

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE 'PRIVATNA MREŽA'**Članak 1.****Predmet Općih uvjeta**

- (1) Ovim Općim uvjetima korištenja usluge 'Privatna Mreža' (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između Hrvatskog Telekoma d.d., Savska cesta 32, Zagreb (dalje u tekstu: T-Com) i krajnjeg korisnika (dalje u tekstu: Korisnik) u svrhu povezivanja dviju ili više različitih lokacija Korisnika u virtualnu privatnu mrežu utemeljenu na IP/MPLS platformi (dalje u tekstu: Mreža) i prijenosa podataka unutar Mreže, a uz korištenje različitih pristupnih tehnologija (dalje u tekstu: usluga 'Privatna Mreža'). Ovim Općim uvjetima uređuju se i odnosi između T-Coma i treće osobe po izboru Korisnika (dalje u tekstu: Partner) u svrhu korištenja dodatne mogućnosti usluge 'Privatna Mreža' koja Partneru omogućava pristup Mreži Korisnika s lokacija Partnera (dalje u tekstu: usluga 'Partner pristup'). Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Korisnika na odgovarajući će se način primjenjivati i na Partnera, osim ako ovim Općim uvjetima nije drugačije određeno.
- (2) Ovi Opći uvjeti, pored općih odredbi, sastoje se od postupka prijava i otklanjanja smetnji u Prilogu 1 ovih Općih uvjeta.
- (3) Pružanje usluge POTS/ISDN/ADSL pristupa, odnosno usluga pokretnih komunikacija, kao i pružanje usluge pristupa Internetu nije predmet ovih Općih uvjeta.

Članak 2.**Opis usluge 'Privatna Mreža'**

- (1) U okviru usluge 'Privatna Mreža' T-Com pruža Korisniku sljedeće usluge:
 1. uslugu povezivanja različitih lokacija Korisnika u Mrežu,
 2. pristup Mreži s različitih lokacija Korisnika uz korištenje nekih od sljedećih pristupnih tehnologija:
 - putem pristupnog voda (dalje u tekstu: Stalni pristup) ili putem pristupnog voda s dodatnim obilježjima (dalje u tekstu: Premium pristup)
 - putem pristupnog voda na kojem je omogućen isključivo prijenos govornog (VoIP) i fax prometa (dalje u tekstu NET Voice pristup)
 - putem POTS/ISDN/ADSL pristupa, odnosno putem tehnologija pokretnih mreža (dalje u tekstu pod zajedničkim imenom: Udaljeni pristup)
 3. prijenos podataka unutar Mreže Korisnika.
- (2) Povezivanje različitih lokacija Korisnika u Mrežu i realizacija određene vrste pristupa Mreži ovisi o postojećim pristupnim kapacitetima na zatraženoj lokaciji Korisnika, a sukladno važećoj tehničkoj specifikaciji T-Coma za uslugu 'Privatna Mreža' (dalje u tekstu: Tehnička specifikacija).
- (3) Pristupni kapacitet u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja određenu pristupnu tehnologiju na mjestu priključenja na lokaciji Korisnika, a koja je potrebna za ostvarivanje Stalnog ili Premium pristupa i Udaljenog pristupa Mreži.
- (4) U svrhu korištenja usluge 'Privatna Mreža' barem jedna lokacija Korisnika mora biti povezana u Mrežu putem Stalnog pristupa, Premium pristupa ili NET Voice pristupa Mreži.
- (5) U svrhu korištenja usluge 'Privatna Mreža' T-Com i Korisnik će razmijeniti sve potrebne tehničke informacije koje smatraju nužnima za implementaciju i korištenje usluge 'Privatna Mreža'. Tehnička pitanja koja nisu uređena ovim Općim uvjetima detaljnije su uređena u važećoj Tehničkoj specifikaciji, koja će se objaviti i učiniti dostupnom Korisniku na prikladan način. Tehnička specifikacija dostupna je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima T-Coma.
- (6) T-Com ne odgovara za sadržaj telekomunikacijskih priopćenja koja se prenose putem Mreže uslijed korištenja usluge 'Privatna Mreža'.

