

**PREDUZEĆE ZA TELEKOMUNIKACIJE TELEKOM SRBIJA akcionarsko  
društvo, Beograd**

**Standardna ponuda  
za usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji  
Preduzeća za telekomunikacije Telekom Srbija akcionarsko  
društvo, Beograd**

Beograd, mart 2017. godine

## SADRŽAJ:

1.	OPŠTE ODREDBE.....	4
1.1.	Predmet, obim i ograničenja Standardne ponude.....	4
1.2.	Opis i vrste usluga.....	4
1.3.	Datum objavljivanja i primena Standardne ponude.....	5
1.4.	Uslovi pod kojima važi Standardna ponuda.....	5
1.5.	Procedure za podnošenje zahteva, rokovi za dostavljanje odgovora postupak pregovaranja .....	6
1.6.	Izmene i dopune Standardne ponude.....	7
1.7.	Definicije pojmova i skraćenica .....	7
2.	TEHNIČKI USLOVI.....	9
2.1.	Opis i način realizacije usluge .....	9
2.2.	Arhitektura usluge širokopojasnog pristupa .....	10
2.3.	Tačke pristupa, vrste i opis raspoloživih interfejsa i pripadajućih protokola.....	10
2.4.	Tehnički uslovi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji za Internet uslugu.....	11
2.5.	Izmene tehničkih parametara .....	13
3.	DETALJNI USLOVI ZA POSTUPAK ZAKLJUČIVANJA UGOVORA O KORIŠĆENJU USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA U VELEPRODAJI.....	15
3.1.	Procedure podnošenja Zahteva i pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji.....	15
3.2.	Uslovi za aktiviranje i pružanje usluge.....	18
3.3.	Uslovi za odbijanje Zahteva.....	18
4.	KOMERCIJALNI USLOVI.....	20
4.1.	Cene za usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji .....	20
4.2.	Ostale naknade .....	21
5.	NAČIN OBRAČUNA, NAPLATE I SREDSTVA OBEZBEĐENJA PLAĆANJA .....	22
5.1.	Postupak obračuna mesečne naknade za pojedinačne širokopojasne pristupe (korišćenje ADSL priključaka) i link za isporuku saobraćaja.....	23
5.2.	Reklamacija na iznos računa.....	24
5.3.	Sredstva obezbeđenja plaćanja .....	24
6.	KVALITET USLUGA.....	25
7.	USLOVI PRUŽANJA USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA U VELEPRODAJI ...	25
7.1.	Sporazumi o nivou pružanja usluge (standardni nivo) .....	26
7.2.	Rad i održavanje .....	26
7.3.	Procedura prijave i otklanjanja smetnji .....	26
8.	ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE.....	29
9.	POVERLJIVOST INFORMACIJA I POSLOVNA TAJNA .....	30
10.	REKLAMACIJE/PRIGOVORI I REŠAVANJE SPOROVA .....	30
11.	PREKID PRUŽANJA USLUGE .....	30
11.1.	Privremeni prekid pružanja usluge.....	30

---

11.2. Trajni prekid pružanja usluge .....	32
12. PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE .....	32
13. POSTUPAK MIGRACIJE OPERATORA KORISNIKA STANDARDNE PONUDE IZMEĐU USLUGA .....	32
15. PRILOZI STANDARDNE PONUDE .....	33
Prilog 1. Spisak regionalnih područja i pripadajućih lokacija PE rutera IP/MPLS mreže Telekoma Srbija .....	34
Prilog 2. Zahtevi za uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji .....	39
Prilog 3. Izjava o poverljivosti .....	41
Prilog 4. Tekst bankarske garancije .....	43
Prilog 5. Zahtev za prijavu kvara/smetnji .....	44
Prilog 6. Protokol o uslovima prelaska krajnjeg korisnika usluge širokopojasnog pristupa kod drugog Operatora korisnika .....	45
Prilog 7: Tehnički zahtevi za korisničku opremu (ADSL modem) .....	48
Prilog 8. Kontakt podaci .....	50

## 1. OPŠTE ODREDBE

Ova Standardna ponuda za usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji Preduzeća za telekomunikacije Telekom Srbija akcionarsko društvo, Beograd (u daljem tekstu: Standardna ponuda) sačinjena je od strane Preduzeća za telekomunikacije Telekom Srbija akcionarsko društvo, Beograd, sa sedištem u Beogradu, Takovska br. 2 (u daljem tekstu: Telekom Srbija).

### 1.1. Predmet, obim i ograničenja Standardne ponude

Ova Standardna ponuda sačinjena je u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“ broj 44/10, 60/13-Odluka Ustavnog suda i 62/14 – dalje u tekstu: Zakon), Pravilnikom o minimalnom sadržaju, nivou detaljnosti i načinu objavljivanja standardnih ponuda („Službeni glasnik Republike Srbije“ broj 70/11 – dalje u tekstu: Pravilnik), kao i Rešenjem Regulatorne Agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (dalje u tekstu: Agencija za elektronske komunikacije) broj 1-01-731-4/13-5 od 17.06.2015. godine i broj 1-03-3491-701/16-16 od 18.01.2017. godine (dalje u tekstu: Rešenja Agencija za elektronske komunikacije). Ova Standardna ponuda važi tokom obaveznosti Rešenja Agencije za elektronske komunikacije kojim je Telekom Srbija određen za operatora sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnom tržištu širokopojasnog pristupa.

U Standardnoj ponudi date su opšte odredbe, kao i tehnički i komercijalni uslovi za pružanje usluga iz Standardne ponude u skladu sa Pravilnikom i Rešenjem Agencije za elektronske komunikacije.

Ova Standardna ponuda odnosi se na usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji Telekoma Srbija, koje Telekom Srbija nudi operatorima ovlašćenim za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija i koji pružaju usluge pristupa Internetu (dalje u tekstu pojedinačno: Operator korisnik, a zajedno: Operatori korisnici) u skladu sa Zakonom, podzakonskim aktima i aktima Agencije za elektronske komunikacije.

U cilju uspostavljanja i pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, Telekom Srbija i Operator korisnik, nakon procesa pregovaranja, zaključuju Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji u skladu sa odredbama ove Standardne ponude (dalje u tekstu: Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji).

### 1.2. Opis i vrste usluga

Uslugama širokopojasnog pristupa u veleprodaji Operatoru korisniku se omogućava pružanje usluge širokopojasnog pristupa u maloprodaji njegovim krajnjim korisnicima koji pristup elektronskoj komunikacionoj mreži ostvaruju preko pristupne mreže Telekoma Srbija.

Operatoru korisniku se omogućava korišćenje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji koja je bazirana na ADSL tehnologiji za krajnje korisnike koji ostvaruju Osnovni pristup mreži putem usluga Telekom Srbija, i to:

- *Bitstream* ADSL usluga putem bakarne parice, pri čemu se podrazumeva sledeća tačka preuzimanja saobraćaja između Telekoma Srbija i Operatora korisnika koji koristi uslugu:
  - *Tačka pristupa na IP nivou, što podrazumeva da je tačka primopredaje saobraćaja na PE ruterima IP/MPLS ili na širokopojasnim PoP-ovima mreže Telekoma Srbija.*

U cilju da se izbegnu nedoumice, ovom Standardnom ponudom ne omogućava se pružanje *Bitstream* ADSL usluge putem bakarne parice za slučaj da je:

- *Tačka pristupa na Ethernet nivou, što podrazumeva da je tačka primopredaje saobraćaja u okviru Ethernet agregacione mreže (na Ethernet switch-evima ili na Ethernet čvorištu – PE ruteru);*

- Tačka pristupa na DSLAM nivou što podrazumeva da je tačka primopredaje na nivou DSLAM uređaja pri čemu se koriste slobodni uplink portovi.

Telekom Srbija će omogućiti pružanje *Bitstream* ADSL usluge putem bakarne parice za slučaj preuzimanja saobraćaja na Ethernet nivou u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema *konkretnog* potpunog zahteva Operatora korisnika, odnosno od dana definisanja svih tehničkih i komercijalnih uslova za pružanje predmetnih usluga, u zavisnosti od toga koji datum nastupi kasnije.

Usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji koja je obuhvaćena ovom Standardnom ponudom omogućava Operatoru korisniku da svojim krajnjim korisnicima obezbedi konekciju na globalni Internet. Usluga podrazumeva asimetrične brzine prenosa podataka u smeru od Internet mreže ka korisniku (*downstream*) u odnosu na brzinu prenosa podataka u smeru od korisnika prema Internet mreži (*upstream*). Operator korisnik može koristiti uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Internet uslugu kao jedinu uslugu. U pristupnom delu ova usluga se bazira na ADSL tehnologiji, a u transportnom delu podrazumeva se tačka pristupa na IP nivou, to jest isporuka saobraćaja na IP nivou.

Pretplatnički odnos između Telekoma Srbija i krajnjih korisnika u pogledu usluge širokopojasnog pristupa u maloprodaji, kao i odnos između Operatora korisnika i njegovih krajnjih korisnika u pogledu pružanja širokopojasnih usluga nisu predmet ove Standardne ponude, niti će isti na ove odnose imati bilo kakav uticaj.

Na sve odnose između Telekoma Srbija i Operatora korisnika u okviru usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji koji nisu uređeni ovom Standardnom ponudom i/ili Ugovorom o korišćenju širokopojasnog pristupa u veleprodaji zaključenim na osnovu ove Standardne ponude, na odgovarajući način će se primenjivati važeći propisi Republike Srbije.

S obzirom na to da ova usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji po svojoj prirodi ne podržava uslugu raščlanjenog pristupa lokalnoj petlji koju pruža Telekom Srbija, Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji koji se zaključi između Telekoma Srbija i Operatora korisnika će automatski prestati da važi u trenutku zaključivanja ugovora o korišćenju usluge raščlanjenog pristupa lokalnoj petlji Telekoma Srbija između Telekoma Srbija i Operatora korisnika, i to u delu koji se odnosi na onog krajnjeg korisnika kome je lokalna petlja raščlanjena na bazi ugovora o korišćenju usluge raščlanjenog pristupa lokalnoj petlji Telekoma Srbija.

Usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji omogućava Operatoru korisniku da uslugu širokopojasnog pristupa u maloprodaji definiše kao sopstveni proizvod koji promoviše i prodaje u svoje ime i za svoj račun krajnjem korisniku, korišćenjem postojeće mrežne infrastrukture Telekoma Srbija, a u zavisnosti od tehničkih mogućnosti postojeće mrežne infrastrukture Telekoma Srbija.

Ova Standardna ponuda odnosi se isključivo na pružanje širokopojasnog pristupa korišćenjem ADSL pristupne tehnologije standardnog nivoa kvaliteta.

Svi prilozi ove Standardne ponude tumačiće se u skladu sa ovom Standardnom ponudom.

### **1.3. Datum objavljivanja i primena Standardne ponude**

Ova Standardna ponuda je objavljena na Internet strani Telekoma Srbija dana 01.03.2017. godine.

Ova Standardna ponuda se primenjuje po isteku roka od 30 (trideset) dana od dana objave na Internet strani Telekoma Srbija.

### **1.4. Uslovi pod kojima važi Standardna ponuda**

Ova Standardna ponuda je osnova za pregovore i zaključenje Ugovora o korišćenju usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji kojim će Telekom Srbija i Operator korisnik urediti uslove korišćenja usluga širokopojasnog pristupa (tehničke, komercijalne i druge uslove za

širokopojasni pristup). Ugovorom o korišćenju usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji mogu da budu obuhvaćene one usluge širokopojasnog pristupa koje Operator korisnik pruža na osnovu ovlašćenja i dozvola pribavljenim u skladu sa važećim propisima.

### **1.5. Procedure za podnošenje zahteva, rokovi za dostavljanje odgovora postupak pregovaranja**

U svrhu započinjanja pregovora o zaključivanju Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, Operator korisnik je u obavezi da uputi Zahtev za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji (dalje u tekstu: Zahtev) na adresu navedenu u Prilogu 8, a prema obrascu datom u Prilogu 2 ove Standardne ponude, kao i da uz Zahtev priloži sledeću dokumentaciju:

- a) dokaz da je Operator korisnik ovlašćeni operator za pružanje usluga pristupa Internetu u maloprodaji (Potvrda Agencije za elektronske komunikacije o upisu podataka u evidenciju operatora);
- b) Izjavu o poverljivosti (obrazac dat u Prilogu 3 Standardne ponude) potpisanu od strane ovlašćenog lica Operatora korisnika i overenu pečatom;
- c) Izvod iz Registra privrednih subjekata.

Pregovori o zaključivanju Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji na bazi ove Standardne ponude započinju danom kada Operator korisnik dostavi Telekomu Srbija potpun Zahtev, uključujući svu dokumentaciju navedenu u stavu 1. ovog člana (dalje u tekstu: dan prijema Zahteva). Ukoliko je Zahtev Operatora korisnika nepotpun, a Telekom Srbija će u pisanoj formi obavestiti Operatora korisnik da je Zahtev nepotpun i da u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja ovog obaveštenja treba da dostavi potpun Zahtev. Ukoliko Operator korisnik ne dostavi potpun Zahtev u tom roku, smatraće se da je povukao Zahtev.

U roku od 10 (deset) dana od dana prijema Zahteva, Telekom Srbija će Operatoru korisniku dostaviti odgovor u pisanom obliku i obavestiti Operatora korisnika o postojanju odgovarajućih tehničkih uslova za uspostavljanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, odnosno o razlozima nemogućnosti realizacije zahteva. Odgovarajući tehnički uslovi koji moraju da budu ispunjeni za uspostavljanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji definisani su u poglavlju 2. ove Standardne ponude.

U roku od 8 (osam) dana od dana prijema obaveštenja iz stava 3. ovog člana, Operator korisnik je u obavezi da obavesti Telekom Srbija da li je saglasan sa ponuđenim tehničkim uslovima. Ukoliko Operator korisnik ne obavesti Telekom Srbija u ovom roku, smatraće se da nije saglasan i da je povukao Zahtev.

U roku od 10 (deset) dana od dana prijema saglasnosti Operatora korisnika, Telekom Srbija će dostaviti Operatoru korisniku predlog Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji. Telekom Srbija zadržava pravo da odbije da potpiše Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, odnosno ne uspostavi uslugu Operatoru korisniku, ukoliko Operator korisnik ne ispunio uslove predviđene ovom Standardnom ponudom.

Operator korisnik je u obavezi da u roku od 10 (deset) dana od prijema Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, dostavi Telekomu Srbija potpisan Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji.

Rok za realizaciju usluge teče od dana kada Telekom Srbija primi potpisan Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji sa potpisanim pripadajućim priložima koji čine sastavni deo tog ugovora.

Pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji iz ove Standardne ponude započeće na način i u roku određenim Ugovorom o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji. Procedura upućivanja i rešavanja pojedinačnih zahteva koji se odnose na pojedinačne krajnje korisnike opisana je u poglavlju 3. ove Standardne ponude.

Telekom Srbija može odbiti Zahtev Operatora korisnika:

- ukoliko je Zahtev Operatora korisnika nepotpun, a Operator korisnik ne dostavi potpun Zahtev u dodatno ostavljenom roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja obaveštenja Telekomu Srbija da je njegov Zahtev nepotpun i/ili
- ako Operator korisnik ne ispunjava uslove iz ove Standardne ponude i/ili
- ukoliko Operator korisnik zahteva uslove koji nisu u skladu sa ovom Standardnom ponudom ili zahteva usluge koje nisu predmet ove Standardne ponude i/ili
- ukoliko ne postoje tehnički uslovi za uspostavljanje usluge.

Operatoru korisniku koji na dan primene ove Standardne ponude koristi uslugu Veleprodaja ADSL, po osnovu zaključenog Ugovora o veleprodaji ADSL usluge sa Telekom-om Srbija, omogućava se nastavak korišćenja te usluge u prelaznom periodu, po osnovu tog ugovora, koji traje do zaključenja Ugovora o korišćenju usluge širokopojsnog pristupa u veleprodaji u skladu sa ovom Standardnom ponudom.

### **1.6. Izmene i dopune Standardne ponude**

Za vreme važenja ove Standardne ponude, a u skladu sa tehnološkim izmenama i promenama na tržištu, Telekom Srbija ima pravo da vrši njene izmene i dopune, odnosno može menjati cene za usluge koje su predmet ove Standardne ponude, saglasno odredbama Zakona, Pravilnika i Rešenja Agencije za elektronske komunikacije. Agencija za elektronske komunikacije može zahtevati izmenu Standardne ponude u skladu sa Pravilnikom. Te izmene i dopune Telekom Srbija će učiniti javno dostupnim objavom na svojoj Internet strani, u skladu sa Zakonom i Pravilnikom.

Izmene Standardne ponude iz prethodnog stava primenjuju se po isteku roka od 30 (trideset) dana od dana objave na Internet strani Telekomu Srbija.

