna raspoloživost padne ispod 99,5%, Operator-u će biti umanjena naknada za taj mjesec na sljedeći način:

- 5 % mjesečne naknade za Uslugu ako je raspoloživost u rasponu 99 % - 99,5 %
- 10 % mjesečne naknade za Uslugu ako je raspoloživost u rasponu 98 % - 99 %
- 20 % mjesečne naknade za Uslugu ako je raspoloživost u rasponu 96,5 % – 98 %
- 30 % mjesečne naknade za Uslugu ako je raspoloživost u rasponu 95,0 % – 96,5 %

Ukoliko je raspoloživost manja od 95,0% u uzastopna dva mjeseca Operator ima pravo da zatraži raskid Ugovora bez obaveze plaćanja Ugovornih kazni povezanih sa minimalnim trajanjem Ugovora.

Pod prekidom u mreži, kada usluga nije raspoloživa, smatra se vremenski period mjerjen od trenutka prijema pismenog obavještenja o prekidu od strane Operator-a do momenta otklanjanja smetnje koji je usaglašen sa Operator-om, u okviru kojeg Operator nije mogao koristiti uslugu iz razloga nastanka smetnji i/ili prekida u mrežnim kapacitetima i tehničkim mogućnostima, a koji su nastali na strani Telekoma.

Prekidi u mreži koji su nastali uslijed smetnji i/ili prekida na mrežnoj ili s njom povezanoj opremi na strani Operator-a, prekidi u mreži koji su nastali kao rezultat velike količine saobraćaja (zagušenja) uzrokovanog od strane Operator-a, kao i slučajevi planiranih prekida u mreži koji su najavljeni najmanje 24 sata unaprijed, ne smatraju se prekidima u mreži u smislu ovih odredbi.

U svrhu ostvarivanja prava na smanjenje mjesečne naknade u gore navedenim slučajevima prekida u mreži, Operator mora podnijeti Telekomu pismeni zahtjev.

Operator je saglasan i prihvata da u slučaju prekida u mreži, ima pravo jedino na smanjenje mjesečne naknade u skladu sa ovim poglavljem Referentne ponude te da neće postavljati Telekomu bilo kakve druge zahtjeve uključujući zahtjev za nadoknadu štete, osim ako je to drugačije predviđeno važećim propisima.

6.2. Parametri kvaliteta usluga

Mrežna platforma Telekoma, priključci, te sva pripadajuća oprema nužna za uspostavljanje i funkcionisanje usluga pristupa mreži na strani Telekoma su utvrđene, uspostavljene i koriste se u skladu s važećim zakonima i drugim propisima na području elektronskih komunikacija i u skladu sa svim relevantnim preporukama Međunarodne telekomunikacione unije (ITU) i Evropskog Instituta za standarde u telekomunikacijama (ETSI).

Prije aktivacije usluge, odnosno uspostavljanja određenog priključka, Telekom će izvršiti mjerenja s odgovarajućim parametrima u skladu sa relevantnim tehničkim standardima. Telekom će uredno održavati svoje mrežne kapacitete potrebne za usluge pristupa mreži kako bi obezbjedio garantovani kvalitet usluge.

6.3. Eksploatacija i održavanje

Telekom i Operator će svaki biti odgovoran za funkcionisanje svoje opreme te za pružanje usluge u dijelu koji se odnosi na njihov sistem.

Telekom će biti odgovoran za instalaciju, eksploataciju i održavanje sistema i pripadajuće opreme u okviru svog područja odgovornosti do Pristupne tačke na lokaciji Operator-a u slučaju kada Operator koristi Telekomov pristupni vod. U slučaju kada Operator koristi vlastiti pristupni vod odgovornost Telekoma završava na Pristupnoj tački na strani Telekoma, tj. na portu Telekomovog GIA čvorišta.

Telekom i Operator su saglasni da će razmjenjivati sve informacije koje obje strane smatraju nužnim za pružanje usluga pristupa mreži.

7. Uslovi plaćanja

7.1 Uslovi plaćanja

Cijene usluga pristupa mreži koje Telekom naplaćuje na osnovu ove Referentne ponude, definisane su u Aneksu B ove Referentne ponude

Telekom će ispostaviti račun za uslugu pristupa mreži za prethodni mjesec do 10-tog dana tekućeg mjeseca. Plaćanje po ispostavljenom fakturi Operator je dužan da izvrši u roku od 8(osam) dana od dana prijema iste. Ukoliko Operator ne podmiri dugovanje u roku dospjeća plaćanja niti tokom tog roka ne prigovori na iznos dugovanja pisanim putem platiće zatezne kamate u skladu sa važećim propisima.