Članak 3.**Zahtjev za uslugom 'Privatna Mreža'**

- (1) T-Com će omogućiti Korisniku korištenje usluge 'Privatna Mreža' pod uvjetima utvrđenima ovim Općim uvjetima, a nakon što prihvati zahtjev Korisnika za korištenje usluge 'Privatna Mreža' (u daljnjem tekstu: Zahtjev za uslugu 'Privatna Mreža'). Zahtjev za uslugu 'Privatna Mreža' mora biti podnesen na važećem obrascu T-Coma.
- (2) T-Com će se očitovati na podneseni Zahtjev za uslugu 'Privatna Mreža' pisanim putem u roku od 30 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za uslugu 'Privatna Mreža' od Korisnika.

- (3) T-Com će prihvatiti Zahtjev za uslugu 'Privatna Mreža' pod uvjetima utvrđenima u članku 4. ovih Općih uvjeta. Po prihvaćanju Zahtjeva za uslugom 'Privatna Mreža', T-Com i Korisnik pristupit će sklapanju ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža' (dalje u tekstu: Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža'). Opći uvjeti, zajedno s pripadajućim prilogom, čine sastavni dio Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža'. Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža' može sadržavati dodatne uvjete koje dogovore T-Com i Korisnik u pogledu usluge 'Privatna Mreža', a koje se specifično odnose na pojedinog Korisnika.
- (4) T-Com će aktivirati uslugu 'Privatna Mreža' po sklapanju Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.
- (5) Pod aktivacijom usluge 'Privatna Mreža' u smislu ovih Općih uvjeta smatra se uspostava mrežne funkcionalnosti, što uključuje uspostavu telekomunikacijskih kapaciteta potrebnih za Stalni pristup ili Premium pristup Mreži i/ili konfiguraciju mrežne opreme na zatraženim lokacijama Korisnika, odnosno izrada i dodjela Korisniku administratorskog računa za potrebe ostvarivanja Udaljenog pristupa Mreži (dalje u tekstu: Aktivacija usluge). T-Com će obavijestiti Korisnika pisanim putem i bez odgađanja o izvršenoj Aktivaciji usluge, što uključuje i dostavu Korisniku korisničkog imena i lozinke za uporabu dodijeljenog administratorskog računa.
- (6) Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Zahtjev za uslugom 'Privatna Mreža' na odgovarajući se način primjenjuju na svaki zahtjev Korisnika za povezivanje novih lokacija Korisnika u Mrežu i/ili za promjenu modaliteta postojećeg pristupa Mreži, odnosno za dodatnim mogućnostima usluge 'Privatna Mreža' iz članka 11. ovih Općih uvjeta. U tom slučaju, Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža' prethodno sklopljen između T-Coma i Korisnika na odgovarajući će se način dopuniti, odnosno izmijeniti.

Članak 4.

Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge 'Privatna Mreža'