U slučaju promene cena usluga koje su predmet ove Standardne ponude ili drugih uslova iz Standardne ponude, Telekom Srbija i Operator korisnik će pristupiti usklađivanju postojećih ugovora zaključenih u skladu sa Standardnom ponudom i u roku od 30 (trideset) dana od dana početka primene navedene izmene ili dopune Standardne ponude, potpisati aneks ili novi ugovor u zavisnosti od obima i predmeta promena Standardne ponude. Ukoliko u navedenom roku Telekom Srbija i Operator korisnik, kao druga strana iz važećeg Ugovora o korišćenju usluge širokopojsnog pristupa u veleprodaji, ne postignu dogovor oko izmena i/ili dopuna tog ugovora zaključenjem odgovarajućeg aneksa (amandmana ili druge forme njegove izmene i dopune), novog priloga tog ugovora ili novog Ugovora o korišćenju usluge širokopojsnog pristupa u veleprodaji, u cilju njegovog usklađivanja sa izmenjenom ili dopunjenom Standardnom ponudom, Telekom Srbija ima pravo da raskine taj ugovor.

Telekom Srbija će redovno obavешtavati Operatora korisnika o ažuriranju obrazaca iz Priloga 2 ove Standardne ponude. Važeći obrasci će biti u svako doba dostupni Operatoru korisniku putem službenih Internet strana Telekomu Srbija.

### **1.7. Definicije pojmova i skraćenica**

Definicije obuhvaćene ovom Standardnom ponudom odnose se na ovaj dokument i ne utiču na definicije iz važećih propisa.

U ovoj Standardnoj ponudi određene reči i pojmovi imaju sledeće značenje:

**PE ruter** – *Provider Edge* ruter IP/MPLS mreže Telekomu Srbija;

**krajnji korisnik** – fizičko ili pravno lice koje koristi javne komunikacione usluge ili ih zahteva;

**Operator korisnik** – Operator koji koristi ili ima nameru da koristi uslugu širokopojsnog pristupa u veleprodaji Telekomu Srbija, a u cilju da pruža elektronske komunikacione usluge pristupa Internetu krajnjim korisnicima;

---

**Osnovni pristup mreži putem usluge Telekoma Srbija** – pristup javnoj komunikacionoj mreži Telekoma Srbija na fiksnoj lokaciji u svrhu korišćenja javno dostupne telefonske usluge putem POTS/ISDN BRI priključka Telekoma Srbija;

**priključna tačka** – tačka završetka linka za isporuku saobraćaja odnosno fizički interfejs na koji se priključuje link za isporuku saobraćaja;

**link za isporuku saobraćaja** – vod između priključne tačke na lokaciji Operatora korisnika i PoP-a IP/MPLS mreže Telekoma Srbija na kojem je omogućen pristup mreži Telekoma Srbija, a koji je u nadležnosti Telekoma Srbija;

**Splitter** – uređaj za razdvajanje frekvencijskog opsega;

**tačka pristupa** – širokopojasni PoP ili PE ruter IP/MPLS mreže Telekoma Srbija na kojem je Operatoru korisniku omogućen pristup mreži Telekoma Srbija;

**AAA** – *Authentication, Authorization and Accounting*;

**ADSL** – *Asymmetric Digital Subscriber Line*, asimetrična digitalna pretplatnička linija;

**ATM** – *Asynchronous Transfer Mode*;

**BRAS** – *Broadband Remote Access Server*;

**CHAP** – *Challenge-Handshake Authentication Protocol*;

**CPE** – *Customer Premises Equipment*;

**eBGP** – *exterior Border Gateway Protocol*;

**DHCP** – *Dynamic Host Configuration Protocol*;

**DSLAM** – *Digital Subscriber Line Access Multiplexer*;

**IP/MPLS** – *Internet Protocol / Multiprotocol Label Switching*;

**IGMP** – *Internet Group Management Protocol*;

**LAC** – *L2TP Access Concentrator*;

**LNS** – *L2TP Network Server*;

**MAC** – *Media Access Control*;

**MDF** – *Main Distribution Frame* - glavni razdelnik;

**MTU** – *Maximum Transmission Unit*;

**PAP** – *Password Authentication Protocol*;

**PoP** – *Point of Presence*;

**PPP** – *Point to Point Protocol*;

**PPPoE** – *Point to Point Protocol over Ethernet*;

**PVC** – *Private Virtual Circuit*;

**RADIUS** – *Remote Authentication Dial In User Service*;

**SBC** – *Session Border Controller*;

**VLAN** – *Virtual Local Area Network*.



## 2. TEHNIČKI USLOVI

### 2.1. Opis i način realizacije usluge

U okviru postojećih tehničkih mogućnosti Telekoma Srbija, usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji omogućava Operatoru korisniku, koji raspolaže sopstvenom IP mrežnom platformom, povezivanje krajnjih korisnika na svoju mrežu putem ADSL tehnologije u pristupnom delu i IP tehnologije u transportnom delu mreže Telekoma Srbija, a u cilju pružanja usluga pristupa Internetu u maloprodaji.

Usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji dostupna je samo u onim područjima u kojima postoji pokrivenost odgovarajuće DSLAM opreme u mreži Telekoma Srbija i gde na bakarnim paricama pristupne mreže postoje zadovoljavajući parametri (*single-to-noise ratio* i *attenuation*) za realizaciju ove usluge.

Operator korisnik ima na raspolaganju brzine širokopojasnog pristupa u veleprodaji koje su identične sa brzinama širokopojasnog pristupa u maloprodaji Telekoma Srbija.

U toku pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji na bazi ADSL tehnologije, krajnji korisnik zadržava svoj pretplatnički odnos sa Telekomom Srbija za javno dostupne telefonske usluge Telekoma Srbija putem POTS/ISDN BRI priključka.

U svrhu omogućavanja pristupa mreži Telekoma Srbija od strane Operatora korisnika kao i prenosa podataka krajnjeg korisnika između pripadajućeg DSLAM-a u mreži Telekoma Srbija preko širokopojasnog PoP-a, PE rutera IP/MPLS mreže Telekoma Srbija, kao i priključne tačke na lokaciji Operatora korisnika, Telekom Srbija pruža sledeće usluge u okviru postojećih tehničkih mogućnosti Telekoma Srbija i njegove mrežne platforme:

#### a) Uspostavljanje linka za isporuku saobraćaja

Telekom Srbija će Operatoru korisniku uspostaviti jedan ili više linkova za isporuku saobraćaja od priključne tačke na lokaciji Operatora korisnika do pristupnih tačaka mrežne platforme Telekoma Srbija:

- na lokaciji širokopojasnog PoP-a Telekoma Srbija ili na PE ruteru IP/MPLS mreže.

Lokacije širokopojasnih PoP-ova i PE rutera IP/MPLS mreže određeni su u ovom poglavlju 2. Standardne ponude.

#### b) Prenos podataka za Internet uslugu

Telekom Srbija vrši prenos podataka krajnjih korisnika od pripadajućeg DSLAM -a u mreži Telekoma Srbija preko Ethernet agregacione mreže i IP/MPLS mreže Telekoma Srbija do priključne tačke na lokaciji Operatora korisnika i u suprotnom smeru.

Za obezbeđivanje pristupa za svakog krajnjeg korisnika, Operator korisnik će plaćati Telekomu Srbija naknade za ADSL priključke u skladu sa članom 4.1 ove Standardne ponude.

Podrazumevana širina propusnog opsega za isporuku saobraćaja (link za isporuku saobraćaja) iznosi 1 Mbit/s na svaka zakupljena 3 (tri) ADSL priključka i uračunata je u cenu priključka. Operator korisnik može da zakupi i širi propusni opseg linka za isporuku saobraćaja pri čemu se razlika ukupnog i podrazumevanog propusnog opsega plaća mesečno u skladu sa cenama utvrđenim u poglavlju 4. ove Standardne ponude.

Usluga podrazumeva asimetrične brzine prenosa podataka u smeru od Operatora korisnika ka krajnjem korisniku (*downstream*) u odnosu na brzinu prenosa podataka u smeru od korisnika prema Operatoru korisniku, odnosno dalje ka Internet mreži (*upstream*).

U skladu sa postojećim tehničkim i operativnim mogućnostima, mrežna platforma Telekoma Srbija raspolaže sa određenim brojem širokopojasnih PoP-ova na lokacijama utvrđenim u članu 2.3. ove Standardne ponude.

U skladu sa prethodnim stavom, Operator korisnik može preuzeti Internet saobraćaj od svih krajnjih korisnika na tački pristupa širokopojasnom PoP-u ili PE ruteru na koji je Operator korisnik povezan (uspostavljen je link za isporuku saobraćaja).

## 2.2. Arhitektura usluge širokopojasnog pristupa

Pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji podrazumeva da Operator korisnik krajnjim korisnicima pruža uslugu preko infrastrukture Telekoma Srbija, što obuhvata i virtuelnu liniju (PVC) na DSLAM uređaju. Prenos podataka počinje od korisničkog pristupa, preko DSLAM uređaja, do tačke isporuke saobraćaja Operatoru korisniku, na IP nivou. Usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mreži Telekoma Srbija obuhvata:

- bakarnu pristupnu mrežu do krajnjeg korisnika;
- glavni razdelnik (MDF);
- splitter;
- PVC na portu DSLAM uređaja;
- prenos saobraćaja korisnika od DSLAM uređaja, preko mrežne platforme Telekoma Srbija, do tačke isporuke saobraćaja Operatoru;
- upravljanje (konfiguraciju) mrežnih uređaja Telekoma Srbija.

Usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mreži Telekom Srbija ne obuhvata:

- korisničku opremu: ADSL modem, *splitter*, pripadajući *software*, ili STB;
- Personalni računar (PC) niti drugu vrstu korisničke IT opreme;
- saobraćaj prema i od globalne Internet mreže.

ADSL pristupne brzine odnose se na deo između DSLAM uređaja i korisničkog ADSL modema, i odnose se na nominalne brzine na ATM nivou. Na linijskom delu, minimalni SNR (*Signal to Noise Ratio*) je 6dB.

Kao tačka razgraničenja na lokaciji krajnjeg korisnika, smatra se primarni izvod u kablovskoj pristupnoj mreži. Kućna instalacija je u nadležnosti krajnjeg korisnika ili Operatora korisnika.

U transportnom delu usluge, za Internet uslugu, koristi se Ethernet agregaciona mreža i IP/MPLS mreža Telekoma Srbija, kroz koju se saobraćaj prosleđuje do BRAS (LAC) čvora, odakle se otvara L2TP tunel do LNS čvora Operatora korisnika. Propuštanje korisničkih sesija zasniva se na PPPoE protokolu (RFC2516), gde je neophodno da korisničko ime bude struktuirano (*username@domain*). Konkretan naziv domena predmet je dogovora Telekoma Srbija i Operatora korisnika.

## 2.3. Tačke pristupa, vrste i opis raspoloživih interfejsa i pripadajućih protokola

Prenos Internet saobraćaja omogućen je za pristup Operatora korisnika mreži Telekoma Srbija na širokopojasnim PoP-ovima. Za manje, regionalne Operatore korisnike, pristup može biti na PE ruterima IP/MPLS mreže (GbE i 10GbE interfejsi).

Širokopojasni PoP-ovi mreže Telekoma Srbija su:

- Širokopojasni PoP Beograd – TKC
- Širokopojasni PoP Beograd – Novi Beograd
- Širokopojasni PoP Novi Sad – TKC
- Širokopojasni PoP Novi Sad – Satelit
- Širokopojasni PoP Kragujevac – TKC
- Širokopojasni PoP Kraljevo – Jarčujak
- Širokopojasni PoP Niš – TKC
- Širokopojasni PoP Niš – Krive livade

Lokacije u okviru regionalnih područja gde se pristup može ostvariti na PE ruterima IP/MPLS mreže Telekoma Srbija pobrojane su u tabeli u Prilogu 1. ove Standardne ponude.

Fizički interfejsi na tačkama pristupa u mreži Telekoma Srbija su:

	Interfejs	
	<b>Uređenje priključka</b>	<b>Sistem prema ITU-T preporuci</b>
1	10/100/1000BaseT	IEEE802.3, električni interfejs
2	10/100/1000Base LH/LX	IEEE802.3, optički interfejs
3	10/100/1000Base ZX	IEEE802.3, optički interfejs
4	10GBase LR	IEEE802.3, optički interfejs

Električni interfejs (10/100/1000BaseT) koristi se za udaljenosti do 100m. Ako je Operatoru korisniku potrebno obezbediti električni interfejs, za udaljenosti veće od 100m, obezbeđuje se optičko/električni konvertor. Telekom Srbija obezbeđuje optičko/električni konvertor Tip optičkog interfejsa zavisi od udaljenosti, zbog čega se koriste 1000Base moduli:

- LX za udaljenosti do 10km, preko single-modnog optičkog vlakna,
- ZX za udaljenosti do 70km, preko single-modnog optičkog vlakna.

Protokoli koji se koriste su:

- PPPoE (RFC2516);
- PAP (RFC1334);
- CHAP (RFC1994);
- L2TP (RFC2661);
- RADIUS (RFC2865);
- RADIUS Attributes for Tunneling Protocol Support (RFC2868);
- DHCP (RFC2131).

#### **2.4. Tehnički uslovi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji za Internet uslugu**

Usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji, u skladu sa ovom Standardnom ponudom, za Internet uslugu obuhvata:

- uspostavljanje pristupa Operatora korisnika,
- prenos podataka,
- AAA autentifikacija,
- uspostavljanje pojedinačnih širokopojasnih pristupa krajnjih korisnika.

Uspostavljanje pristupa podrazumeva uspostavljanje linka za isporuku saobraćaja to jest povezivanje Operatora korisnika do širokopojasnog PoP-a ili PE rutera IP/MPLS mreže Telekoma Srbija. Pristupne brzine definisane su u poglavlju 4. ove Standardne ponude

Prenos podataka (transportni deo usluge) podrazumeva otvaranje L2TP tunela od BRAS (LAC) čvora Telekoma Srbija do LNS čvora Operatora. Isporuka saobraćaja se vrši na PE ruteru IP/MPLS mreže Telekoma Srbija. Prenos podataka kroz tunel je transparentan. Pojedinačna korisnička sesija uspostavlja se na osnovu struktuiranog korisničkog imena. Na osnovu domena korisničkog imena podaci se prosleđuju u tunel. L2TP tunel se uspostavlja automatski po uspostavi prve korisničke sesije, odnosno tunel se automatski raskida kada se završe sve sesije preko njega. Brzina prenosa po uspostavljenim tunelima dinamički se balansira, prema hardverskim mogućnostima BRAS čvorova.

Izuzetno, u transportnom delu usluge moguća je i sledeća vrsta isporuke saobraćaja, ali samo na osnovu konkretnog zahteva Operatora korisnika, kako je navedeno u članu 1.2. ove Standardne ponude, i u skladu sa tehničkim mogućnostima za konkretne pristupne tačke:

- na Ethernet čvorištu, što podrazumeva da je tačka primopredaje saobraćaja unutar svakog Ethernet područja gde Operator korisnik želi da ponudi Internet uslugu.

U slučaju navedenom u prethodnom stavu, uslovi za takav način isporuke saobraćaja utvrdiće se naknadno, prema zahtevu Operatora korisnika i tehničkim mogućnostima.

AAA autentifikacija je preduslov za prenos podataka u transportnom delu usluge. Autentifikacija krajnjeg korisnika podrazumeva da proxy RADIUS server Telekoma Srbija šalje korisničko ime i lozinku krajnjeg korisnika na proveru RADIUS serveru Operatora.