Prvi ispostavljeni račun sadrži iznos jednokratne naknade nezavisno od broja dana korišćenja usluge u tom mjesecu kao i iznos mjesečne pretplate srazmerno broju dana korišćenja usluge, dok naredni računi mogu da sadrže pored cijene mjesečne pretplate za zakup voda srazmerno broju dana korišćenja usluge i iznos zatezne kamate zaračunate po osnovu neblagovremenog plaćanja računa iz prethodnog mjeseca, obračunate po isteku roka za plaćanje. Telekom zadržava pravo da sa retroaktivnim dejstvom ispostavi račun za predmet zakupa od momenta uspostavljanja usluge ukoliko do potpisivanja Ugovora dođe poslije tog datuma.

Za potrebe obračuna korišćenja usluga pristupa mreži od strane Operator-a, biće relevantni podaci dobijeni mjerenjem provedenim od strane Telekoma.

7.2 Naplata potraživanja i podnošenje prigovora

Bilo kakve primjedbe na sadržaj računa biće dostavljene Telekomu od strane Operator-a u roku od petnaest (15) kalendarskih dana nakon prijema odgovarajućeg računa. Smatraće se da su sve primjedbe dostavljene na vrijeme, kada je to uradjeno lično ili preko, za tu vrstu usluge, ovlašćene kurirske službe, pet (5) dana pošto su otpremljene preporučenom poštom ili kada su dostavljene faksom.

Ugovorne strane će uložiti objektivne napore u dobroj namjeri kako bi riješile sporove po pitanju računa u roku od petnaest (15) kalendarskih dana nakon prijema primjedbe. U slučaju da se spor ne riješi u roku od petnaest (15) kalendarskih dana, Ugovorne strane će spor eskalirati na rukovodeći nivo u svojim kompanijama.

Operator je saglasan da se nakon isteka ugovorenog roka od 8(osam) dana za plaćanje fakture, ispostavljena faktura smatra opomenom za plaćanje. Ukoliko Operator ne izmiri ispostavljenom fakturu ni u roku od 30 (trideset) dana od dana isteka roka za plaćanje, Telekom može trajno prekinuti pružanje usluge, odnosno jednostrano raskinuti Ugovor i aktivirati bankarsku garanciju.

7.3 Finansijske garancije

Operator će biti dužan da prije nego se usluga pristupa mreži realizuje, dostavi Telekomu jedan od sljedećih instrumenata osiguranja plaćanja po svom izboru:

- određeni iznos plaćen unaprijed Telekomu
- bankarska garancija kod ugledne bankarske institucije u Crnoj Gori, koju Telekom prihvati, sa minimalnim rokom od godinu dana, s klauzulom „na prvi poziv“ i „bez prava prigovora“

U slučaju da Operator ne podmiri svoja dospjela dugovanja shodno Ugovoru, primjenjivaće se, u zavisnosti od izabranog instrumenta osiguranja plaćanja sledeće:

- iznos dugovanja biće podmiren Telekom u od iznosa koji je unaprijed plaćen Telekomu
- iznos duga biće plaćen Telekom u putem bankarske garancije. Prije isteka roka važnosti bankarske garancije, Operator je obavezan da pruži Telekom u novu bankarsku garanciju

Ukoliko u periodu od tri godine Operator bude na vrijeme podmirivao svoje finansijske obaveze prema Telekomu obaveza dostavljanja instrumenata osiguranja se ukida.

Iznos depozita odnosno iznos bankarske garancije za Pristup Globalnoj Internet mreži biće utvrđen ugovorom.

8.Izmjene cijena i Referentne ponude

Ukoliko nadležno regulatorno tijelo donese odluku u skladu sa Zakonom koja zahtijeva izmjenu Referentne ponude u pogledu cijena ili u nekom drugom njenom segmentu, Telekom će prilagoditi svoje cijene/Referentnu ponudu u skladu sa odlukom tog tijela. Telekom će takodje u skladu sa članom 11 stav 4 pristupiti izmjeni ugovora o pristupu u skladu sa odlukom Agencije i izmijenjenom Referentnom ponudom.

Izmjene cijena / Referentne ponude primjenjivat će se u roku od 30 dana od njihove objave. Ukoliko Operator ne odbije te izmjene u roku od 30 dana od njihove objave, smatraće se da je saglasan sa uvedenim izmjenama. Operator može prihvatiti primjenu cijena i u ranijem roku ukoliko se strane saglase.