- (1) T-Com će prihvatiti Zahtjev za uslugu 'Privatna Mreža' pod sljedećim uvjetima:
 - da je Korisnik osigurao odgovarajuću mrežnu opremu potrebnu za korištenje usluge 'Privatna Mreža' u skladu s važećom Tehničkom specifikacijom te uputama dobivenim od T-Coma,
 - da kućna instalacija Korisnika udovoljava važećim propisima i standardima za priključenje na telekomunikacijsku mrežu, odnosno posjeduje propisom određenu potvrdu/certifikat o kakvoći (atest),
 - da na zatraženoj lokaciji Korisnika postoje odgovarajući Pristupni kapaciteti potrebni za realizaciju zatraženog pristupa Mreži sukladno ovim Općim uvjetima.
- (2) T-Com je ovlašten odbiti Zahtjev za uslugu 'Privatna Mreža', odnosno odbiti Aktivaciju usluge te sukladno ovim Općim uvjetima privremeno obustaviti pružanje usluge 'Privatna Mreža' Korisniku u svakom trenutku:
 - ako je protiv Korisnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, odnosno ako postane nesposoban za plaćanje ili je prezadužen ili ako, prema razumnoj procjeni T-Coma, neće biti u mogućnosti podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge;
 - ako u trenutku podnošenja Zahtjeva za uslugu 'Privatna Mreža' Korisnik ima dospjela a nepodmirena dugovanja prema T-Comu za pružene usluge;
 - ako postoji osnovana sumnja da Korisnik zlorabljuje ili ima namjeru zlorabljivati neku od telekomunikacijskih usluga koju pruža T-Com ili ako omogućava trećoj osobi neovlašteno korištenje ovim uslugama;
 - ako Korisnik ne ispunjava sve ili pojedine uvjete za prihvaćanje Zahtjeva za uslugu 'Privatna Mreža' iz stavka 1. ovog članka.
- (3) Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge 'Privatna Mreža' navedeni u ovom članku na odgovarajući se način primjenjuju i na aktivaciju i pružanje dodatnih mogućnosti usluge 'Privatna Mreža' te na promjenu modaliteta pristupa 'Privatnoj Mreži'.

Članak 5.

Stalni pristup Mreži

- (1) Stalni pristup Mreži omogućuje povezanost lokacije Korisnika s T-Com mrežom putem pristupnog voda pod uvjetima i sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji.
- (2) Vrsta i prijenosne brzine telekomunikacijskih kapaciteta te vrsta usmjerivača za pojedinu lokaciju Korisnika odredit će se u Ugovoru o pružanju usluge 'Privatna Mreža', a sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji.

Članak 6.

Premium pristup Mreži

- (1) Premium pristup Mreži omogućuje povezanost lokacije Korisnika s T-Com mrežom putem pristupnog voda, uključujući mogućnost da Korisnik odredi tri klase prioriteta pri prijenosu podataka u 'Privatnoj Mreži', pod uvjetima i sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji.
- (2) Korisnik u Zahtjevu za uslugu 'Privatna Mreža' određuje vrstu pristupa, Stalni pristup ili Premium pristup, kao i parametre za konfiguraciju klasa usluga u slučaju kada je Korisnik odabrao Premium pristup
- (3) Mogućnost definiranja parametara za konfiguriranje klasa usluga odnosi se samo na pristupni vod povezan Premium pristupom.
- (4) Vrsta i prijenosne brzine telekomunikacijskih kapaciteta te vrsta usmjerivača za pojedinu lokaciju Korisnika odredit će se u Ugovoru o pružanju usluge 'Privatna Mreža', a sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji.
- (5) Sve odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Stalni pristup na odgovarajući način će se primijeniti i na Premium pristup, osim ako nije izričito navedeno drugačije u ovim Općim uvjetima, odnosno u Ugovoru o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.

Članak 7.

NET Voice pristup Mreži

- (1) NET Voice pristup Mreži omogućuje povezanost lokacije korisnika s T-Com mrežom putem pristupnog voda isključivo za potrebe prijenosa govora (VoIP) i fax prometa pod uvjetima i sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji.
- (2) Vrsta i prijenosne brzine telekomunikacijskih kapaciteta te vrsta usmjerivača za pojedinu lokaciju Korisnika odredit će se u Ugovoru o pružanju usluge 'Privatna Mreža – NET Voice', a sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji.
- (3) Sve odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Stalni pristup na odgovarajući način će se primijeniti i na NET Voice pristup, osim ako nije izričito navedeno drugačije u ovim Općim uvjetima, odnosno u Ugovoru o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.
- (4) Prilikom pružanja usluge Net Voice, broj mogućih istovremenih poziva biti će ograničen prijenosnom brzinom u skladu s važećom ponudom Net Voice usluge.