#### **2.4.1 Tehnički uslovi i načini povezivanja Operatora korisnika za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji za Internet uslugu**

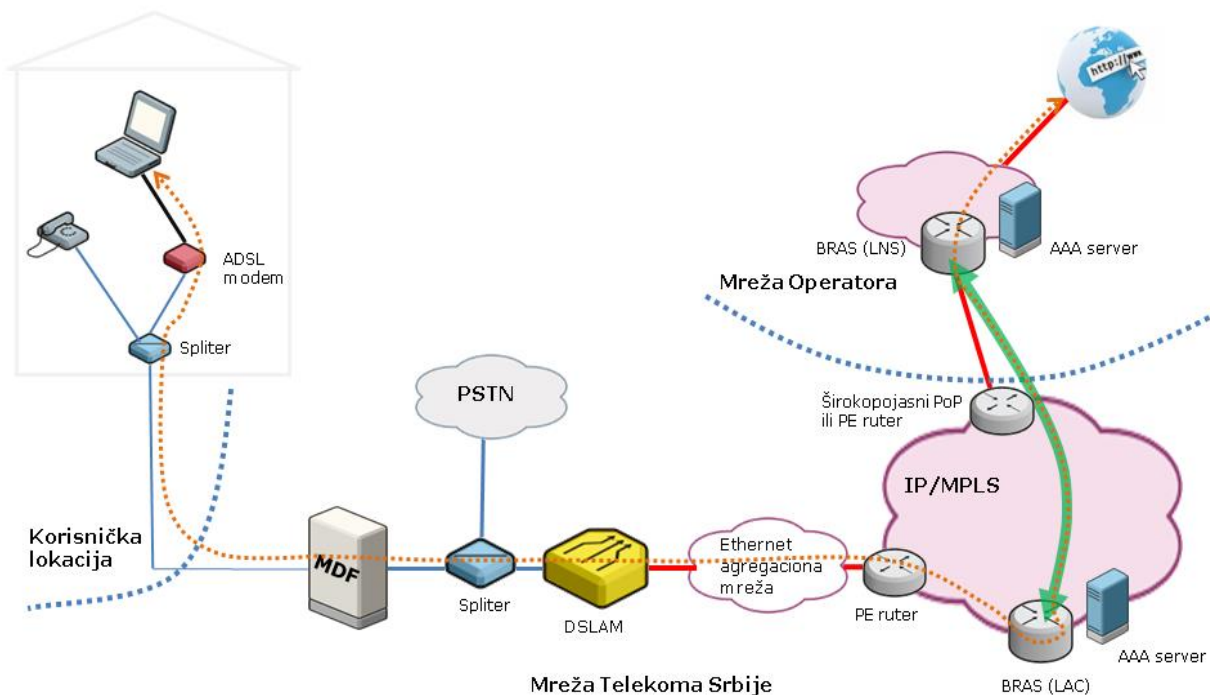
Operator korisnik koji želi da krajnjim korisnicima pruži Internet usluge koristeći uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji, mora da ispuni sledeće uslove:

- Operator korisnik mora svom krajnjem korisniku da pruži mogućnost uspostavljanja PPPoE konekcije (bilo kroz klijentski softver ili kroz funkcionalnost korisničke opreme).
- Korisničko ime za PPPoE sesiju mora biti struktuirano i njegova opšta forma mora biti prethodno dogovorena sa Telekomom Srbija. Potrebno je da svaki krajnji korisnik ima svoje, jedinstveno, korisničko ime.
- Metod autentifikacije krajnjeg korisnika može biti putem CHAP (preporučeno) ili PAP protokola.
- BRAS – Operator korisnik mora da poseduje BRAS uređaj koji je kompatibilan sa mrežnom platformom Telekoma Srbija. Operator korisnik je dužan da samostalno upravlja PPP vezama svojih korisnika. Neophodno je da BRAS Operatora korisnika podržava terminaciju L2TP tunela (LNS funkcionalnost), kao i da podržava PAP i CHAP protokole, funkcionalnost rutiranja (minimum je statičko rutiranje).
- AAA server – Operator korisnik je odgovoran za autentifikaciju, autorizaciju i tarifiranje svojih krajnjih korisnika. Operator korisnik dodeljuje IP adresu svakom krajnjem korisniku, zajedno sa korisničkim profilom. Na taj način kontrola pristupa, tipovi i naplata usluga mogu se raditi po pojedinačnom korisniku. Svi podaci o pojedinačnim korisnicima Operatora korisnika nalaze se u bazi podataka Operatora korisnika i predmet su njegove odgovornosti. Zbog komunikacije sa proxy RADIUS serverom Telekoma Srbija, neophodno je da AAA server Operatora korisnika podržava RADIUS protokol.

#### **2.4.2 Realizacija usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji za Internet uslugu**

Telekom Srbija dodeljuje virtuelnu liniju (PVC) 8/35 za pristup Internetu preko ADSL pristupne tehnologije. Na DSLAM uređaju PVC se mapira u jedinstven VLAN koji se koristi za Internet uslugu za krajnje korisnike. Saobraćaj se tretira kao *Best Effort* klasa unutar mreže Telekoma Srbija. Na trasi transporta do BRAS uređaja Telekoma Srbija MTU je 1492 bajta. Na korisničkom ADSL portu dopuštene su maksimalno četiri MAC adrese.

Za potrebe realizacije Internet usluge, Operator korisnik koristi kapacitete Telekoma Srbija: pristupnu mrežu, MDF, DSLAM port i PVC dodeljen tom portu, transportnu mrežu, upotrebu BRAS čvora i AAA servera (RADIUS *Proxy server*).



Prilikom uspostavljanja veze između krajnjeg korisnika i Operatora korisnika, prolaze se sledeći koraci:

1. Krajnji korisnik pokreće PPPoE klijentski softver, ili korisnička oprema automatski (ili po potrebi) pokreće PPPoE sesiju;
2. PPPoE sesija se uspostavlja sa BRAS čvorom Telekoma Srbija, pri čemu se transport od krajnjeg korisnika do BRAS čvora realizuje preko DSLAM uređaja, Ethernet agregacione mreže i IP/MPLS mreže Telekoma Srbija;
3. AAA server Telekoma Srbija komunicira sa AAA serverom Operatora korisnika i proverava da li je krajnji korisnik Operatora korisnika evidentiran u bazi korisnika, pri čemu AAA server Operatora korisnika dostavlja AAA serveru Telekoma Srbija informacije neophodne za uspostavljanje L2TP tunela (putem RADIUS atributa);
4. BRAS čvor (LAC) Telekoma Srbija uspostavlja L2TP tunel sa BRAS čvorom (LNS) Operatora korisnika, posredstvom kog se isporučuje saobraćaj ka BRAS čvoru Operatora korisnika;
5. Posle provere korisničkih parametara, BRAS čvor Operatora korisnika dostavlja korisničkoj opremi parametre potrebne za uspostavu korisničke veze (IP adresa, adresa default gateway-a, adrese DNS servera, itd.), koje posredstvom IPCP protokola, korisnička oprema prihvati i primeni ili odbija uspostavu veze.

L2TP tunel se uspostavlja sa IP adrese BRAS uređaja Telekoma Srbija do IP adrese BRAS uređaja Operatora korisnika, što znači da je isporuka saobraćaja na IP nivou.

Isporuka saobraćaja do Operatora korisnika podrazumeva da Telekom Srbija putem L2TP tunela isporučuje korisničke podatke do BRAS uređaja (LNS) Operatora, i time Telekom Srbija ne obezbeđuje izlazak na globalnu Internet mrežu za krajnje korisnike, već je izlazak na globalnu Internet mrežu u nadležnosti Operatora korisnika.

## 2.5. Izmene tehničkih parametara

Telekom Srbija zadržava pravo na izmene u tehničkim parametrima usluge širokopojsnog pristupa u veleprodaji, a koje su uslovljene tehničkim razvojem, rekonfiguracijom ili razvojem mrežne platforme Telekoma Srbija (npr. izmena u broju i/ili pristupnom području

---

širokopojasnih PoP-ova ili PE rutera IP/MPLS mreže i sl.), međunarodnim standardima i preporukama i/ili važećim propisima Republike Srbije.

O sprovođenju izmena iz stava 1. ovog člana, Telekom Srbija će pisanim putem obavestiti Operatora korisnika najmanje 1 (jednu) godinu pre početka uvođenja promena. Smatraće se da je Operator korisnik prihvatio izmene, ako u pisanom obliku ne pošalje prigovor Telekomu Srbija u roku od 15 (petnaest) dana od prijema obaveštenja od strane Telekoma Srbija. U slučaju da Operator korisnik odbije da prihvati izmene, Telekom Srbija zadržava pravo da prestane da pruža uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji Operatoru korisniku u skladu sa odredbama ove Standardne ponude.

Operator korisnik sam snosi troškove koji bi eventualno mogli proizaći izvršenjem izmena u skladu sa stavom 1. ovog člana.

Izuzetno od slučajeva iz stava 1. i 2. ovog člana, izmene interfejsa i protokola utvrđenih u članu 2.3. ove Standardne ponude biće usaglašene između Telekoma Srbija i Operatora korisnika, posebno uzimajući u obzir tehničke i/ili ekonomske posledice koje bi ove izmene mogle imati na druge pružaoce usluga koji koriste mrežnu platformu Telekoma Srbija za pružanje svojih usluga.

Telekom Srbija će Operatora korisnika pisanim putem obavestiti o izmenama u mrežnoj platformi i širokopojasnoj pristupnoj mreži Telekoma Srbija u roku od najmanje 1 (jednu) godinu pre izvršenja ovih izmena, a koje bi mogle uticati na funkcionisanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji koja se pruža na osnovu Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji. Ova odredba se ne primenjuje u slučaju prethodnog zajedničkog dogovora između Telekoma Srbija i Operatora korisnika, ograničenog obima aktivnosti, dejstva više sile, kao i odluke Agencije za elektronske komunikacije.

Telekom Srbija zadržava pravo na izmene u tehničkim parametrima pojedinačnih širokopojasnih pristupa uslovljenih tehničkim razvojem, rekonfiguracijom ili razvojem širokopojasne pristupne mreže Telekoma Srbija, međunarodnim standardima i preporukama i/ili važećim propisima Republike Srbije.

Operator korisnik sam snosi troškove koji bi mogli proizaći izvršenjem izmena u skladu sa prethodnim stavom ovog člana.

### **3. DETALJNI USLOVI ZA POSTUPAK ZAKLJUČIVANJA UGOVORA O KORIŠĆENJU USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA U VELEPRODAJI**

Uslovi za započinjanje postupka zaključivanja Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji su:

- a) da je Operator korisnik ovlašćeni operator koji pruža usluge pristupa Internetu krajnjim korisnicima i/ili širokopojasnog pristupa u maloprodaji;
- b) da Operator korisnik nema neizmirenih dugovanja prema Telekomu Srbija za usluge koje su u vezi sa predmetom ove Standardne ponude.

#### **3.1. Procedure podnošenja Zahteva i pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji**

U svrhu korišćenja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, Operator korisnik podnosi Telekomu Srbija dva zahteva i to: (i) Zahtev za uspostavljanje linka za isporuku saobraćaja i (ii) Zahtev za pojedinačni širokopojasni pristup.

Zahtev za uspostavljanje linka za isporuku saobraćaja Operator korisnik je dužan da podnese u pisanom obliku na kontakt adresu navedenu u Prilogu 8 ove Standardne ponude, a prema obrascima u Prilogu 2 ove Standardne ponude. Uz obrazac je potrebno priložiti i:

- Izvod iz Registra privrednih subjekata,
- dokaz da je Operator korisnik operator koji je ovlašćen da pruža usluge pristupa Internetu krajnjim korisnicima (Potvrda Agencije za elektronske komunikacije o upisu podataka u evidenciju operatora).

Zahtev za informacijama o usluzi širokopojasnog pristupa u veleprodaji neće se smatrati podnošenjem Zahteva u smislu ove Standardne ponude.

Telekom Srbija će odgovoriti na podneseni Zahtev za link za isporuku saobraćaja u pisanom obliku, u roku od 10 (deset) dana od dana prijema Zahteva za uspostavljanje predmetnog linka. U odgovoru na Zahtev za uspostavljanje linka za isporuku saobraćaja Telekom Srbija će dostaviti informacije o postojanju odgovarajućih tehničkih mogućnosti za zahtevani kapacitet linka za isporuku saobraćaja, uzimajući u obzir trenutnu raspoloživost i razvoj mrežne platforme Telekoma Srbija za pružanje usluge širokopojasnog pristupa krajnjim korisnicima, kao i informacije o ispunjenju tehničkih preduslova utvrđenih u poglavlju 2. ove Standardne ponude, a koje je Operator korisnik dužan da ispuni pre aktiviranja usluge.

Ukoliko Operator korisnik ne ispuni neke, ili nijedan od navedenih tehničkih uslova neophodnih za uspostavljanje i pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, obaveza Telekoma Srbija za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji u skladu sa ovom Standardnom ponudom nastupa tek po ispunjenju ovih tehničkih preduslova od strane Operatora korisnika.

Ukoliko su ostvareni tehnički preduslovi u pogledu mrežne platforme Telekoma Srbija na lokaciji širokopojasnog PoP-a ili PE rutera IP/MPLS mreže zatraženog od strane Operatora korisnika, a pod uslovom da je Operator korisnik ispunio tehničke preduslove, Telekom Srbija će postupiti po podnesenom Zahtevu za realizaciju linka za isporuku saobraćaja Operatora korisnika i uspostaviti zahtevani kapacitet do zahtevane lokacije najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema potpisanog Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji.

Ukoliko nisu ostvareni odgovarajući tehnički preduslovi u pogledu mrežne platforme Telekoma Srbija na lokaciji širokopojasnog PoP-a ili PE rutera IP/MPLS mreže zahtevanih od strane Operatora korisnika, Telekom Srbija će Operatora korisnika obavestiti o planiranom vremenu potrebnom za stvaranja tehničkih mogućnosti za uspostavljanje linkova za isporuku saobraćaja do zahtevanih lokacija. Ukoliko je Operator korisnik saglasan sa predloženim vremenskim rokovima za realizaciju dostaviće potpisan Ugovor o korišćenju usluge

širokopojasnog pristupa u veleprodaji i platiti jednokratnu naknadu za zasnivanje pretplatničkog odnosa po priključku u skladu sa poglavljem 4. ove Standardne ponude nakon čega će Telekom Srbija uspostaviti zahtevani kapacitet do zahtevane lokacije.

Informacije o raspoloživosti i planiranom razvoju mrežne platforme Telekoma Srbija na teritoriji Republike Srbije biće dostupne Operatoru korisniku na zahtev.

Prethodno navedene odredbe primenjuju se na odgovarajući način na svaki zahtev Operatora korisnika za nove linkove za isporuku saobraćaja i/ili za promenu širine propusnog opsega, to jest postojećeg kapaciteta linkova za isporuku saobraćaja. U ovom slučaju, Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji prethodno zaključen između Telekoma Srbija i Operatora korisnika na odgovarajući način će biti dopunjen, odnosno izmenjen u pogledu novih linkova za isporuku saobraćaja i/ili izmenjenih kapaciteta.

U okviru zahteva za realizaciju linka za isporuku saobraćaja Operator korisnik podnosi zahtev za zakup ADSL priključaka (Narudžbenica). Operator korisnik može da naruči kod Telekoma Srbija najmanje 10 (deset) ADSL priključaka, s tim da narudžbine može ponavljati bez ograničenja za sve vreme važenja Ugovora. Forma svake pojedinačne Narudžbenice data je u Prilogu 2 ove Standardne ponude i obavezno sadrži podatke o broju naručenih ADSL priključaka, širini propusnog opsega za isporuku ADSL saobraćaja i druge relevantne podatke.

Postupak rešavanja, kao i aktivnosti Operatora korisnika u pogledu svih zahteva Operatora korisnika u vezi sa realizacijom Ugovora, koji se odnose na ispitivanje tehničkih mogućnosti, uključanje, demontažu i promenu protoka ADSL priključaka (smanjenje, povećanje protoka), regulisan je procedurom datom u poglavlju 7. ove Standardne ponude. Operator korisnik će gore pomenute zahteve, koji treba da sadrže podatke o krajnjem korisniku dostavljati u formi propisanoj od strane Telekoma Srbija, u elektronskoj formi (u excel formatu), na kontakt adresu koja će biti utvrđena Ugovorom o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji. Izgled tabela je dat u Prilogu 2 ove Standardne ponude, s tim da će tabele sa propisanim formatom podataka po kolonama (tekst, numerik, veličina, font...), pre početka primene ovakvog načina obrade podataka, biti dostavljene svakom Operatoru korisniku elektronskim putem. Zahtevi Operatora korisnika za realizaciju ADSL priključaka (pojedinačnih širokopojasnih pristupa) za koje nisu ispitane tehničke mogućnosti, neće biti uzeti u razmatranje.

Zahtev za realizaciju ADSL priključka (pojedinačni širokopojasni pristup) se podnosi dostavljanjem datoteke u excel formatu putem elektronske pošte.

Predmetni zahtev za pojedinačne širokopojasni pristup Operator korisnik može dostaviti tek nakon što plati jednokratnu naknadu za zasnivanje pretplatničkog odnosa po priključku u skladu sa poglavljem 4. ove Standardne ponude. Jednokratnu naknadu po priključku Operator korisnik plaća prilikom svake pojedinačne narudžbine. Operator korisnik plaćanjem jednokratne naknade stiče pravo da Telekomu Srbija uputi Zahtev za pojedinačni širokopojasni pristup po predmetnoj Narudžbenici. Telekom Srbija neće prihvatiti novu Narudžbenicu Operatora korisnika dok Operator korisnik ne iskoristi 90(devedeset)% količine ADSL priključaka po svim ranijim narudžbinama.

Zahtev za pojedinačni širokopojasni pristup dostavlja se i realizuje za svaki pojedinačni širokopojasni pristup, odnosno za svakog krajnjeg korisnika Operatora korisnika pojedinačno. Telekom Srbija će primljeni zahtev za pojedinačni širokopojasni pristup realizovati ukoliko su ispunjeni svi uslovi iz člana 3.2. ove Standardne ponude.