U slučaju da odbije izmjene, Operator može inicirati postupak pred nadležnim regulatornim tijelom u skladu sa Zakonom. Nezavisno od toga, uvedene izmjene počće se primjenjivati na Operator-a nakon 30 dana od dana njihove objave, osim ako i/ili dok nadležno regulatorno tijelo ne odluči drugačije.

9.Odgovornost

Osim u slučaju namjere ili grube nepažnje nijedna strana neće ni u kom slučaju biti odgovorna drugoj strani za bilo kakav direktan, indirektan ili posredan gubitak ili štetu zbog bilo kakvog kvara, slabljenja kvaliteta ili prekida usluga u njenoj mreži ili u bilo kojoj drugoj mreži ili konekciji koja se koristi za pružanje usluga koje su predmet ove ponude. Strane se izričito odriču bio kakve odgovornosti prema trećim licima koja proističe iz korišćenja usluga na osnovu ove ponude.

10. Trajanje ugovornog odnosa

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme s tim da period važenja ne može biti kraći od 12 (dvanaest) mjeseci.

Ugovor se može mijenjati isključivo saglasnošću obje Ugovorne strane, uz poštovanje pismene forme, osim u slučajevima navedenim u posljednjem stavu ovog člana Referentne ponude. Ugovorne strane su saglasne da na zahtjev jedne od Ugovornih strana za izmjenu odredaba Ugovora druga Ugovorna strana mora odgovoriti najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana dobijanja pismenog zahtjeva.

Ugovorne strane imaju rok od 90 (devedeset) dana da usaglase konačne promjene Ugovora.

Izuzetno, Ugovorne strane su dužne da pristupe pregovorima u cilju izmjena i dopuna Ugovora odmah po prijemu pismenog zahteva Agencije za elektronske komunikacije za takvom izmjenom, u skladu sa Zakonom i Pravilnikom o interkonekciji i pristupu. Rok za formalnu izmjenu i dopunu ugovora u slučajevima predviđenim stavom 3 ovog člana je 10 (deset) dana od prvog inicijalnog pismenog zahtjeva Agencije.

Promjene koje se odnose samo na Anekse ne podrazumijevaju ponovno pregovaranje u vezi sa čitavim Ugovorom. U tom slučaju vršiće se pregovori u vezi sa dotičnim Aneksima za svaki Aneks ponaosob, a potom će novi Aneks/e potpisati ovlašćeni predstavnici obje Ugovorne strane, bez potrebe izmjene Ugovora.

Svaka Ugovorna strana može u bilo kom trenutku raskinuti Ugovor odmah nakon dostavljanja pismenog obaveštenja o raskidu iz sledećih razloga:

- ukoliko druga Ugovorna strana izvrši materijalno kršenje odredbi Ugovora ili nekog od pripadajućih Aneksa, i/ili ne ispunjavanja drugih obaveza proisteklih iz Ugovora ili nekog od pripadajućih Aneksa, i isto ne ispravi nakon dostavljanja opomene u pisanoj formi u roku 30 (trideset) dana od dana prijema opomene;
- ukoliko druga Ugovorna strana postane insolventna ili uđe u pregovore o poravnanju sa svojim povjeriocima koji bi prijetili da nanesu ozbiljan finansijski gubitak drugoj Ugovornoj strani ili se protiv nje podnese predlog za pokretanje stečajnog postupka ili Ugovorna strana izvrši ustupanje u korist svojih povjerilaca,
- viša sila spriječi drugu Ugovornu stranu da izvrši svoje obaveze tokom perioda od tri mjeseca neprekidno ili duže,
- usljed gubitka licence bilo koje Ugovorne strane iz bilo kojih razloga.

11. Rješavanje sporova

Nakon uspostavljanja usluge pristupa mreži, strane će nastojati da riješe mirnim putem sve sporove koji nastanu u vezi s Ugovorom o pristupu mreži.

Ugovorne strane su saglasne da obrazuju stalnu zajedničku komisiju za rješavanje svih pitanja vezanih za uslugu pristupa mreži (u daljem tekstu: Komisija). Sve odluke Komisija će donositi konsenzusom i tako donijete odluke biće obavezne za Ugovorne strane.