Članak 8.

Udaljeni pristup Mreži

- (1) Udaljeni pristup Privatnoj mreži mogu zatražiti samo Korisnici koji imaju barem jedan Stalni pristup ili Premium pristup Mreži.
- (2) U svrhu korištenja Udaljenog pristupa Mreži T-Com će izraditi Korisniku administratorski račun putem kojeg Korisnik izrađuje i administrira jedan ili više korisničkih računa za svaki pojedini Udaljeni pristup Mreži (dalje u tekstu: korisnički račun). Broj i vrsta korisničkih računa za Udaljeni pristup Mreži definirat će se Ugovorom o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.
- (3) Udaljeni pristup Mreži može se ostvariti isključivo putem korisničkih računa koje Korisnik dodjeljuje svojim krajnjim korisnicima sukladno članku 9. ovih Općih uvjeta odnosno koje T-Com dodjeli Partneru za potrebe korištenja usluge 'Partner pristup', i to za zatraženi POTS/ISDN/ADSL pristup na određenoj lokaciji Korisnika pod uvjetom da takav pristup na zatraženoj lokaciji ispunjava sve tehničke uvjete navedene u važećoj Tehničkoj specifikaciji .
- (4) Korisnik može koristiti Udaljeni pristup Mreži samo na onim lokacijama Korisnika na kojima su odgovarajuće pristupne tehnologije već instalirane i u uporabi. U svrhu korištenja pristupnih tehnologija za Udaljeni pristup Mreži Korisnik sklapa odgovarajuće zasebne ugovore.
- (5) Nije moguće istovremeno ostvariti Udaljeni pristup Mreži korištenjem jednog korisničkog računa putem više POTS/ISDN/ADSL pristupa.

Članak 9.

Administracija korisničkih računa za Udaljeni pristup Mreži

- (1) Korisnik samostalno administrira dodijeljene korisničke račune za Udaljeni pristup Mreži. Pod administracijom korisničkih računa osobito se smatra izrada i dodjela korisničkog imena i lozinke za Udaljeni pristup Mreži te izmjena podataka o krajnjim korisnicima koje Korisnik ovlasti za korištenje korisničkih računa.

- (2) Korisnik je obavezan čuvati podatke o korisničkim računima od zlouporabe i neovlaštenog korištenja. Korisnik odgovara za svu štetu nastalu uslijed neprikladnog čuvanja, zlouporabe odnosno neovlaštenog korištenja korisničkih računata.

Članak 10. Mrežna oprema

Za potrebe korištenja usluge 'Privatna Mreža' Korisnik može koristiti mrežnu opremu T-Coma ili odgovarajuću vlastitu mrežnu opremu sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji. Mrežna oprema dodijeljena Korisniku na korištenje od strane T-Coma ostaje u vlasništvu T-Coma za cijelo vrijeme trajanja Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.

Mrežnu opremu nadzire i konfigurira T-Com, neovisno o vlasništvu mrežne opreme. U tu svrhu, Korisnik je dužan omogućiti T-Comu pristup mrežnoj opremi Korisnika.

Članak 11. Dodatne usluge 'Privatna Mreža'

U sklopu usluge 'Privatna mreža' Korisniku su na raspolaganju određene dodatne usluge koje T-Com učini dostupnima Korisniku. Uvjeti pružanja i tehnička specifikacija dodatnih usluga određeni su u važećoj Tehničkoj specifikaciji T-Coma.

Korištenja dodatne usluge 'Partner pristup' koja Partneru omogućava pristup Mreži Korisnika s lokacija Partnera omogućit će se nakon što Korisnik, Partner i T-Com sklope Ugovor za 'Partner Pristup'.