Ukoliko u trenutku podnošenja zahteva krajnji korisnik ne koristi pojedinačni širokopojasni pristup (u daljem tekstu: Novi krajnji korisnik), Operator korisnik mora, pre podnošenja Zahteva za pojedinačni širokopojasni pristup baziran na ADSL tehnologiji za Novog Krajnjeg korisnika, uputiti zahtev za ispitivanje tehničkih mogućnosti za realizaciju pojedinačnog zahteva za širokopojasni pristup. U skladu sa uslovima iz člana 3.2 ove Standardne ponude Operator korisnik će, po slanju zahteva za ispitivanje tehničkih mogućnosti za realizaciju pojedinačnog širokopojasnog pristupa, dobiti informaciju o tehničkim mogućnostima na sledeći način:



U slučaju nepostojanja tehničkih mogućnosti dobiće informacije o razlozima za iste:

- i. nepostojanje važećeg pretplatničkog odnosa krajnjeg korisnika sa Telekomom Srbija za Osnovni pristup, ili
- ii. nepostojanje tehničkih preduslova za pružanje širokopojasne usluge na pretplatničkoj parici ( telefonski priključak dvojniki ili korisnik na PCM uređaju), ili
- iii. krajnji korisnik je Postojeći krajnji korisnik usluge širokopojasnog pristupa, ili
- iv. lokacija određenog krajnjeg korisnika se ne nalazi u pristupnom području gde su uspostavljeni širokopojasni sistemi.

U slučaju postojanja tehničkih mogućnosti dobiće potvrdu o istim uz informaciju o stanju ADSL portova na lokaciji glavnog razdelnika.

Nakon što dobije potvrdu Telekoma Srbija da na lokaciji Novog krajnjeg korisnika postoji mogućnost uspostavljanja ADSL pristupa, Operator korisnik može podneti zahtev za pojedinačni širokopojasni pristup, a Telekom Srbija će u roku od 10 (deset) dana realizovati zahtev. Zahtev se smatra realizovanim od dana priključenja ADSL priključka na mrežu.

Rok iz prethodnog stava ovog člana, može se produžiti u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih smetnji i poteškoća ili kašnjenju Operatora korisnika u ispunjavanju njegovih obaveza.

U slučaju iz prethodnog stava Telekom Srbija će pisanim putem obavestiti Operatora korisnika o novom terminu priključenja krajnjeg korisnika.

Nezavisno od uslova iz člana 3.2. ove Standardne ponude, preduslov za aktiviranje pojedinačnog širokopojasnog pristupa je da prethodno bude realizovan link za isporuku saobraćaja na priključnoj tački širokopojasnog PoP-a ili PE rutera IP/MPLS mreže koja pokriva lokaciju krajnjeg korisnika.

Aktiviranje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji na strani Telekom Srbija mreže obavlja Telekom Srbija.

Instalaciju CPE opreme na strani krajnjeg korisnika, uključujući instalaciju, kao i potrebna merenja širokopojasnog pristupa obavlja i za ista je odgovoran Operator korisnik.

Ukoliko u trenutku podnošenja zahteva za pojedinačni širokopojasni pristup nije ispunjen bilo koji od uslova za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, Telekom Srbija neće realizovati primljeni zahtev za pojedinačni širokopojasni pristup i o istom će obavestiti Operatora korisnika.

Ukoliko Operator korisnik podnese Zahtev za pojedinačni širokopojasni pristup za Postojećeg krajnjeg korisnika (krajnji korisnik koji u trenutku podnošenja Zahteva za pojedinačni širokopojasni pristup ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Telekoma Srbija i već koristi širokopojasni pristup) za kojeg Telekom Srbija već pruža uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji drugom Operatoru korisniku, Telekom Srbija će omogućiti Operatoru korisniku zahtevanu uslugu pod uslovima utvrđenim u Protokolu o definisanju uslova za prelazak krajnjeg korisnika usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji kod drugog Operatora korisnika (u daljem tekstu: Protokol), koji je dat u Prilogu 6 ove Standardne ponude i čini njen sastavni deo, kao i sastavni deo Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji.

Operator korisnik je upoznat i prihvata da krajnji korisnik može zahtevati od Telekoma Srbija maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa, i u tom slučaju krajnji korisnik podnosi zahtev za uslugu u skladu sa Protokolom.

Informacije o dostupnosti širokopojasne ADSL pristupne mreže Telekoma Srbija na teritoriji Republike Srbije biće dostupne Operatoru korisniku.

Operativna pitanja vezana za uspostavljanje usluge rešavaće se u komunikaciji kontakt osoba Telekoma Srbija i Operatora korisnika definisanih u Ugovoru o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji.

Operator korisnik može zatražiti promenu brzine pojedinačnog širokopojasnog pristupa podnošenjem zahteva ovlašćenij kontakt osobi Telekoma Srbija.

Operator korisnik ne može zatražiti seobu pojedinačnog ADSL priključka. Preseljenje pojedinačnog ADSL priključka se ne odvija zajedno sa preseljenjem Osnovnog pristupa mreži putem usluge Telekoma Srbija koje može zatražiti krajnji korisnik. Nakon preseljenja Osnovnog pristupa mreži putem usluge Telekoma Srbija Operator korisnik može podneti Zahtev za pojedinačni širokopojasni pristup na novoj adresi.

Operator korisnik je obavezan da u ugovoru o korišćenju ADSL usluge koji zaključuje sa svojim krajnjim korisnicima, predvidi da u slučaju isključenja Osnovnog pristupa mreži putem usluga Telekoma Srbija preko kojeg se pruža usluga širokopojasnog pristupa zbog neizmirenih obaveza krajnjih korisnika prema Telekomu Srbija, neće biti omogućeno korišćenje usluge širokopojasnog pristupa.

### **3.2. Uslovi za aktiviranje i pružanje usluge**

Za aktiviranje i pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji moraju biti ispunjeni sledeći uslovi:

- Telekom Srbija i Operator korisnik zaključili su Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji;
- postojanje važećeg pretplatničkog odnosa krajnjeg korisnika sa Telekomom Srbija za korišćenje javno dostupnih telefonskih usluga u javnoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge Telekoma Srbija putem POTS/ISDN BRI priključka;
- lokacija određenog krajnjeg korisnika se nalazi u pristupnom području gde su uspostavljeni širokopojasni sistemi;
- postojanje slobodnog mrežnog kapaciteta;
- postojanje tehničkih preduslova za pružanje širokopojasne usluge na pretplatničkoj parici;
- Operator korisnik je ovlašćeni pružalac usluga širokopojasnog pristupa krajnjim korisnicima, kao i da ove usluge pruža na komercijalnoj osnovi.

Tehnički uslovi za uspostavljanje pristupa mrežnoj platformi Telekoma Srbija na nekoj od lokacija širokopojasnih PoP-ova i PE rutera IP/MPLS mreže, kao i tehnički uslovi korišćenja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u direktnoj su zavisnosti sa trenutnom raspoloživošću i razvojem mrežne platforme Telekoma Srbija i mrežne infrastrukture Telekoma Srbija za pružanje maloprodajne usluge širokopojasnog pristupa krajnjim korisnicima.

U slučaju prestanka važenja ugovora između Operatora korisnika i njegovog krajnjeg korisnika putem širokopojasnog pristupa u veleprodaji, Operator korisnik biće dužan da otkáže pripadajući širokopojasni pristup u veleprodaji.

### **3.3. Uslovi za odbijanje Zahteva**

Razlozi za odbijanje Zahteva su neispunjenost uslova iz članova 3.1. i 3.2. ove Standardne ponude.

Nezavisno od ispunjenja uslova iz članova 3.1. i 3.2. ove Standardne ponude, Telekom Srbija ima pravo da odbije aktiviranje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji Operatoru korisniku:

- ako je protiv Operatora korisnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, odnosno ako postane nesolventan ili je prezadužen;

- 
- ako u trenutku podnošenja Zahteva za uspostavljanje linka za isporuku saobraćaja ili zahteva za pojedinačni širokopojasni pristup Operator korisnik ima dospela dugovanja prema Telekomu Srbija za usluge koje su u vezi sa predmetom ove Standardne ponude;
  - ako postoji osnovana sumnja da Operator korisnik zloupotrebljava ili ima nameru da zloupotrebljava neku od usluga elektronskih komunikacija koju pruža Telekom Srbija ili ako omogućava trećoj osobi neovlašćeno korišćenje i/ili pristup ovim uslugama;
  - ako Operator korisnik, na zahtev Telekoma Srbija ne pruži Telekomu Srbija odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja u skladu sa poglavljem 5. ove Standardne ponude.

Nakon prestanka razloga navedenih u prethodnom stavu, Telekom Srbija će nastaviti da pruža uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji Operatoru korisniku.

U smislu stava 2. alineja 3. ovog člana, smatraće se da postoji osnovana sumnja da Operator korisnik ili njegov krajnji korisnik zloupotrebljava ili ima nameru da zloupotrebljava neku od usluga elektronskih komunikacija koju pruža Telekom Srbija, ukoliko Telekom Srbija prema internim pravilima zaštite od fraud-a prepozna radnja odnosno ponašanje Operatora korisnika ili njegovog krajnjeg korisnika da koristi uslugu koju Telekom Srbija pruža Operatoru korisniku za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima odnosno za vršenje bilo kakvih nelegalnih radnji, uključujući kršenje prava intelektualne svojine, ili za omogućavanje bilo čega od navedenog trećem licu, ukoliko je Operator korisnik ili njegov krajnji korisnik generisao nedozvoljeni/zloupotrebljeni saobraćaj, kao i u svim drugim slučajevima preduzimanje radnji od strane Operatora korisnika ili njegovog krajnjeg korisnika kojima se krše propisi, poslovna praksa, poslovna etika ili zbog koji su pokrenuti neki od kaznenih postupaka.

Razlozi za trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji navedeni su u poglavlju 11. ove Standardne ponude.

## 4. KOMERCIJALNI USLOVI

### 4.1. Cene za usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji

Usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji obračunava se i naplaćuje na bazi:

- jednokratnih naknada i
- mesečnih naknada.

Napomena: Sve cene u ovom poglavlju 4. su izražene bez PDV-a, osim cene iz člana 4.1.1 stav 1. ovog poglavlja koja je izražena sa uključenim PDV-om.

#### 4.1.1. Jednokratne naknade

Jednokratna naknada za obezbeđivanje pojedinačnog širokopojasnog pristupa naplaćuje se u iznosu od 1,00 (jedan) dinara po ADSL priključku.

Jednokratnu naknadu po priključku iz prethodnog stava ovog člana Operator korisnik plaća prilikom svake narudžbine (Narudžbenica), s tim da broj priključaka prilikom svakog naručivanja od strane Operatora korisnika ne može preći 1000 (jednuhiljadu). Operator korisnik plaćanjem jednokratne naknade stiče pravo da Telekomu Srbija uputi zahtev za realizaciju pojedinačnih priključaka po predmetnoj narudžbini.

Jednokratna naknada za priključenje operatora korisnika na jedan od širokopojasnih PoP-ova ili PE rutera IP/MPLS mreže Telekoma i aktiviranje linka za isporuku saobraćaja na toj tački uključena je u jednokratnu naknadu po priključku iz stava 1. ovog člana.

U slučaju da Telekom Srbija obezbeđuje i back-up za link za isporuku saobraćaja, Operator korisnik plaća jednokratnu naknadu za priključenje i aktiviranje predmetnog linka na jedan od širokopojasnih PoP-ova ili PE rutera IP/MPLS mreže Telekoma Srbija u iznosu 1.200,00 (jednahiljadaidvestotine) EUR.

#### 4.1.2. Mesečne naknade

Mesečna naknada za uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji na bazi ADSL tehnologije iznosi 567,00 (petstotinašezdesetsedam) dinara po ADSL priključku.

Operator korisnik ima na raspolaganju brzine veleprodajnog širokopojasnog pristupa koje su identične brzinama maloprodajnog širokopojasnog pristupa Telekoma Srbija.

Pod veleprodajom širokopojasnog pristupa na IP nivou podrazumeva se prodaja najmanje 10 (deset) ADSL priključaka Operatorima korisnicima za sopstvene potrebe ili za potrebe njihovih korisnika Internet usluga.

Podrazumevana širina propusnog opsega za isporuku saobraćaja (link za isporuku saobraćaja) iznosi 1 Mbit/s na svaka zakupljena 3 (tri) ADSL priključka i uračunata je u cenu priključka.

Operator korisnik može da zakupi i širi propusni opseg linka za isporuku saobraćaja, a razlika do ukupnog propusnog opsega plaća se mesečno na sledeći način:

Mesečna naknada za korišćenje dodatnog opsega linka za isporuku saobraćaja Telekoma Srbija plaća se u zavisnosti od kapaciteta dodatnog propusnog opsega linka za isporuku saobraćaja koji može biti 100 Mbit/s, 500 Mbit/s, 1Gbit/s, 2Gbit/s ili 5Gbit/s.

Kapacitet dodatnog linka za isporuku saobraćaja	Mesečna cena dodatnog linka za isporuku saobraćaja izražena u EUR
100Mbit/s	700,00
500 Mbit/s	2.000,00
1Gbit/s	3.000,00
2Gbit/s	4.000,00
5Gbit/s	7.500,00

## 4.2. Ostale naknade

### 4.2.1. Naknada za preseljenje linka za isporuku saobraćaja

U slučaju da Operator korisnik zbog seobe zahteva preseljenje Priključne tačke na lokaciji Operatora korisnika, Operator korisnik je dužan da plati naknadu za preseljenje linka za isporuku saobraćaja u iznosu od 1.200,00 (jednahiljadaidve stotine) EUR.

### 4.2.2. Naknada za neosnovan zahtev za prijavu smetnje za pojedinačni širokopojsni pristup

Ako tokom otklanjanja smetnje Telekom Srbija utvrdi da razlog smetnje nije u području odgovornosti Telekom Srbija, Telekom Srbija će predmetne zahteve smatrati neosnovanim zahtevima za otklanjanje smetnje i u slučaju da je Operator korisnik u toku jednog kalendarskog meseca imao ovakvih neosnovanih zahteva više od broja navedenog u donjoj tabeli.

Broj zakupljenih ADSL priključaka	Granični broj neosnovanih zahteva za otklanjanje smetnji
Više od 50.000	80
Više od 25.000	50
Više od 10.000	40
Više od 1000	25
Manje ili jednako 1000	10

Operator korisnik će biti u obavezi da plati za sve neosnovane zahteve za otklanjanje smetnje preko graničnog broja iz tabele u iznosu od 35.20 (tridesetipeteuraidvadeseteurocenti) EUR po zahtevu.

### 4.2.3. Naknade za kašnjenje u realizaciji zahteva za pojedinačni ADSL priključak

Ukoliko Telekom Srbija kasni sa realizacijom zahteva za pojedinačni ADSL priključak posmatrano u odnosu na rokove navedene u članu 3.1. ove Standardne ponude, Telekom Srbija će Operatoru korisniku za svaki dan zakašnjenja od isteka propisanog roka do dana realizacije, umanjiti mesečnu naknadu za dnevni iznos zakupnine (1/30 mesečne naknade) po danu zakašnjenja, pri čemu maksimalna naknada ne može preći 100 (sto)% iznosa mesečne naknade za svaki pojedinačni priključak.

#### 4.2.4. Naknade zbog neizvršavanja ugovornih obaveza

Ukoliko usled smetnji ili kvara na javnoj komunikacionoj mreži Telekoma Srbija, krajnji korisnik Operatora korisnika nije mogao da koristi uslugu u neprekidnom trajanju od 48 (četrdesetosam) sati što predstavlja rok definisan u člana 7.3 ove Standardne ponude, naknada koju Operator korisnik treba da plati Telekomu Srbija za uslugu će se umanjiti srazmerno vremenu neprekidnog trajanja smetnje/kvara, računajući od vremena prijave smetnje/kvara. Smetnja će se smatrati prijavljenom ukoliko Operator korisnik izvrši prijavu smetnje u skladu sa procedurom datom u članu 7.3. ove Standardne ponude. Prethodno navedeno se neće odnositi na planirane radove koji su najavljeni od strane Telekoma Srbija.

### 5. NAČIN OBRAČUNA, NAPLATE I SREDSTVA OBEZBEĐENJA PLAĆANJA

Jednokratne i mesečne naknade kao i sve ostale cene usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji koje Telekom Srbija naplaćuje na osnovu ove Standardne ponude utvrđene su u poglavlju 4. ove Standardne ponude.

Period obračuna je jedan kalendarski mesec. Račun se izdaje za obračunski mesec, osim u slučaju kada se prvi obračun vrši za period od datuma početka pružanja usluga do kraja kalendarskog meseca, ili u slučaju kada se prestalo sa pružanjem usluge u toku meseca.

Telekom Srbija izdaje mesečni račun za usluge koje pruža Operatoru korisniku u roku od 3 (tri) dana od početka meseca koji sledi nakon meseca u kojem je usluga pružena, odnosno od datuma prometa.