Ukoliko Komisija u roku od 5 radnih dana od početka odlučivanja po pojedinom pitanju ne može postići saglasnost i na taj način donijeti odluku, ugovorne strane su saglasne da se spor eskalira na nivo direktora/menadžera odgovornih za realizaciju i praćenje pružanja usluga pristupa mreži. Ukoliko se ni na ovom nivou ne postigne saglasnost u roku od narednih 5 radnih dana, spor se eskalira na nivo izvršnih/generalnih direktora.

Ukoliko Ugovorne strane ne postignu rješenje problema u skladu sa procedurama opisanim u prethodnom stavu u roku od 30 (trideset) dana počev od dana kada je jedna Ugovorna strana uputila pismeni zahtjev Komisiji za rješenje spora, obje ili jedna Ugovorna strana će obavijestiti Agenciju o nastalom problemu – sporu.

Ukoliko Agencija ne donese odluku o nastalom sporu u rokovima i na način predviđen Zakonom, ili neka od Ugovornih strana bude nezadovoljna odlukom Agencije, bilo koja Ugovorna strana može pokrenuti postupak pred nadležnim sudom u Republici Crnoj Gori.

Svi sporovi koji proizilaze iz Ugovora o pristupu i ove Referentne ponude, a koji nisu u nadležnosti regulatornog tijela biće konačno riješeni od strane nadležnog suda u Republici Crnoj Gori.

Aneks A

Tehnički Uslovi

Tehnički uslovi za pristup globalnoj internet mreži (GIA usluga)

Telekom Operatorima nudi GIA uslugu u skladu sa definicijom iz člana 2.1.1 ove Referentne ponude.

Pristup GIA čvorištu putem Operatorovog vlastitog pristupnog voda biće omogućen u skladu sa raspoloživim tehničkim i operativnim mogućnostima na konkretnoj zahtijevanoj lokaciji pristupa.

U slučaju da Operator pristupa Telekomovom GIA čvorištu putem Telekomovih pristupnih vodova Telekom nudi uslugu preko pristupnih vodova koji su realizovani putem optičkih vlakana na principu FTTP (Fiber To The Premises).

Pristupni vod(ovi) za IP tranzit će biti instaliran u skladu s Telekomovim standardnim pravilima instalacije važećim u trenutku instalacije voda. Telekom će obezbijediti pristup na Telekomovo GIA čvorište putem pristupnog voda za IP tranzit pod uslovima navedenim u važećem Aneksu ove ponude, čime se Operator-u omogućava samostalno pružanje svojih Internet usluga.

Telekom usmjerava data saobraćaj prema globalnim Internet mrežama Telekomovih partnera na osnovu standarda BGP4 za IP komutaciju paketa s globalnom dostupnošću u skladu s tehničkim standardima Interneta postavljenim od strane Internet Engineering Task Force (IETF). Telekom će vršiti usmjeravanje isključivo data saobraćaja iz onih IP adresnih područja koja je Operator dostavio Telekomu, a koja su u skladu s politikom usmjeravanja relevantnih Internet nadležnih tijela (tj Reseaux IP Europeans Network Coordination Center (RIPE NCC) i koja su objavljena putem Operator autonomnih sistema.

Telekom garantuje sljedeće:

- radno vrijeme: 24 sata dnevno, 7 dana u nedjelji,
- automatsku identifikaciju kvara u Telekomovoj IP backbone mreži,
- IP backbone čvor koji je u kvaru, a na koji je priključen pristupni vod za IP tranzit, pustiće se u rad najkasnije u roku od 8sati računajući od nastanka kvara.

IP REGISTRACIJA ADRESA

Za potrebe pružanja GIA servisa , Telekom obezbjedjuje LIR (Local Internet Registry) funkciju i upravljanje IP adresnim blokom koji alocira RIPE. Ukoliko Operator i po ovom pitanju zahtjeva uslugu Telekoma, od Operator-a će se zahtijevati da obezbijedi relevantnu dokumentaciju za potrebe zahtjeva međunarodno rutiranog IP adresnog prostora koji Operator želi koristiti u skladu sa trenutno primjenjivim pravilima rutiranja relevantnih Internet stručnih tijela kao i pružanje Telekomu detaljnih informacija o alokaciji mreže prije dobijanja zatraženog IP adresnog prostora.

Adresni prostor koji alocira RIPE za GIA je PA tipa (Provider Aggregatable). To znači da te adrese nisu prenosive. Dodjela tog adresnog prostora je važeća dotle dok je kriterijum za prvobitnu dodjelu zadovoljen i jedino za vrijeme trajanja ugovora o usluzi između Operator-a i Telekoma. Telekom ima pravo preraspodijeliti adresni prostor drugom Operator-u nakon terminiranja ovog ugovora ili nakon isteka dogovorenog perioda.