Članak 12. Obveze Korisnika

- (1) Korisnik se obavezuje da će uslugu 'Privatna Mreža' koristiti isključivo i samo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati u cijelosti ili dijelove usluge 'Privatna Mreža' trećima na korištenje bez prethodnog pisanog odobrenja T-Coma.
- (2) Korisnik se osobito obavezuje sljedeće:
- koristiti ugovorene kapacitete sukladno važećim propisima i svrsi utvrđenoj ovim Općim uvjetima i Ugovorom o pružanju usluge 'Privatna Mreža';
 - plaćati ugovorene naknade T-Comu sukladno rokovima dospijeća;
 - nadoknaditi sve troškove koji nastanu za T-Com uslijed provjere opreme na strani T-Coma kad se ista vrši na temelju prijave smetnje od strane Korisnika, ukoliko takva provjera otkrije da smetnja nije uzrokovana T-Com-ovom opremom ili uslugama;
 - o svom trošku pribaviti svu opremu, odnosno osigurati odgovarajuće uvjete potrebne za korištenje usluge 'Privatna Mreža' sukladno ovim Općim uvjetima i važećoj Tehničkoj specifikaciji na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program koji mu omogućava pristup usluzi 'Privatna Mreža' te osigurati kućnu instalaciju izvedenu u skladu s propisima;
 -
 - čuvati pažnjom dobrog gospodara mrežnu opremu u vlasništvu T-Coma, a predanu Korisniku na korištenje za potrebe usluge 'Privatna Mreža' te nakon prestanka Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža' iz bilo kojeg razloga, vratiti tu opremu natrag T-Comu u stanju u kojem ju je primio u roku od 15 dana po prestanku Ugovora. U protivnom, Korisnik će biti dužan T-Comu naknaditi svu nastalu štetu;
 - sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji osigurati odgovarajuću ispravnu mrežnu opremu koju Korisnik nabavlja od trećih, kao i osigurati održavanje te pravovremeno vršiti potrebnu nadogradnju takve mrežne opreme.
- (3) Korisnik se osobito obavezuje da neće mijenjati mrežne postavke, otvarati, oštećivati ili na bilo koji drugi način mijenjati mrežnu opremu odnosno mrežne postavke na mrežnoj opremi koja je instalirana i/ili konfigurirana od strane T-Coma, niti je iznositi izvan objekta za koji je namijenjen.
- (4) Sva terminalna oprema koja se priključuje na T-Com mrežu, mora imati odgovarajuće potvrde o kakvoći (certifikate) ili izjave o usklađenosti i oznake u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama.

Članak 13. Cijene i uvjeti plaćanja

- (1) Mjesečna naknada te sve druge cijene usluge 'Privatna Mreža' koje T-Com zaračunava temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim cjenikom T-Coma (dalje u tekstu: Cjenik T-Coma).
- (2) T-Com je ovlašten mijenjati Cjenik T-Coma te se obavezuje objaviti ga i učiniti dostupnim Korisniku na prikladan način. Cjenik T-Coma dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima T-Coma .

- (3) T-Com može uvesti, promijeniti ili ukinuti tarifne modele kao i dodatne usluge, odnosno uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Korisniku na zakonom predviđeni način.
- (4) Jednokratna naknada za Aktivaciju usluge obračunat će se u prvom redovnom računu za uslugu 'Privatna Mreža' izdanom nakon Aktivacije usluge.
- (5) Jednokratna naknada za dodatnu uslugu Special obračunat će se u prvom redovnom računu za uslugu 'Privatna Mreža' izdanom nakon pružanja usluge Special.
- (6) Naknade za uslugu 'Privatna Mreža -' obračunavat će se i naplaćivati mjesečno počevši od datuma Aktivacije usluge sukladno članku 3. stavak 4. i 5. ovih Općih uvjeta putem mjesečnog računa kojeg T-Com izdaje za uslugu 'Privatna Mreža' pruženu u prethodnom mjesecu.
- (7) Iznimno od stavka 6. ovog članka, mjesečna naknada za korištenje usluge 'Privatna Mreža' u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do Aktivacije usluge, odnosno do prestanka Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža', odredit će se u iznosu 1/n mjesečne naknade (gdje je 'n' broj dana u predmetnom mjesecu) za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je došlo do Aktivacije usluge, odnosno do dana prestanka Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.
- (8) Ukoliko uslijed propusta na strani Korisnika, podaci o identitetu Korisnika, broj računa i ostali podaci potrebni za plaćanje nisu uredno uneseni u obrazac za plaćanje, T-Com neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga sve dok Korisnik ne dostavi T-Comu dokaz o izvršenoj uplati.
- (9) Korisnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. Prigovori na iznose pojedinog računa podnose se T-Comu u pisanom obliku ili usmeno T-Com-ovoj službi za korisnike u propisanom roku od 30 dana od dana izdavanja računa.
- (10) Na dospelja, a neplaćena potraživanja od Korisnika, T-Com ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu sukladno važećim propisima.