Računi će se ispostavljati preporučenom poštom, faksom ili putem kurira. Račun će se smatrati dostavljenim:

- ukoliko se dostavlja putem kurirske službe – u trenutku dostavljanja;
- ako je u pitanju dostava unapred plaćenom preporučenom poštom – 7 (sedam) dana nakon slanja;
- ako se šalje faksom pre 5(pet) časova popodne u periodu od ponedeljka do petka (isključujući državne praznike) – na dan kad je poslat na broj faksa koji je naveden u Ugovoru o korišćenju usluga širokopojasnog pristupa u veleprodaji ili na neki drugi broj o kome je Operator korisnik u pisanoj formi obavestio Telekom Srbija, pod uslovom da Telekom Srbija zadrži potvrdu o prenosu iz koje se vidi da je slanje faksom realizovano.

Datum dospeća za izdate račune je 20 (dvadeset) kalendarskih dana od datuma izdavanja računa.

Obračun i plaćanje se vrše u dinarima (RSD), a za cene izražene u EUR obračun se vrši po srednjem kursu NBS važećem na datum prometa.

U okviru računa koji Telekom Srbija izdaje korisniku specificirane su sledeće usluge:

- a. širokopojasni pristup u veleprodaji, pristup za krajnje korisnike (zakup ADSL priključka/porta);
- b. link za isporuku saobraćaja, ukoliko je Operatoru korisniku na njegov zahtev realizovan propusni opseg linka za isporuku saobraćaja veći od propusnog opsega definisanog u članu 4.1.2. ove Standardne ponude.

Operator korisnik je u obavezi da uredno i blagovremeno, u roku označenom na ispostavljenom računu, plaća naknadu za uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji, u iznosu koji se utvrđuje na osnovu cena utvrđenih ovom Standardnom ponudom.

Operator korisnik je u obavezi da ukupnu mesečnu naknadu za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji plati Telekomu Srbija u visini zbirne mesečne naknade za sve pojedinačne širokopojasne pristupe krajnjih korisnika Operatora korisnika koji su u funkciji.

Na zahtev Operatora korisnika, Telekom Srbija će dostaviti detaljnu specifikaciju računa, koji su mu ispostavljeni od strane Telekoma Srbija za pružene usluge širokopojasnog pristupa (tzv. listing) za usluge pružene u mesecu koji prethodi mesecu u kojem se zahteva listing.

U slučaju da Operator korisnik u ugovorenom roku ne izmiri svoje dugovanje, Telekom Srbija ima pravo da u skladu sa pozitivnim propisima, privremeno ili trajno ograniči ili ukine korišćenje usluge, kao i da na neizmireni deo potraživanja zaračuna zakonsku zateznu kamatu.

Pored mesečne naknade, Operator korisnik je dužan da na ime zasnivanja pretplatničkog odnosa plati jednokratnu nadoknadu po pojedinačnom širokopojasnom pristupu, kao i ostale jednokratne naknade utvrđene u poglavlju 4. ove Standardne ponude.

Naknadu po priključku iz prethodnog stava, Operator korisnik plaća prilikom svake pojedinačne narudžbine. Ovu jednokratnu naknadu Operator korisnik dužan je da plati avansno u roku naznačenom na predračunu. Operator korisnik plaćanjem jednokratne naknade iz ovog člana stiče pravo da Telekomu Srbija uputi zahtev za realizaciju pojedinačnih priključaka po predmetnoj narudžbini.

Ukoliko Operator korisnik ne plati jednokratnu naknadu u roku označenom na predračunu, smatraće se da je odustao od narudžbine i biće u obavezi da ponovo podnese zahtev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

#### **5.1. Postupak obračuna mesečne naknade za pojedinačne širokopojasne pristupe (korišćenje ADSL priključaka) i link za isporuku saobraćaja**

Operator korisnik je u obavezi da za korišćenje pojedinačnih širokopojasnih pristupa, plaća mesečnu naknadu prema cenama utvrđenim ovom Standardnom ponudom, koja se obračunava počev od 3. (trećeg) kalendarskog dana od dana priključenja krajnjeg korisnika na javnu komunikacionu mrežu, odnosno aktiviranja ADSL priključka. Operator korisnik će pismenim putem biti obavešten o priključenim korisnicima, i to 1. (prvog) radnog dana nakon uključenja.

Ukoliko Operator korisnik uputi zahtev za promenu paketa (smanjenje, povećanje protoka), naknada za novi paket se obračunava počev od dana izvršene promene paketa.

U slučaju promene paketa (smanjenje, povećanje protoka) izvršene na zahtev Operatora korisnika, Telekom Srbija je obavezan da pismeno obaveštenje o izvršenoj promeni dostavi u pisanoj formi Operatoru korisniku, putem elektronske pošte, i to 1. (prvog) radnog dana nakon što je promena paketa izvršena.

Ukoliko Operator korisnik uputi zahtev za isključenje usluge širokopojasnog pristupa za pojedinačnog krajnjeg korisnika, obaveza plaćanja naknade prestaje danom isključenja ADSL priključaka. Operator korisnik će pismenim putem, u elektronskoj formi, biti obavešten o isključenim korisnicima, i to 1. (prvog) radnog dana nakon isključenja.

Ukoliko Operator korisnik uputi zahtev za prestanak pružanja pojedinačnog širokopojasnog pristupa za krajnje korisnike pre isteka 30 (trideset) dana od datuma realizacije usluge širokopojasnog pristupa za predmetnog krajnjeg korisnika/korisnike, u obavezi je da plati punu mesečnu naknadu za taj pojedinačni širokopojasni pristup, bez obzira na to koliko je ADSL priključak bio u radu.

Mesečna naknada za link za isporuku saobraćaja u slučaju zakupa šireg propusnog opsega od podrazumevanog Telekoma Srbija obračunava se za obračunski interval (kalendarski mesec). Račun se izdaje za obračunski mesec, osim u slučaju kada se prvi obračun vrši za period od datuma početka pružanja usluga širokopojasnog pristupa do kraja kalendarskog meseca, ili u slučaju kada se prestalo sa pružanjem usluge u toku kalendarskog meseca. Mesečna naknada za prvi mesec korišćenja dodatnog linka za isporuku saobraćaja biće obračunata tako da će se 1/30 iznosa mesečne naknade iz člana 4.1.2. ove Standardne ponude naplaćivati za svaki preostali dan tog kalendarskog meseca nakon dana aktiviranja usluge.

## 5.2. Reklamacija na iznos računa

Reklamacije na iznose računa Operator korisnik podnosi u pisanom obliku u roku od 30 (trideset) dana od dana dospeća računa za naplatu. Ukoliko se ovo ne izvrši, smatraće se da reklamacija nije uložena. Ne može se staviti nikakva reklamacija ukoliko mesečni račun odstupa za manje od 1(jedan)% od od obračunatog iznosa.

Ukoliko Operator korisnik ospori iznos ili osnov obaveze plaćanja uključene u račun, obavestiće Telekom Srbija u pisanoj formi o spornoj obavezi i podneti dokumentaciju koju Telekom Srbija objektivno zahteva u cilju rešavanja spora.

Ukoliko se uloži reklamacija na mesečni račun, Telekom Srbija mora odgovoriti u pisanoj formi u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja reklamacije. Ukoliko se ovo ne izvrši, smatraće se da je reklamacija opravdana.

Nakon rešavanja reklamacije, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana Telekom Srbija će izvršiti storniranje računa na koji je uložena reklamacija i izdati korigovani račun 25.-tog u mesecu, odnosno odmah po dobijanju potvrde/izjave Operatora korisnika koji je uložio reklamaciju. Operator korisnik je u obavezi je da izvrši plaćanje po korigovanom računu do 15.-tog u narednom mesecu.

## 5.3. Sredstva obezbeđenja plaćanja

Telekom Srbija može da zahteva da Operator korisnik u trenutku zaključenja, kao i tokom primene Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji dostavi Telekomu Srbija jedno od sledećih sredstava obezbeđenja plaćanja:

- depozit na «escrow» računu kod banke u Republici Srbiji koja je prihvatljiva za Telekom Srbija;
- безусловnu bankarsku garanciju izdatu od strane prvoklasne banke u Republici Srbiji koja je prihvatljiva za Telekom Srbija, sa minimalnim rokom važenja od godinu dana (obrazac dat u Prilogu 4 Standardne ponude).

Iznos depozita na «escrow» računu (računu za specijalne namene), odnosno iznos безусловne bankarske garancije, biće utvrđen prema procenjenom iznosu računa za pružene usluge, odnosno planirane usluge za period od 3 (tri) meseca. U zavisnosti od obima ugovorenih usluga, navedeni iznosi mogu biti revidirani svaka 3 (tri) meseca, a u odnosu na to i promeniti zahtevano sredstvo obezbeđenja plaćanja.

U slučaju da Operator korisnik ne ispuni svoje obaveze plaćanja za dospelu dugovanja, naplata će se realizovati putem sredstava obezbeđenja plaćanja iz stava 1. ove Standardne ponude

Operator korisnik je u obavezi da obezbedi važeće sredstvo obezbeđenja sve vreme trajanja Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji. Ukoliko Telekom Srbija iskoristi sredstvo obezbeđenja, Operator korisnik je u obavezi da u roku od 7 (sedam) dana dostavi novo sredstvo obezbeđenja plaćanja.



## 6. KVALITET USLUGA

Mrežna platforma Telekoma Srbija, kapaciteti, kao i sva pripadajuća oprema potrebna za uspostavljanje i pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji na strani Telekoma Srbija su instalirane i eksploatišu se u skladu sa važećim zakonskim propisima Republike Srbije u oblasti elektronskih komunikacija, kao i u skladu sa svim relevantnim preporukama Međunarodne unije za telekomunikacije (ITU) i Evropskog instituta za standardizaciju iz oblasti telekomunikacija (ETSI).

Telekom Srbija će uložiti maksimalne napore kako bi osigurao kvalitet linkova za isporuku saobraćaja realizovanih u skladu sa ITU-T Preporukom G.826, odnosno «*best effort*» za Ethernet pristup.

Pre aktiviranja usluge, odnosno pre uspostavljanja određenog linka za isporuku saobraćaja, Telekom Srbija će izvršiti odgovarajuća merenja u skladu sa gore navedenim ITU-T preporukama. Telekom Srbija će takođe uredno održavati svoje kapacitete potrebne za uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji, kako bi osigurao garantovani kvalitet usluge.

Telekom Srbija garantuje prosečnu godišnju raspoloživost širokopojasnog pristupnog sistema u mreži Telekom Srbija od 97,5 (devedesetsedam i pola) %.

Raspoloživi opseg pojedinačnog širokopojasnog pristupa od i prema krajnjem korisniku određen je cenovnikom za širokopojasni pristup u veleprodaji, a koji se nalazi u poglavlju 4. ove Standardne ponude.

Propusni opseg koji Telekom Srbija nudi u okviru širokopojasnog pristupa u veleprodaji podložan je promenama u zavisnosti od saobraćajnog opterećenja.

Telekom Srbija će Operatoru korisniku dostaviti tehničke uslove koje mora da zadovolji korisnička (CPE) oprema - ADSL modem, kao i potrebne informacije o raspoloživosti širokopojasne pristupne mreže Telekoma Srbija.

## 7. USLOVI PRUŽANJA USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA U VELEPRODAJI

U slučajevima kada je to potrebno, a u cilju zaštite sigurnosti rada elektronske komunikacione mreže Telekoma Srbija, održavanja celovitosti elektronske komunikacione mreže, obezbeđivanja interoperabilnosti sistema i elektronskih komunikacionih servisa, kao i zaštite podataka, Telekom Srbija ima pravo da izvrši promene u svojoj elektronskoj komunikacionoj mreži i uslugama, što može izazvati poteškoće prilikom korišćenja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji. Telekom Srbija će u tim slučajevima bez odlaganja obavestiti Operatora korisnika o mogućnosti prekida, smetnji i promena u mreži/uslugama, uz navođenje razloga.

Osim ako nije drugačije navedeno u ovoj Standardnoj ponudi (viša sila, planirani radovi i sl.), u svim drugim slučajevima prekida, smetnji i promena u mreži/uslugama Telekoma Srbija koje utiču na rad Operatora korisnika, Telekom Srbija će Operatoru korisniku isplatiti odgovarajuću naknadu u skladu sa uslovima utvrđenim ovom Standardnom ponudom.

Jedan od preduslova za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji od strane Telekoma Srbija je da je zahtev Operatora za uslugama širokopojasnog pristupa takav da realizacija istog neće prouzrokovati štetu u radu, odnosno integritetu i interoperabilnosti telekomunikacione mreže i usluga Telekoma Srbija, te da je sve vreme osigurana zaštita usluga i internih podataka, mrežne opreme, softvera i arhiviranih podataka, uključujući lične podatke, poverljive informacije i privatnost.

Telekom Srbija ima pravo da vrši izmene i radove u svojoj elektronskoj komunikacionoj mreži i uslugama koje mogu negativno uticati na pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, a ukoliko su izazvane usled mera koje je potrebno preduzeti iz tehničkih i/ili operativnih razloga i/ili u svrhu održavanja rada mreže. Telekom Srbija će u ovom slučaju, što je pre moguće obavestiti Operatora korisnika o mogućnosti prekida, smetnji i/ili promena u

mreži/uslugama, uz navođenje razloga.

Vreme odgovora na zahtev za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji definisano je u poglavlju 3. ove Standardne ponude

### **7.1. Sporazumi o nivou pružanja usluge (standardni nivo)**

Ovom Standardnom ponudom definisan je standardni nivo pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji. Svi viši nivoi pružanja usluga biće predmet komercijalnog dogovora Telekoma Srbija i Operatora korisnika.

### **7.2. Rad i održavanje**

Telekom Srbija i Operator korisnik će biti odgovorni za funkcionisanje sistema, kapaciteta i opreme u svojoj mreži, kao i za pružanje usluge u delu koji se odnosi na njihovu komunikacionu mrežu.

Telekom Srbija će biti odgovoran za instalaciju, rad i održavanje svoje mreže i pripadajuće opreme u okviru svog područja odgovornosti do Priključne tačke na lokaciji Operatora korisnika, pod uslovom da Operator korisnik koristi link za isporuku saobraćaja za koji je odgovoran Telekom Srbija.

Telekom Srbija i Operator korisnik će razmenjivati sve informacije koje obe strane smatraju neophodnim za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji.

### **7.3. Procedura prijave i otklanjanja smetnji**

#### **7.3.1. Prijava i evidentiranje smetnje preko Web aplikacije**

Posredstvom *Web* aplikacije na javnom internet sajtu Telekoma Srbija Operator korisnik unosi podatke o krajnjem korisniku koji ima smetnju: mrežnu grupu i broj telefonskog priključka.

Ukoliko Operator korisnik nije ispravno uneo podatke, smetnja se ne evidentira u Telekomunikacionom informacionom sistemu Telekom Srbija (u daljem tekstu TIS) i kroz *Web* aplikaciju se generiše obaveštenje:

„Unos podataka je pogrešan. Molimo vas da proverite broj telefonskog priključka“.

Unos podataka je pogrešan u sledećem slučaju:

- pogrešan broj telefonskog priključka,
- telefonski priključak nema realizovanu *Bitstream* ADSL uslugu i
- telefonski priključak ima realizovanu *Bitstream* ADSL uslugu, ali kod drugog Operatora korisnika

Ukoliko Operator korisnik pokušava da prijavi smetnju za telefonski priključak koji ima realizovanu *Bitstream* ADSL uslugu i smetnja je već prijavljena, kroz *Web* aplikaciju se generiše obaveštenje:

„Smetnja korisnika ADSL usluge je već prijavljena“.

Ukoliko Operator korisnik pokušava da prijavi smetnju za telefonski priključak koji ima realizovanu *Bitstream* ADSL uslugu, a nalazi se u grupi telefonskih priključaka koji su obuhvaćeni grupnom ADSL smetnjom, potrebno je da bude onemogućena dalja pojedinačna prijava smetnje od strane Operatora korisnika i evidentiranje smetnje u TIS. Kroz *Web* aplikaciju se generiše obaveštenje:

„Smetnja korisnika *Bitstream* ADSL usluge je već prijavljena u okviru grupne smetnje“.

Ukoliko je Operator korisnik ispravno uneo podatke, automatski se vrši provera, da li je smetnja izazvana najavljenim radovima u Telekomu Srbija.

Ukoliko je Operator korisnik ispravno uneo podatke, u obavezi je da potvrdi, pre prijave smetnje, da je izvršio proveru stavki iz *Checking* liste navedene u članu 7.3.7. ove Standardne ponude.

Ukoliko je Operator korisnik izabrao opciju

„Ne potvrđujemo“

smetnja se ne evidentira u TIS i automatski se kroz Web aplikaciju generiše obaveštenje

„Smetnja nije evidentirana. Molimo vas da proverite stavke iz checking liste“.

Ukoliko je Operator korisnik izabrao opciju

„Potvrđujemo“,

u padajućem meniju bira odgovarajuću opciju, popunjava napomenu i klikom na opciju «Prijavi smetnju» vrši se prijava i evidentiranje smetnje u TIS.

Opcije u padajućem meniju za vrstu smetnje prilikom prijave su:

- potpuni prekid *Bitstream* ADSL usluge,
- povremeni prekidi *Bitstream* ADSL usluge i
- neodgovarajuća brzina *Bitstream* ADSL usluge.