Nakon terminacije ugovora, ako zahtijeva globalnu neponovljivost adresa hosta, Operator će morati ponovo numerisati svoju mrežu prema adresnom prostoru novog provajdera u roku od 2 mjeseca. Telekom ima pravo da ponovo dodijeli adresni prostor drugom Operator-u slučaju da Operator postane «multihomed site».

Aneks B Cijene

GIA usluga

A) MJESEČNA NAKNADA

a) Mjesečne naknade za IP tranzit

<u>Minimalna brzina IP tranzita (Mb/s)</u>	<u>Cijena (EUR/Mb/s)</u>	<u>Cijena za brzine veće od Minimalne brzine</u>
od 500 - 600Mb/s	1,92	Ukoliko se ukaže potreba za većim brzinama, Telekom će primjeniti jediničnu cijenu od 1,92 EUR/Mb/s. Ukupna cijena predstavljaće umnožak veće brzine IP tranzita i jedinične cijene od 1,92 EUR/Mb/s
od 601 - 800Mb/s	1,75	Ukoliko se ukaže potreba za većim brzinama, Telekom će primjeniti jediničnu cijenu od 1,75 EUR/Mb/s. Ukupna cijena predstavljaće umnožak veće brzine IP tranzita i jedinične cijene od 1,75 EUR/Mb/s
od 801Mb/s	1,55	Ukoliko se ukaže potreba za većim brzinama, Telekom će primjeniti jediničnu cijenu od 1,55 EUR/Mb/s. Ukupna cijena predstavljaće umnožak veće brzine IP tranzita i jedinične cijene od 1,55 EUR/Mb/s

Dodatni kapaciteti

Operator je u mogućnosti da, na način opisan u tački 2.2.1. ove ponude, zatraži proširenje kapaciteta koje trenutno koristi.

Aneks C

Kontakt Adresa

Svi zahtjevi za podacima vezanim uz Telekomovu uslugu moraju biti dostavljeni na slijedeću kontakt adresu:

Služba za veleprodaju
Crnogorski Telekom A.D.
Moskovska 29
81 000 Podgorica

Aneks D

Utvrdjivanje i otklanjanje smetnji

Operator je dužan obavjestiti Telekom o nastalim smetnjama u odvijanju usluga pristupa mreži što je prije moguće, tj. čim je Operator primjetio smetnju (dalje: Prijava smetnji).

Telekom će otkloniti kvarove na svojim mrežnim kapacitetima (tehničkim instalacijama) u što kraćem roku, a u skladu sa postojećim tehničkim i operativnim uslovima.

Prijava smetnji se obavlja na brojeve telefona, faxes ili e-mail adresu određenu u Ugovoru.

Prijava smetnji mora sadržati: Ime i adresu Operator-a, adresu lokacije na kojoj se nalazi Terminalna oprema, kontakt osobe i telefonski brojevi, vrsta terminalne opreme, dodijeljeni kratki kod, parametri usluge, broj linija i detaljan opis smetnje.

Nakon što je primio Prijavu smetnje, Telekom će preduzeti slijedeće korake:

- U toku radnog vremena će pristupiti otklanjanju smetnje odmah
- Izvan radnog vremena i neradnim danom, će se pristupiti otklanjanju smetnje u roku od 4sata računajući od prijema prijave smetnje

Nakon što je prijavljena smetnja otklonjena Telekom će obavjestiti Operator-a o otklonjenoj smetnji.

Aneks E

Pristupne tačke

// GIA usluga

Pristupna tačka	Lokacija
TKC Andrijevića	Andrijevića
TKC Bar	Bar
TKC Berane	Berane
TKC Bijelo Polje	Bijelo Polje
TKC Budva	Budva
TKC Danilovgrad	Danilovgrad
TKC Cetinje	Cetinje
TKC Herceg Novi	Herceg Novi
TKC Kolašin	Kolašin
TKC Kotor	Kotor
TKC Mojkovac	Mojkovac
TKC Nikšić	Nikšić
TKC Plav	Plav
TKC Pljevlja	Pljevlja
MTKC Podgorica	Podgorica
TKC Podgorica	Podgorica
TKC Rožaje	Rožaje
TKC Šavnik	Šavnik
TKC Tivat	Tivat
TKC Ulcinj	Ulcinj
TKC Žabljak	Žabljak