Članak 14.

Naplata potraživanja

- (1) Korisnik je dužan platiti račun u cijelosti do dana dospelja navedenog u računu, a prema uputama T-Coma navedenim na računu.
- (2) Ako Korisnik ne plati T-Com račun u cijelosti do dana dospelja navedenog u računu, T-Com će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (dalje u tekstu: Opomena).
- (3) Opomena sadrži upozorenje Korisniku da će T-Com privremeno obustaviti pružanje usluge 'Privatna Mreža' sve do potpunog podmirenja duga na Opomeni, odnosno podmirenja svih neplaćenih računa.
- (4) Ako Korisnik ne podmiri dospelje dugovanje po Opomeni u cijelosti do dana određenog u Opomeni, T-Com ima pravo privremeno obustaviti pružanje usluge 'Privatna Mreža' te onemogućiti Korisniku korištenje usluge 'Privatna Mreža'.
- (5) Ako Korisnik ne podmiri dugovanje niti nakon privremene obustave usluge, T-Com ima pravo konačno prestati pružati uslugu 'Privatna Mreža' te raskinuti Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža' sukladno ovim Općim uvjetima.
- (6) U slučajevima iz stavka 4. i 5. ovog članka T-Com neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku uslijed privremene obustave, odnosno ograničenja pružanja usluge 'Privatna Mreža'.

Članak 15.

Kvaliteta usluge

- (1) U sklopu usluge 'Privatna Mreža' T-Com osigurava povezanost lokacija Korisnika u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti IP/MPLS platforme i mrežne opreme koja se na istu spaja.
- (2) Usluga 'Privatna Mreža' nije dostupna na čitavom području Republike Hrvatske.
- (3) T-Com će redovito održavati kapacitete svoje mreže u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja a u svrhu pružanja usluge 'Privatna Mreža' odgovarajuće kvalitete.
- (4) Mrežna platforma T-Coma, prijenosni kapaciteti te sva pripadajuća oprema nužna za uspostavljanje i funkcioniranje usluge 'Privatna Mreža' na strani T-Coma su utvrđene, uspostavljene i koriste se u skladu s važećim zakonima i drugim propisima na području telekomunikacija i u skladu sa svim relevantnim preporukama Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) i Europskog Instituta za standarde u telekomunikacijama (ETSI).

- (5) T-Com ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge 'Privatna Mreža' ako Korisnik, nakon prihvatanja Zahtjeva za uslugu 'Privatna Mreža' od strane T-Coma, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme, ne instalira odgovarajući računalni program, ne postavi kućnu instalaciju, ne koristi adekvatnu mrežnu opremu ili izmijeni konfiguraciju mrežne opreme, odnosno ako je kućna instalacija (uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma), konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna, odnosno neodgovarajuća.