Kada je „Prijava i evidentiranje smetnje“ završeno formira se radni nalog sa svojim zadacima, i izdat je zadatak za ispitivanje smetnje

### **7.3.2. Automatsko evidentiranje smetnje u TIS-u i obaveštavanje Operatora korisnika o zaduženju i broju smetnje**

Automatski se kroz Web aplikaciju generiše obaveštenje:

„Uspešno ste prijavili smetnju! Broj smetnje pod kojim će se voditi ova smetnja je: \_\_\_\_\_“.

Posle uspešnog prijema i evidentiranja smetnje, Operator korisnik se obaveštava *e-mail*-om sledeće sadržine:

„Poštovani korisniče, smetnja korisnika *Bitstream* ADSL usluge je uspešno prijavljena po sledećim podacima:

- dodeljeni broj smetnje: \_\_\_\_\_
- datum i vreme evidentiranja smetnje: \_\_\_\_\_
- broj telefonskog priključka: \_\_\_\_\_
- naziv i adresa korisnika: \_\_\_\_\_.”

Datum evidentiranja smetnje je istovremeno i «Datum i vreme zaduženja smetnje».

Korišćenjem opcije u aplikaciji „Pretraga evidentiranih smetnji“ Operator korisnik u svakom trenutku na osnovu dodeljenog broja smetnje može da dobije informaciju o statusu svih prijavljenih smetnji sa sledećim podacima:

- status smetnje i
- napomena Telekoma Srbija.

Generisana informacija na Web aplikaciji o statusu smetnje je:

- Ispitivanje smetnje je u toku
- Otklanjanje smetnje je u toku
- Smetnja je otklonjena.

### **7.3.3. Ispitivanje smetnje**

Telekom Srbija vrši ispitivanje smetnje po standardnim procedurama ispitivanja i otklanjanja smetnji.

Ukoliko je u pitanju „Grupna smetnja“, Telekom Srbija, unosi uzrok i mesto smetnje, formira se radni nalog za grupnu smetnju i na osnovu identifikovane grupne smetnje, TIS formira listu svih ADSL priključaka koji su ovom smetnjom obuhvaćeni.

### **7.3.4. Otklanjanje smetnje**

Telekom Srbija po lociranju smetnje, unosi uzrok i mesto smetnje i vrši njeno otklanjanje po standardnim procedurama Telekoma Srbija.

Vreme otklanjanja smetnje završava se u trenutku kada Telekom Srbija podnese izveštaj o otklonjenoj smetnji.

Rok za otklanjanje smetnje iznosi 48 (četrdeset i osam) sati od trenutka prijave smetnje.

U slučaju većih smetnji kao što je prekid kabla i slično, rok za otklanjanje smetnje je do 5 (pet) dana od dana prijave smetnje.

### **7.3.5. Završno ispitivanje**

Zaposleni Telekoma Srbija vrši završno ispitivanje tako što utvrđuje da li je smetnja otklonjena i prilikom razduženja smetnje bira odgovarajuću opciju u padajućem meniju.

Smetnja se razdužuje kroz TIS aplikaciju. To je istovremeno i «Datum i vreme razduženja smetnje».

Ukoliko je grupna smetnja razdužena i opravdana, lista svih ADSL priključaka koji su ovom smetnjom obuhvaćeni evidentira se automatski u:

- obračun Operatora korisnika za usluge širokopojasnog pristupa;
- izveštaju na sajtu o pregledu grupnih smetnji.

Kao rezultat završnog ispitivanja prijavljene smetnje od strane Operatora korisnika, na osnovu kojeg će se vršiti dalje aktivnosti vezane za eventualno umanjeње obračuna i generisanje odgovarajućeg *e-mail*-a Operatoru korisniku, moguće su sledeće opcije koje ukazuju na opravdanost smetnje:

- Smetnja je otklonjena i opravdana,
- Smetnja je neopravdana i nije u domenu odgovornosti Telekom-a Srbija i
- Smetnja je izazvana najavljenim radovima.

### **7.3.6. Generisanje izveštaja za otklonjene smetnje**

#### ***Smetnja je otklonjena i opravdana***

Ukoliko je prijavljena smetnja otklonjena i opravdana, obračun se umanjuje za trajanje smetnje duže od perioda definisanog Ugovorom o korišćenju usluge širokopojasnog pristup u veleprodaji.

Ukoliko je po istom ADSL priključku bilo više opravdanih prijava smetnji u obračunskom mesecu, automatski se vrši zbir trajanja pojedinačnih smetnji za taj ADSL priključak ukoliko je svaka od njih trajala najmanje 48 (četrdesetosam) sati neprekidno.

Automatski se generiše obaveštenje Operatoru korisniku *e-mail*-om sledeće sadržine: „Poštovani korisniče, smetnja korisnika *Bitstream* ADSL usluge je opravdana i otklonjena dana \_\_\_\_\_ u \_\_h \_\_min. Broj smetnje je \_\_\_\_\_.

U slučaju da je Operator korisnik, posredstvom Web aplikacije, već prijavio smetnju za ADSL priključak, pri čemu je naknadno otvorena grupna ADSL smetnja kojom je obuhvaćen i posmatrani ADSL priključak, u izveštajnom sistemu za povraćaj sredstava Operatoru korisniku će se kao validno vreme početka smetnje uzimalo vreme pojedinačno evidentirane smetnje, za taj priključak, a za ostale ADSL priključke koji su obuhvaćeni grupnom ADSL smetnjom, a nisu pojedinačno prijavljeni, će se uzimati vreme otvaranja grupne ADSL smetnje.

#### ***Smetnja je neopravdana i nije u domenu odgovornosti Telekom-a***

Automatski se generiše obaveštenje Operatoru korisniku *e-mail*-om sledeće sadržine: „Poštovani korisniče, smetnja korisnika ADSL usluge je neopravdana. Broj smetnje je \_\_\_\_\_.“, i automatski se generiše naknada u skladu sa članom 4.2.2. ove Standardne ponude za izlazak Telekomove ekipe na teren.

### **Smetnja je izazvana najavljenim radovima**

Automatski se generiše obaveštenje Operatoru korisniku *e-mail*-om sledeće sadržine: „Poštovani korisniče, smetnja korisnika ADSL usluge je izazvana najavljenim radovima. Broj smetnje je \_\_\_\_\_.“ i mesečni obračun neće biti umanjen Operatoru korisniku

Planirani prekidi u mreži moraju biti najavljeni najmanje 3 (tri) radna dana unapred.

### **7.3.7. Checking lista**

<b>CHECKING LISTA</b>			
1.	Potvrda o aktiviranoj usluzi postoji	<input type="checkbox"/>	
2.	Telefonska linija radi	<input type="checkbox"/>	
3.	Provereno funkcionisanje opreme krajnjeg korisnika	<input type="checkbox"/>	
	3.1	Spliter se nalazi na prvoj tački račvanja kućne instalacije	
	3.2	Modem ispravno konfigurisan	
	3.3	Modemski drajver pravilno instaliran	
	3.4	Uspostava sinhronizacije bez splitera proverena.	
	3.5	Oprema kod korisnika ispravno povezana sa personalnim računarom	
	3.6	Proverena kućna instalacija kod korisnika	
4.	Provereno funkcionisanje opreme ISP	<input type="checkbox"/>	
	4.1	Ispravno konfigurisan korisnički nalog	
	4.2	Link za isporuku ADSL saobraćaja ispravno funkcioniše	
	4.3	Link za pristup internetu ispravno funkcioniše	

## **8. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE**

Telekom Srbija i Operator korisnik su odgovorni za stvarnu štetu i ne odgovaraju za gubitak prihoda ili bilo kakav vid posredne ili posledične štete ili narušavanje poslovnog ugleda druge strane.

Telekom Srbija i Operator korisnik su u obavezi da ne ugrožavaju rad i ne nanose štetu funkcionalnosti mreže druge strane, da ne koriste usluge za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima ili za vršenje bilo kakve nelegalne radnje. Operator korisnik je u obavezi da se pridržava uputstava i obaveštenja Telekoma Srbija koje se odnosi na pravilno korišćenje usluge.

Telekom Srbija i Operator korisnik se neće smatrati odgovornim za neispunjenje ili za zakašnjenje u ispunjenju svojih ugovornih obaveza niti za povezane štete ukoliko je neispunjenje ili zakašnjenje u neispunjenju nastupilo iz razloga koji se smatraju višom silom, s tim da je strana koja je iz navedenog razloga sprečena u izvršavanju svojih obaveza obavezna da o nastupanju više sile i o konkretnim razlozima bez odlaganja, a najduže u roku od 48 (četrdesetosam) sati, obavesti drugu stranu, te da priloži dokaze o postojanju više sile. Strana koja nije u mogućnosti da ispuni svoju zbog više sile će dostaviti i procenu trajanja perioda tokom kojeg će biti onemogućena u ispunjavanju obaveze.

Operator korisnik će u celosti biti odgovoran za štetu koja je nastala njegovim korisnicima kao rezultat pružanja, odnosno nepružanja usluga na koje se odnosi ova Standardna ponuda. Telekom Srbija će nadoknaditi Operatoru korisniku objektivno razumne iznose koje je Operator korisnik bio dužan da isplati svojim krajnjim korisnicima za stvarnu štetu neposredno prouzrokovanu namerom ili krajnjom nepažnjom Telekoma Srbija.

## **9. POVERLJIVOST INFORMACIJA I POSLOVNA TAJNA**

Telekom Srbija i Operator korisnik će tretirati kao poverljive informacije odnosno kao poslovnu tajnu druge strane sve informacije komercijalne i/ili tehničke prirode koje pripadaju drugoj strani, ukoliko ih je druga strana označila kao poverljive odnosno kao njenu poslovnu tajnu ili su takve po svojoj prirodi. Svaka strana će imati pravo da takve informacije otkrije samo licima koja je angažovala za potrebe ispitivanja uslova za pružanje usluge iz ove Standardne ponude odnosno za realizaciju Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji i da ih koristi isključivo za iste te potrebe.

Izuzetak u odnosu na navedeno u prethodnom stavu predstavljaju jedino informacije:

- koje su, bez obzira na njihovu poverljivu prirodu, prethodno učinjene dostupnim javnosti bez kršenja važećih propisa ili bilo kojih ugovornih obaveza;
- čije se otkrivanje zahteva od strane nadležnog državnog organa ili nadležnog suda ili regulatornog tela u skladu sa važećim propisima, pod uslovom da je strana od koje se zahteva otkrivanje informacija prethodno o tome dostavila pisano obaveštenje strani kojoj te informacije pripadaju.

Obaveze iz ovog poglavlja traju počev od podnošenja Zahteva iz ove Standardne ponude i sve dok su informacije zaštićene u skladu sa važećim propisima, a najmanje do isteka perioda od 3 (tri) godine od dostavljanja informacija, ili ukoliko je Ugovor o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji zaključen, od prestanka važenja tog ugovora.

## **10. REKLAMACIJE/PRIGOVORI I REŠAVANJE SPOROVA**

Telekom Srbija će reklamacije odnosno prigovore Operatora korisnika primati na adresu Telekoma Srbija navedenu u Prilogu 8 ove Standardne ponude, u roku od 30 (trideset) dana od dospeća računa kada se radi o reklamaciji na iznos računa, odnosno 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge odnosno na neizvršavanje ugovornih obaveza.

Svi sporovi do kojih dođe u vezi sa pružanjem usluga iz ove Standardne ponude, a koji se ne mogu rešiti mirnim putem u roku od 60 (šezdeset) dana ili, ukoliko je u skladu sa Zakonom pokrenut postupak vansudskog rešavanja spora pred Agencijom za elektronske komunikacije, koji se ne mogu rešiti pred navedenim regulatornim telom, ili ukoliko je u pitanju spor za čije rešavanje ne postoji nadležnost Agencije za elektronske komunikacije u skladu sa Zakonom, biće rešeni od strane nadležnog suda u Beogradu.

Pokretanje spora pred Agencijom za elektronske komunikacije iz prethodnog stava ovog člana, neće se primenjivati na pravo Telekoma Srbija da utuži dospele, a neplaćene račune izdate na teret Operatora korisnika.

## **11. PREKID PRUŽANJA USLUGE**

### **11.1. Privremeni prekid pružanja usluge**

Zadržavajući sva prava Telekoma Srbija u skladu sa važećim propisima, Telekom Srbija može da Operatoru korisniku privremeno prekine pružanje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji sa trenutnim dejstvom, uz pisano obaveštenje Operatoru korisniku:

- u slučaju kršenja obaveza Operatora korisnika iz ove Standardne ponude, a takvo ponašanje Operator korisnik ne otkloni u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema pisanog obaveštenja Telekoma Srbija;
- ukoliko se Operator korisnik ili njegov krajnji korisnik ponaša na način koji ometa Telekom Srbija u pružanju njegovih usluga, odnosno koji ometa druge Operatore korisnike u korišćenju usluga Telekoma Srbija, ili se ponaša na drugi način koji je u suprotnosti sa važećim propisima;

- u slučaju kršenja obaveza Operatora korisnika iz ove Standardne ponude koje bi moglo imati za posledice značajniju materijalnu štetu za Telekom Srbija;
- u slučaju da Operator korisnik ne izvrši plaćanje dospelog računa za bilo koji iznos za usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji koje pruža Telekom Srbija, a na koji nije podneo reklamaciju u skladu sa ovom Standardnom ponudom;
- ne ispuni obaveze u pogledu sredstva obezbeđenja plaćanja u skladu sa poglavljem 5. ove Standardne ponude;
- ako je protiv Operatora korisnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, odnosno ako postane nesolventan ili je prezadužen;
- ako postoji osnovana sumnja u smislu člana 3.3. stava 4. da Operator korisnik ili njegov krajnji korisnik zloupotrebljava ili ima nameru da zloupotrebljava neku od usluga elektronskih komunikacija koju pruža Telekom Srbija, a takvo ponašanje Operator korisnik ne otkloni u roku od 3 (tri) kalendarska dana od dana prijema pisanog obaveštenja Telekoma Srbija, ili ako omogućava trećoj osobi neovlašćeno korišćenje i/ili pristup ovim uslugama;
- u slučaju da se to traži od Telekoma Srbija, na osnovu odluke nadležnog državnog organa, Agencije za elektronske komunikacije ili drugog nadležnog regulatornog tela ili nadležnog suda.

Nezavisno od navedenog u stavu 1. ovog člana, održavanje i razvoj mrežne platforme Telekoma Srbija ili širokopojasne pristupne mreže mogu zahtevati da Telekom Srbija ograniči uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ili da je privremeno prekine, a u skladu sa važećim propisima. U tom slučaju, Telekom Srbija će bez odlaganja pisanim putem o tome obavestiti Operatora korisnika.

Po prestanku razloga za privremeni prekid pružanja usluge, na način određen ovim članom, Telekom Srbija će Operatoru korisniku ponovo omogućiti korišćenje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji.

Privremeni prekid pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji iz razloga navedenih u stavovima 1. i 2. ovog člana neće se smatrati prekidom u mreži u smislu odredbi poglavlja 7. ove Standardne ponude.

U toku privremenog prekida pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji iz razloga navedenih u stavu 1 ovog člana, Operator korisnik će biti dužan da plaća pun iznos mesečnih naknada za dodatni propusni opseg linka za isporuku saobraćaja, kao i za pojedinačne širokopojasne pristupe krajnjih korisnika (ADSL priključke) za uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji.

U toku privremenog prekida pružanja usluge iz razloga održavanja i razvoja širokopojasne pristupne mreže Telekoma Srbija iz stava 2. ovog člana, Operator korisnik plaća mesečnu naknadu za pojedinačne širokopojasne pristupe umanjenu za onaj broj dana koliko je trajalo isključenje.

U toku privremenog prekida pružanja usluge iz razloga održavanja i razvoja mrežne platforme Telekoma Srbija iz stava 2. ovog člana, Operator korisnik plaća mesečnu naknadu za dodatni opseg linka za isporuku saobraćaja umanjenu za onaj broj dana koliko je trajalo isključenje.

Operator korisnik je saglasan da u toku privremenog prekida pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji u skladu sa odredbama ovog člana, njegov krajnji korisnik neće biti u mogućnosti da koristi njegove usluge širokopojasnog pristupa u maloprodaji. Operator korisnik je obavezan da obavesti svoje krajnje korisnika o tome.

U slučajevima privremenog prekida pružanja usluga navedenim u stavovima 1. i 2. ovog člana, Operator korisnik neće imati pravo na naknadu štete koja je usled toga nastala.

## **11.2. Trajni prekid pružanja usluge**

Telekom Srbija će prestati da pruža uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji Operatoru korisniku u potpunosti ili za pojedinačnog korisnika uz prethodno dostavljanje pisanog obaveštenja Operatoru korisniku:

- ukoliko je pružanje usluge privremeno prekinuto u skladu sa stavom 1. prethodnog člana 11.1. alineja od 1-7, a razlozi koji su prouzrokovali privremeni prekid nisu otklonjeni od strane Operatora korisnika u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog prekida pružanja usluge;
- ukoliko to zahteva Operator korisnik za sve ili za pojedinačne širokopojasne pristupe; (zahtev za trajni prekid pružanja pojedinačnog širokopojasnog pristupa podnosi se Telekomu Srbija na adresu iz Priloga 8. ove Standardne ponude);
- ukoliko u roku iz stava 3. člana 1.6. ove Standardne ponude Telekom Srbija i Operator korisnik, ne postignu dogovor oko izmena i/ili dopuna Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji zaključenjem aneksa tog ugovora (amandmana ili druge forme njegove izmene i dopune), novog priloga tog ugovora ili novog Ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji, u cilju njegovog usklađivanja sa izmenjenom ili dopunjenom Standardnom ponudom;
- ako prestane da važi pretplatnički ugovor između krajnjeg korisnika i Telekoma Srbija za uslugu pristupa javnoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu korišćenja javno dostupne telefonske usluge Telekoma Srbija preko POTS/ISDN BRI priključka iz bilo kog razloga.

U slučaju prestanka važenja Ugovora o pružanju širokopojasnog pristupa u veleprodaji i/ili širokopojasnih usluga u maloprodaji između Operatora korisnika i njegovog krajnjeg korisnika, Operator korisnik će otkazati korišćenje tog pojedinačnog širokopojasnog pristupa Telekomu Srbija.

U slučajevima trajnog prekida pružanja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji iz razloga navedenih u ovom članu, Operator korisnik neće imati pravo da traži od Telekoma Srbija naknadu štete koju je time pretrpeo.

## **12. PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE**

Telekom Srbija i Operator korisnik, osim ukoliko je drugačije izričito predviđeno međusobno zaključenim ugovorom ili ukoliko je druga strana za to prethodno dala saglasnost u pisanoj formi, ne stiču bilo koja prava intelektualne svojine druge strane po osnovu pružanja odnosno korišćenja usluga iz ove Standardne ponude.

Telekom Srbija i Operator korisnik neće imati pravo da koriste oznake usluga druge strane, niti da se na bilo koji način pozivaju na drugu stranu u promotivnim materijalima ili delatnostima, bez prethodne saglasnosti druge strane date u pisanoj formi.

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

## **13. POSTUPAK MIGRACIJE OPERATORA KORISNIKA STANDARDNE PONUDE IZMEĐU USLUGA**

Operator korisnik može migrirati pojedinačni širokopojasni pristup usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji na usluge raščlanjenog pristupa lokalnoj petlji ili zajedničkog raščlanjenog pristupa na osnovu i u skladu sa važećom *Standardnom ponudom za usluge*



*rašćlanjenog pristupa lokalnoj petlji Preduzeća za telekomunikacije Telekom Srbija a.d., Beograd (dalje u tekstu: Standardna ponuda za raščlanjeni pristup).*

Operator korisnik ima pravo da migrira samo svoje pojedinačne širokopojasne pristupe, odnosno za krajnje korisnike kojima Operator korisnik pruža uslugu širokopojasnog pristupa u maloprodaji na osnovu ove Standardne ponude.

U slučaju iz stava 1. ovog člana Operator korisnik će u pisanom obliku od Telekoma Srbija zatražiti isključenje pojedinačnog širokopojasnog pristupa koji trenutno koristi i u isto vreme uključenje usluge raščlanjenog pristupa lokalnoj petlji ili zajedničkog raščlanjenog pristupa lokalnoj petlji za krajnjeg korisnika. Pri tome, Operator korisnik je u obavezi da se pridržava procedure definisane u Standardnoj ponudi za raščlanjeni pristup.

Telekom Srbija će omogućiti migraciju krajnjih korisnika jednog Operatora korisnika na način da ne ugrožava kontinuitet poslovanja Operatora korisnika.

Cene za isključenje/uključenje usluge plaćaju se na osnovu cena utvrđenih u odgovarajućim standardnim ponudama Telekoma Srbija.

Svi ostali uslovi i rokovi važe kao što je navedeno u odgovarajućim Standardnim ponudama za određenu usluge.

#### **14. ZAVRŠNE ODREDBE**

Na sve odnose između Telekoma Srbija i Operatora korisnika u okviru usluga iz ove Standardne ponude, koji nisu obuhvaćeni ovom Standardnom ponudom i/ili Ugovorom o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji u skladu sa ovom Standardnom ponudom, na odgovarajući način će se primenjivati važeći propisi Republike Srbije.

Svi rokovi navedeni u ovoj Standardnoj ponudi se računaju u kalendarskim danima, osim ukoliko je izričito predviđeno da su u pitanju radni dani. Pod radnim danima u smislu ove Standardne ponude, smatraju se radni dani Telekoma Srbija.

#### **15. PRILOZI STANDARDNE PONUDE**

Ova Standardna ponuda sastoji se od odredbi navedenih u tekstu same Standardne ponude i sledećih sastavnih delova:

- Prilog 1. Spisak regionalnih područja i pripadajućih lokacija PE rutera IP/MPLS mreže Telekoma Srbija
- Prilog 2. Zahtevi za uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji
- Prilog 3. Izjava o poverljivosti
- Prilog 4. Tekst bankarske garancije
- Prilog 5. Zahtev za prijavu kvara/smetnji
- Prilog 6. Protokol o uslovima prelaska krajnjeg korisnika usluge širokopojasnog pristupa kod drugog Operatora korisnika
- Prilog 7. Tehnički zahtevi za korisničku CPE opremu (ADSL modem)
- Prilog 8. Kontakt podaci

U slučaju suprotnosti ili nesaglasnosti između ove Standardne ponude i njenih priloga, prioritet u tumačenju i primeni će imati ova Standardna ponuda.

**Prilog 1. Spisak regionalnih područja i pripadajućih lokacija PE rutera IP/MPLS mreže  
Telekoma Srbija**

<b>Regija</b>	<b>PE ruter / Ethernet čvorište</b>
<b>Beograd</b>	Akademija
	Bežanija
	Centar
	Čukarica
	Dedinje
	Dunav
	Guberevac
	Konjarnik
	Krnjača
	Krunski Venac
	Miljakovac
	Mirijevo
	BG TKC 1
	BG TKC 2
	BG TKC 3
	Voždovac
	Žarkovo
	Železnik
	Zemun
	Zvezdara
	Tošin Bunar
	Novi Beograd 1
	Novi Beograd 2
	Novi Beograd 3
	Obrenovac
	Pančevo
	Požarevac
	Šabac
	Smederevo
	Valjevo
	Vršac
	S. Palanka
	V. Plana
	Loznica
Lazarevac	
Mladenovac	
Barajevo	
Surčin	
III MZ Bežanijska kosa	
Nehruova	
Karaburma	

	Zira
	Kijevo
	Rakovica
	Grocka
	Galenika
	Gardoš
	Batajnica
	Jajinci
	Borča
	Banjica
	IS Save Kovačevića
	Mirijevo IV
	IS Bežanijska kosa
	Senjak
	Altina II
	Pančevo pošta 6
	Alibunar
	Mileva Ajnštajn
	Kumodraž
	Kovin
	Petrovac
	Veliko Gradište
	Vladimirci
	Ub
	Krupanj
	Kaluđerica
	HUB BG58 Blok 37
	HUB BG20 Bezanija
	HUB BG15 Hotel Srbija
	HUB BG22 Dedinje
	HUB BG17 Aerodrom
	HUB BGV55 PC Ušće
	HUB BG69 Zemun Prvomajska
	HUB BG 90 Stepojevac
	HUB BG67 Vidikovac
	HUB SA20 Cer
	HUB PO05 Čačalica
<b>Sever</b>	Bakić
	Detelinara
	Liman
	TKC Novi Sad1
	TKC Novi Sad 2
	Satelit
	Šantić
Bačka Palanka	

	Bačka Topola
	Indija
	Kikinda
	Sombor
	Sremska Mitrovica
	Stara Pazova
	Subotica
	Zrenjanin
	Ruma
	Vrbas
	Klisa
	Sremska Kamenica
	Kula
	Apatin
	Odžaci
	Šid
	Novi Bečej
	Beočin
	Šimanovci
	Šajkaš
	Petrovaradin
	Pećinci
	Temerin
	Bečej
	Žabalj
	Kertvaroš
	Veternik
	Žitište
	Nova pazova
	HUB NS01 Železnička Stanica
<b>Centar</b>	Aerodrom
	TKC Kragujevac
	Metino Brdo
	Šest Topola
	Gornji Milanovac
	Čačak
	Jagodina
	Kos. Mitrovica
	Kraljevo
	Kruševac
	Novi Pazar
	Prijepolje
	Užice
	Ćuprija
	Paraćin

	Arandjelovac
	Topola
	Batočina
	Ivanjica
	Svilajnac
	Raška
	Vrnjačka Banja
	Ribnica
	Kraljevo centar
	Sjenica
	Tutin
	Požega
	Despotovac
	Zlatibor
	Bajina Bašta
	Priboj Novi centar
	Arilje
	Guča
	Alvadžinica
	Kopaonik
	HUB UE15 Tornik
	HUB KSM11 Jastrebac Pogled
	HUB K VX02 Goč Crni Vrh
	HUB CA08 Ovčar
	HUB NP28 Parničko Brdo
	HUB UE02 Orlovac
<b>Jug</b>	Krive Livade
	Ledena Stena
	TKC Niš
	Sinđelić
	Komren
	Aleksinac
	Bor
	Leskovac
	Pirot
	Prokuplje
	Vranje
	Zaječar
	Negotin
	Sokobanja
	Kuršumlija
	Knjaževac
	Majdanpek
Kladovo	
Preševo	

	HUB PKX02 Sokolovac
	HUB ZA29 Deli Jovan
	HUB ZA13 Tupižnica
	HUB LE15 Hisar
	HUB PK18 Đake
	HUB VRM05 Besna kobilica

---

**Prilog 2. Zahtevi za uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji**  
**Prilog 2a**

**ZAHTEV ZA LINK ZA ISPORUKU I ZAKUP PORTOVA**

**Podaci o podnosiocu zahteva**

Naziv podnosioca zahteva: \_\_\_\_\_

Ulica i broj \_\_\_\_\_

Mesto: \_\_\_\_\_

Poštanski broj: \_\_\_\_\_

MB: \_\_\_\_\_

PIB: \_\_\_\_\_

**Link za isporuku saobraćaja**

Adresa linka za isporuku saobraćaja: \_\_\_\_\_

Širina podrazumevanog propusnog opsega linka za isporuku saobraćaja:  
\_\_\_\_\_

Širina dodatnog propusnog opsega linka za isporuku saobraćaja:  
\_\_\_\_\_

**Broj zakupljenih portova: \_\_\_\_\_ ( slovima )**

Fizički interfejs na tački pristupa: \_\_\_\_\_

Vrsta korisničke opreme: \_\_\_\_\_

Dodatne napomene:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Mesto i datum

\_\_\_\_\_

**M.P.**

Potpis ovlašćenog lica

\_\_\_\_\_

**Prilog 2. Zahtevi za uslugu širokopojasnog pristupa u veleprodaji**

**Prilog 2b**

**ZAHTEV ZA ISPITIVANJE TEHNIČKIH MOGUĆNOSTI**

Mrežna grupa	Broj priključka

**Prilog 2c**

**ZAHTEV ZA POJEDINAČNI ŠIROKOPOJASNI PRISTUP**

Redni broj	Mrežna grupa	Broj priključka	Paket	Pripadajući HOST/IS

**Prilog 2d**

**ZAHTEV ZA PROMENU BRZINE ADSL PRIKLJUČKA**

Redni broj	Mrežna grupa	Broj priključka	Paket	Napomena

**Prilog 2e**

**ZAHTEV ZA DEMONTAŽU ADSL PRIKLJUČKA**

Redni broj	Mrežna grupa	Broj priključka	Napomena



### Prilog 3. Izjava o poverljivosti

#### IZJAVA O POVERLJIVOSTI

PREDUZEĆU ZA TELEKOMUNIKACIJE  
TELEKOM SRBIJA akcionarsko  
društvo, Beograd  
Takovska 2  
11000 Beograd, Srbija  
Matični broj 17162543

- \_\_\_\_\_ -

Poštovani,

U cilju pribavljanja svih informacija potrebnih za ispitivanje uslova za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji Telekoma Srbija (u daljem tekstu: „**Usluga**“) od strane \_\_\_\_\_, vi ćete nam dostaviti izvesna dokumenta i druge informacije vezane za Uslugu koji su poverljive prirode, odnosno predstavljaju poslovnu tajnu u skladu sa važećim propisima.

Kao poverljive informacije odnosno kao poslovnu tajnu Telekoma Srbija tretiraćemo sve informacije komercijalne ili tehničke prirode koje pripadaju Telekomu Srbija ukoliko ih je Telekom Srbija označio kao poverljive odnosno kao njegovu poslovnu tajnu ili su takve po svojoj prirodi, a koje se tiču vas ili Usluge, koje ste dostavili nama ili bilo kom našem savetniku (pre, na dan ili nakon dana potpisivanja ove Izjave o poverljivosti), u bilo kom obliku, uključujući i informacije koje su date usmenim putem i bilo koji dokument, elektronski fajl ili ma kakav drugi način prezentovanja ili beleženja koji sadrži takve informacije odnosno izveden je ili kopiran iz takvih informacija.

Ovim putem potvrđujemo da ćemo u pogledu vašeg dostavljanja poverljivih informacija iz prethodnog stava, čuvati tajnost tih informacija i koristiti ih isključivo za potrebe ispunjenosti uslova za korišćenje Usluge, odnosno realizacije ugovora o korišćenju Usluge.

Informacije iz stava 2. ove Izjave o poverljivosti nećemo otkrivati bez vaše prethodne pisane saglasnosti bilo kome osim:

- (a) našim zaposlenima i rukovodiocima za koje objektivno utvrdimo da treba da primaju te informacije u vezi sa ispitivanjem uslova za korišćenje, odnosno sa korišćenjem Usluge;
- (b) našim stručnim savetnicima kojima dajemo instrukcije u svrhu navedenu u tački (a); i
- (c) licu kome smo obavezni da otkrijemo takvu informaciju po zakonu ili drugom važećem propisu ili na zahtev nadležnog državnog organa ili regulatornog tela po kome smo dužni da postupimo.

U vezi sa gornjom tačkom (a), postaraćemo se da se u toj tački navedena lica pridržavaju obaveza navedenih u ovoj Izjavi o poverljivosti.

U vezi sa gornjom tačkom (b), obavestićemo naše stručne savetnike o poverljivoj prirodi informacija pre nego što im iste otkrijemo.

U vezi se gornjom tačkom (c), u slučaju da otkrijemo informaciju u skladu sa važećim propisima odnosno na zahtev nadležnog organa ili regulatornog tela, obavezujemo se da ćemo vas o tome obavestiti pre otkrivanja informacije, a bez bilo kakvog odlaganja.

Obaveze preuzete ovom Izjavom o poverljivosti ne odnose se na informacije koje su, bez obzira na njihovu poverljivu prirodu, učinjene dostupnim javnosti sa vaše strane, ili od strane trećeg lica a bez kršenja važećih propisa ili bilo kojih ugovornih obaveza.

Potvrđujemo da ćemo vam, u slučaju da razgovori sa vama u vezi sa ispitivanjem uslova za korišćenje Usluge budu prekinuti ili naše korišćenje Usluge prestane, vratiti sve informacije iz stava 2. ove Izjave o poverljivosti, kao i da ćemo u tom slučaju sve informacije čije vraćanje nije moguće uništiti i o tome vam dostaviti potvrdu potpisanu od strane lica ovlašćenog za zastupanje.

Ova Izjava o poverljivosti podleže i tumači se u skladu sa pravom Republike Srbije, a eventualni sporovi koji iz nje budu proizašli rešavaće se pred nadležnim sudom u Beogradu.

Naše obaveze po osnovu ove Izjave o poverljivosti traju počev od podnošenja prvog zahteva za informacijama u svrhu korišćenja Usluge i sve dok su informacije zaštićene u skladu sa važećim propisima, a najmanje do isteka perioda od 3 (tri) godine od dostavljanja informacija ili, ukoliko je Ugovor o korišćenju Usluge zaključen, od prestanka važenja tog ugovora.

S poštovanjem,

Za i u ime:

(naziv) \_\_\_\_\_

(sedište i adresa) \_\_\_\_\_

Matični broj \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ime: \_\_\_\_\_

Funkcija: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Mesto: \_\_\_\_\_

---

#### Prilog 4. Tekst bankarske garancije

Banka \_\_\_\_\_

#### GARANCIJA BROJ \_\_\_\_\_

Budući da se Preduzeće dužnik (dalje u tekstu: NALOGODAVAC) u skladu sa Ugovorom, koji je kod Preduzeća za telekomunikacije Telekom Srbija akcionarsko društvo, Beograd, Ulica Takovska 2, Beograd 11 000 (dalje u tekstu: KORISNIK) zaveden pod brojem \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_, obavezao da će deponovati Korisniku bankarsku garanciju, kao sredstvo finansijskog obezbeđenja izvršenja svih svojih obaveza u potpunosti na način kako je predviđeno Ugovorom, izdatu od priznate banke prihvatljive za Korisnika.