Članak 16. Smetnje

- (1) T-Com i Korisnik međusobno će se obavještavati o smetnjama u tehničkim parametrima i posljedicama koje ove smetnje mogu imati na uslugu 'Privatna Mreža', te će aktivno surađivati na otklonu ovih smetnji. Postupak utvrđivanja i otklona smetnji utvrđen je u Prilogu 1. ovih Općih uvjeta.
- (2) U svrhu postupanja sukladno stavku 1. ovog članka, T-Com i Korisnik odredit će ovlaštene kontakt osobe u Ugovoru o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.
- (3) Korisnik je obavezan omogućiti T-Comu pristup svojim prostorijama u svrhu uspješnog otklona smetnji. T-Com je ovlašten ući u prostorije Korisnika isključivo u prisutnosti Korisnika.
- (4) T-Com neće biti odgovoran za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju «višom silom» (npr. rat, poplava, štrajk itd.).
- (5) T-Com neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili degradacijom sustava tijekom nužnog održavanja sustava T-Coma, kao niti za štetu nastalu zbog tehničkih smetnji tijekom prijenosa podataka u sklopu usluge 'Privatna Mreža', osim ako je šteta posljedica namjere ili krajnje nepažnje T-Coma.
- (6) T-Com neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti terminalne opreme Korisnika (uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma), odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisnik.

Članak 17. Izmjene cijena i Općih uvjeta

- (1) T-Com zadržava pravo izmijeniti cijene i Opće uvjete za pružanje usluge 'Privatna Mreža' u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i drugim važećim propisima.
- (2) Pored prethodno navedenog, u slučaju odluke nadležnog regulatornog tijela ili izmjena važećih propisa kojima se nameću izmjene cijena i/ili ovih Općih uvjeta, T-Com će prilagoditi svoje cijene i/ili Opće uvjete sukladno odluci nadležnog regulatornog tijela odnosno izmjenama važećih propisa.
- (3) T-Com će obavijestiti Korisnika u pisanom obliku o izmjenama koje su uvedene te na odgovarajući način objaviti ove izmjene. Izmjene cijena, odnosno Općih uvjeta počët će se primjenjivati na Korisnika po proteku 30 dana od dana njihove objave, izuzev povoljnijih promjena koje se mogu primijeniti na Korisnika odmah po objavi. Ukoliko Korisnik ne odbije izmjene u roku od 30 dana od dana objave izmjena, smatrat će se da je suglasan sa uvedenim izmjenama.
- (4) U slučaju da Korisnik odbije prihvatiti izmjene uvjeta i cijena na prethodno opisani način, T-Com ima pravo prestatì pružati Korisniku uslugu 'Privatna Mreža' i raskinuti Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.

Članak 18. Privremena obustava pružanja usluge

- (1) T-Com može privremeno obustaviti Korisniku pružanje usluge 'Privatna Mreža', uz prethodnu pisanu obavijest Korisniku:
- ukoliko se Korisnik ponaša na način koji ometa T-Com u pružanju usluge 'Privatna Mreža' ili bilo kojeg njenog dijela, odnosno koji ometa druge korisnike u korištenju T-Comovih usluga, ili se ponaša na drugi način koji je protivan primjenjivim zakonima i propisima, a takvo ponašanje Korisnik ne otkloni u roku od 15 dana od dana primitka T-Comove pisane obavijesti;
 - ukoliko Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje T-Comu sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta;
 - ukoliko T-Com utvrdi na strani Korisnika postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva za uslugu 'Privatna Mreža', odnosno odbijanje Aktivacije usluge ili obustavu usluge iz članka 4. ovih Općih uvjeta, a ovi razlozi ne budu otklonjeni od strane Korisnika u roku od 15 dana od dana primitka T-Comove pisane obavijesti;

(2) Neovisno o navedenom u stavku 1. ovog članka, T-Com zadržava pravo privremeno obustaviti pružanje usluge Korisniku s trenutnim učinkom:

(3)

- u slučaju kršenja obveza Korisnika iz ovih Općih uvjeta koje bi moglo rezultirati značajnom materijalnom štetom za T-Com;
- u slučaju da se to traži od T-Coma temeljem odluke nadležnog regulatornog tijela ili nadležnog suda.