Stoga sada ovim dokumentom potvrđujemo da smo Garant i da smo Vama odgovorni, u ime nalogodavca, do iznosa koji ne premašuje:

RSD \_\_\_\_\_)  
(slovima \_\_\_\_\_)

Mi, \_\_\_\_\_ banka \_\_\_\_\_ adresa \_\_\_\_\_, se neopozivo i bezuslovno obavezujemo, ne samo kao jemac već i kao glavni dužnik, da ćemo Vam platiti, na Vaš prvi poziv i bez primedbi ili rasprave, bilo koji iznos ili iznose u granicama kao što je prethodno spomenuto, a da pri tom nije potrebno da dokažete ili iznesete razloge za Vaš poziv za plaćanje zahtevanog iznosa.

Saglasni smo da nas bilo kakva izmena, dopuna ili druga modifikacija uslova Ugovora ili izvršenja isporuke po Ugovoru ili bilo kog ugovorenog dokumenta između Nalogodavca i Korisnika neće osloboditi bilo koje obaveze po ovoj garanciji, i ovim odbacujemo prihvatanje takvog obaveštenja o bilo kojoj izmeni, dopuni ili drugoj modifikaciji.

Ova garancija će važiti najkasnije do \_\_\_\_\_



Bez obzira da li nam je originalni primerak ove garancije vraćen ili ne, naša obaveza po istoj prestaje da proizvodi pravno dejstvo istekom gore pomenutog roka važnosti.

Beograd, \_\_\_\_\_ datum

Za banku

\_\_\_\_\_

## Prilog 5. Zahtev za prijavu kvara/smetnji




Prijava Evidentiranje smetnje Pretraga smetnji Evidentiranje MIK-a Pretraga MIK-ova Izmena podataka Odjava

### Prijava


Korisničko ime:



Lozinka:

Molimo Vas da unesete reč koja je na slici:  
/ukoliko ne možete da pročitate molimo vas da ponovo učitate stranu/



Napomena: \* označava polje obavezno za unos





Prijava Evidentiranje smetnje Pretraga smetnji Evidentiranje MIK-a Pretraga MIK-ova Izmena podataka Odjava

### Evidentiranje smetnje

Mrežna grupa:

Broj prijkućka:

## **Prilog 6. Protokol o uslovima prelaska krajnjeg korisnika usluge širokopojasnog pristupa kod drugog Operatora korisnika**

Ovaj Protokol reguliše međusobne odnosa Telekoma Srbija i Operatora korisnika, u slučaju kada krajnji korisnik otkazuje korišćenje usluge širokopojasnog pristupa u maloprodaji (u daljem tekstu: usluga širokopojasnog pristupa) kod Operatora korisnika, u cilju omogućavanja krajnjem korisniku korišćenja usluge širokopojasnog pristupa kod Novog Operatora korisnika, kako bi se krajnjem korisniku obezbedilo kontinuirano korišćenje usluge širokopojasnog pristupa

### **1. AUTORIZACIJA PRELASKA KRAJNJEG KORISNIKA KOD NOVOG OPERATORA KORISNIKA**

1.1. Proces prelaska krajnjeg korisnika kod Novog Operatora korisnika može započeti tek nakon što Operator korisnik, koji krajnjem korisniku trenutno pruža uslugu širokopojasnog pristupa, autorizuje Krajnjeg korisnika za prelazak kod Novog Operatora korisnika.

1.2. Krajnji korisnik može zahtevati autorizaciju samo od Operatora korisnika koji mu trenutno pruža uslugu širokopojasnog pristupa i prema kome ima ugovorne obaveze po osnovu korišćenja navedene usluge.

1.3. Autorizacija krajnjeg korisnika za prelazak kod Novog Operatora korisnika podrazumeva da Operator korisnik izvrši evidentiranje zahteva krajnjeg korisnika u bazi podataka Telekoma Srbija i da krajnjem korisniku izda Migracioni Kod (u daljem tekstu: MIK) - broj koji jednoznačno označava krajnjeg korisnika i uslugu, a koji je dobio od Telekoma Srbija. Datum izdavanja MIK-a je datum kada je u bazi podataka Telekoma Srbija kreiran MIK.

1.4. Telekom Srbija će omogućiti Operatoru korisniku da preko *web* aplikacije, koju je Telekom Srbija izradio za te potrebe, izvrši evidentiranje zahteva za dodelu MIK-a. U tu svrhu Telekom Srbija će Operatoru korisniku dodeliti korisničko ime i lozinku za pristup aplikaciji.

1.5. Smatraće se da autorizacija krajnjeg korisnika nije izvršena ukoliko Operator korisnik nije evidentirao zahtev krajnjeg korisnika u bazi podataka Telekoma Srbija.

1.6. Kada Operator korisnik izda MIK svom ranijem korisniku, to podrazumeva da je Operator korisnik dao krajnjem korisniku autorizaciju da može zahtevati korišćenje usluge širokopojasnog pristupa kod Novog Operatora korisnika.

1.7. Operator korisnik može da odbije da izda MIK krajnjem korisniku samo u sledećim slučajevima, i to ukoliko:

- a) Krajnji korisnik nije dostavio Operatoru korisniku odgovarajuće i tačne informacije koje ga identifikuju kao lice koje je sa Operatorom korisnikom zaključilo ugovor o pružanju usluge širokopojasnog pristupa;
- b) je ugovor o pružanju usluge širokopojasnog pristupa, zaključen između Operatora korisnika i krajnjeg korisnika, prestao da važi i da je Operator korisnik podneo Telekomu Srbija zahtev za isključenje;
- c) Krajnji korisnik, kao lice koje ima ugovorne obaveze prema Operator korisniku po osnovu korišćenja usluge širokopojasnog pristupa, nije izmirio sve dospele obaveze plaćanja po tom ugovoru pre datuma otkaza predmetne usluge, odnosno datuma prelaska kod Novog Operatora korisnika.

1.8. Operator korisnik ne može da odbije da korisniku izda MIK ukoliko:

- a) Krajnji korisnik, kao lice koje ima ugovorne obaveze prema Operator korisniku po osnovu korišćenja usluge širokopojasnog pristupa, nije izmirio sve obaveze plaćanja po tom ugovoru pre datuma otkaza predmetne usluge, odnosno datuma prelaska kod Novog Operatora korisnika, bilo da se radi o naknadama za korišćenje usluge, naknadama za isključenje, naknadama usled kršenja obaveze u pogledu minimalnog roka trajanja ugovora ili bilo kojim drugim naknadama (ove naknade će biti uključene u poslednji račun koji će, u skladu sa uslovima iz ugovora, biti izdat krajnjem korisniku od strane Operatora korisnika);
- b) je Operator korisnik već otkazao uslugu širokopojasnog pristupa Krajnjem korisniku iz razloga što krajnji korisnik nije izmirio obaveze plaćanja po osnovu izdatih računa u rokovima kako je to predviđeno ugovorom, a Operator korisnik još uvek nije uputio zahtev Telekom-u Srbija za demontiranje ADSL priključka.

1.9. Operator korisnik je u obavezi da svoje krajnje korisnike informiše o načinu na koji mogu da upute zahtev za izdavanje MIK-a (telefonom, putem elektronske pošte ili pisanim putem). Ukoliko krajnji korisnik na odgovarajući način podnese zahtev Operatoru korisniku za izdavanje MIK-a, Operator korisnik je u obavezi da pošalje odgovor krajnjem korisniku u pisanoj formi (zvanično pismom ili faksom, ili putem elektronske pošte) u kojem će Krajnjem korisniku dostaviti MIK. U slučaju da je jedan od uslova iz tačke 1.7. ovog Protokola ispunjen, Operator korisnik neće krajnjem korisniku izdati MIK, i u obavezi je da o tome u pisanoj formi obavesti krajnjeg korisnika u roku od pet (5) radnih dana od prijema zahteva krajnjeg korisnika za izdavanjem MIK-a i da u obaveštenju detaljno navede razloge za odbijanje zahteva krajnjeg korisnika.

1.10. Obaveštenje koje Operator korisnik šalje krajnjem korisniku (pismom, faksom ili putem elektronske pošte) u kojem ga obaveštava da je autorizovan za prelazak kod Novog Operatora korisnika, treba da sadrži sledeće informacije:

- MIK;
- datum izdavanja i datum do kojeg važi MIK;
- uslugu na koju se MIK odnosi (usluga širokopojasnog pristupa).

1.11. Zahtev koji krajnji korisnik uputi Operatoru korisniku za autorizaciju prelaska kod Novog Operatora korisnika, kao i zahtev za dodelu MIK-a, ne podrazumeva da Operator korisnik istog momenta otkazuje uslugu širokopojasnog pristupa krajnjem korisniku.

1.12. Nakon što izda MIK krajnjem korisniku, Operator korisnik neće otkazati uslugu širokopojasnog pristupa Krajnjem korisniku samo iz razloga što je krajnji korisnik zahtevao prelazak kod Novog Operatora korisnik.

1.13. Tokom perioda važenja MIK-a, Operator korisnik ima pravo da otkáže uslugu širokopojasnog pristupa krajnjem korisniku usled neispunjavanja ugovornih obaveza prema ugovoru o korišćenju predmetne usluge, koji krajnji korisnik ima zaključen sa Operatorom korisnikom.

1.14. Zahtev krajnjeg korisnika koji je upućen Operatoru korisniku radi dodele MIK-a poništava bilo koji prethodni zahtev krajnjeg korisnika za otkaz usluge širokopojasnog pristupa i demontiranje ADSL priključka, izuzev u slučaju kada je Operator korisnik već uputio zahtev Telekomu Srbija za demontiranje ADSL priključka tog Krajnjeg korisnika.

Kada izda MIK krajnjem korisniku, Operator korisnik mora da potvrdi krajnjem korisniku da je poništen bilo koji prethodni zahtev krajnjeg korisnika za otkaz usluge širokopojasnog pristupa.

1.15. U toku perioda važenja MIK-a, Operator korisnik ne može da zahteva od Telekomu Srbija novi MIK za istog krajnjeg korisnika, niti može da otkáže postojeći MIK.

## **2. PROCES PRELASKA KRAJNJEG KORISNIKA KOD NOVOG OPERATORA KORISNIKA**

2.1. MIK važi u periodu od trideset (30) kalendarskih dana od datuma izdavanja. Period važenja MIK-a ističe u 16h tridesetog (30.-og) kalendarskog dana od datuma izdavanja istog ili na datum aktiviranja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji kod Novog Operatora korisnika.

2.2. Za prelazak kod Novog Operatora korisnika, krajnji korisnik prilikom podnošenja zahteva za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa kod Novog Operatora korisnika prilaže i važeći MIK.

2.3. Nakon što primi zahtev krajnjeg korisnika za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa, Novi Operator korisnik upućuje zahtev Telekomu Srbija za aktiviranje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji za tog krajnjeg korisnika, po već postojećoj proceduri, i u zahtev za realizaciju pored pretplatničkog broja krajnjeg korisnika unosi i MIK.

2.4. U trenutku aktiviranja usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji za konkretnog krajnjeg korisnika kod Novog Operatora korisnika, MIK prestaje da važi.

2.5. Novi Operator korisnik može uputiti zahtev Telekomu Srbija za aktiviranje krajnjeg korisnika samo u periodu važenja MIK-a koji je izdat tom krajnjem korisniku.

2.6. Ukoliko Novi Operator korisnik podnese zahtev za aktiviranje usluge širokopojasnog pristupa u veleprodaji za krajnjeg korisnika nakon isteka perioda važenja MIK-a, Telekom Srbija će odbiti takav zahtev.

2.7. Telekom Srbija obaveštava Operatora korisnika o datumu završetka procesa prelaska krajnjeg korisnika kod Novog Operatora korisnika dostavljajući podatak o demontiranju ADSL priključka korisniku po već ustaljenoj proceduri.

2.8. Ukoliko istekne period važenja MIK-a, a Operator korisnik nije obavešten da je ADSL priključak demontiran, Operator korisnik ne može ukinuti uslugu širokopojasnog pristupa krajnjem korisniku, osim: a) ako to krajnji korisnik eksplicitno ne zahteva i/ili b) usled neispunjavanja obaveza krajnjeg korisnika koje isti ima po osnovu ugovora o korišćenju usluge širokopojasnog pristupa zaključenog sa Operatorom korisnikom.

## Prilog 7: Tehnički zahtevi za korisničku opremu (ADSL modem)

### Tehničke karakteristike CPE opreme (ADSL modema)

#### 1. WAN interfejs

- 1.1 Moraju biti podržani ITU-T standardi: G.992.1, G.992.1 Annex B, G.992.2, G.992.3, G.992.4 i G.992.5.
- 1.2 Mora biti obezbeđena interoperabilnost sa MSAN/DSLAM uređajima proizvođača Alcatel (Litespan 1540, ISAM 7302, ASAM 7301, RU 7324, 7330 ISAM FTTN) i Huawei (UA5000, MA5600, MA5603, MA5600T).
- 1.3 Mora biti podržan protokol PPPoE u skladu sa RFC 2516.

#### 2. ATM atributi

- 2.1 Moraju biti podržana minimalno 4 PVC-a (*Permanent Virtual Circuits*),
- 2.2 Preporučuje se da sledeće klase ATM servisa budu podržane: UBR, CBR, rt-VBR, nrt-VBR
- 2.3 Mora podržavati Adaptacioni nivo ATM AAL5
- 2.4 Mora imati mogućnost da svi podržani PVC-ovi budu istovremeno aktivni
- 2.5 Mora obezbediti izolovanost saobraćaja između PVC-ova
- 2.6 Mora imati mogućnost fleksibilnog definisanja VPI/VCI indeksa (vrednosti)
- 2.7 Za Internet saobraćaj koristi se PPPoE po PVC-u (VPI/VCI vrednost) 8/35, sa UBR ATM klasom.

#### 3. Podržane brzine

- 3.1 CPE oprema mora podržavati sve brzine između minimalne i maksimalne koje se mogu primeniti na korišćeni DSL protokol (ADSL, ADSL2, ADSL2+,...) i na minimalni inkrement primenljiv na korišćeni DSL protokol. Takođe oprema mora podržavati nezavisnu *upstream* i *downstream* brzinu prenosa podataka kao i dinamičko prilagođenje brzine.

#### 4. Karakteristike fizičkog interfejsa

- 4.1 CPE korisnička oprema mora podržavati U-R2 interfejs (mora zadovoljavati zahteve DSL foruma TR-068v2. CPE oprema mora da poseduje ugrađeni RJ11 konektor kod koga se koriste srednja dva pina. Podrazumevano je korišćenje splitera koji razdvaja osnovi opseg (*Baseband*) za prenos govornog signala (POTS ili ISDN) od opsega koji se koristi za prenos podataka (*Broadband*). CPE korisnička oprema se sa pomenutim spliterom povezuje kablom koji na krajevima ima RJ11 konektore.

#### 5. Ostali zahtevi

- 5.1 CPE korisnička oprema ne sme ka mreži da šalje Ethernet ramove sa *source* MAC adresom 0000.0000.0000.
- 5.2 CPE korisnička oprema ne sme ka mreži da šalje po različitim ATM PVC-ovima Ethernet ramove sa istom *source* MAC adresom.
- 5.3 CPE korisnička oprema ne sme ka mreži da šalje pakete u kojima se predstavlja kao DHCP server (poruke tipa *Offer* i *Acknowledgement*, odnosno ne sme da šalje pakete sa UDP *source* portom 67 i UDP *destination* portom 68).



Testirana CPE oprema (ADSL modemi) koja ispunjava tehničke zahteve:

	Proizvođač	Model
1	Telsey SPA	MR642WG
2	IskraTel	Europa 768+
3	Huawei	HG530
4	Pirelli	P.DG A4010G
5	Pirelli	P.DG A4001N
6	D-Link	DSL-2640R
7	Huawei	HG520s
8	Huawei	HG520i
9	Huawei	HG520c
10	Elsagdatamat	Argo 52
11	Intracom	Jetspeed720
12	Huawei	HG 531
13	Huawei	HG 532
14	Huawei	HG 552e
15	Huawei	HG552a1
16	ZTE	H108N
17	ZTE	H208N

Spisak testirane/podržane opreme podložan je izmenama, zbog čega je preporučljivo da se Operator korisnik obrati Telekomu Srbija za ažuran spisak podržane CPE opreme i softverskih verzija.

## **Prilog 8. Kontakt podaci**

Svi zahtevi za pružanje informacija u vezi sa uslugom širokopojasnog pristupa u veleprodaji Telekoma Srbija dostavljaju se u pisanom obliku na sledeću kontakt adresu:

Preduzeće za telekomunikacije  
Telekom Srbija akcionarsko društvo, Beograd  
Direkcija za poslovne korisnike  
Funkcija za veleprodaju  
Bulevar umetnosti 16, 11060 Novi Beograd