(3) Neovisno o navedenom u stavcima 1. i 2. ovog članka, održavanje i razvoj T-Com mreže mogu zahtijevati da T-Com ograniči uslugu 'Privatna Mreža' ili da je privremeno obustavi. U tom slučaju, T-Com će bez odlaganja o tome obavijestiti Korisnika.

(4) Po prestanku razloga za privremenu obustavu pružanja usluge, na način određen ovim člankom, T-Com će Korisniku ponovno omogućiti korištenje usluge 'Privatna Mreža'. U tom slučaju, T-Com zadržava pravo obračunati Korisniku naknadu za ponovnu uspostavu usluge 'Privatna Mreža' sukladno Cjeniku T-Coma.

Članak 19.

Trajanje i prestanak Ugovora

(1) Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža' sklapa se na neodređeno vrijeme.

(2) Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža' može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, koje je određeno u Zahtjevu za uslugu 'Privatna Mreža' (dalje u tekstu: Obvezno trajanje ugovora).

(3) Korisnik može otkazati Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža' pisanom obaviješću T-Comu najmanje 15 dana unaprijed, a sukladno ovim Općim uvjetima. U tom slučaju pravne posljedice prestanka važenja Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža' nastupaju protekom 15 dana od dana kad je T-Com zaprimio pisanu obavijest Pretplatnika o otkazu, odnosno danom kojeg je Korisnik sam odredio u pisanoj obavijesti iz ovog članka kao danom prestanka Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža', uz uvjet da je obavijest zaprimljena u T-Comu najmanje 15 dana unaprijed od željenog datuma prestanka Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.

(4) T-Com može raskinuti Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža' iz sljedećeg razloga:

- u slučaju privremene obustave pružanja usluge 'Privatna Mreža' iz članka 18. stavak 1. i 2. ovih Općih uvjeta, a razlozi za privremenu obustavu ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremene obustave.

(5) Ugovor o pružanju usluge 'Privatna Mreža' može prestati važiti i u ostalim slučajevima određenima važećim propisima Republike Hrvatske.

(6) Pravne posljedice raskida Ugovora o pružanju usluge 'Privatna Mreža' sukladno stavcima 4. i 5. ovog članka nastupit će s danom u kojem je nastao jedan od razloga za prestanak Ugovora navedenih u stavcima 4. i 5. ovog članka.

(7) U slučaju prestanka Ugovora sukladno stavcima 4. i 5. ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu štete ili na oslobođenje od naknade štete koja je uslijed toga nastala, osim ukoliko je to pravo predviđeno hrvatskim prisilnim propisima.

Članak 20.

Povjerljivost podataka

(1) T-Com i Korisnik su obvezni držati u tajnosti sve povjerljive podatke koje T-Com i/ili Korisnik stekne ili bude upoznat s njima tijekom pružanja usluge 'Privatna Mreža', a najranije od trenutka zaprimanja Zahtjeva Korisnika za uslugu 'Privatna Mreža' od strane T-Coma.

(2) Sva druga pitanja vezana uz povjerljivost podataka po potrebi odredit će se Ugovorom o pružanju usluge 'Privatna Mreža'.

(3) T-Com zadržava pravo koristiti podatke o Korisniku iz Zahtjeva za uslugu 'Privatna Mreža' samo za vlastite potrebe, kao i u zakonski dopuštene svrhe, uključujući podatke Korisnika potrebne za obračun i naplatu korištenja usluge.

(4) Korisnik je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti T-Com o bilo kakvoj promjeni podataka navedenih u Zahtjevu za uslugu 'Privatna Mreža' odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene.

(5) Ukoliko Korisnik ne obavijesti T-Com o promjeni podataka na način kako je to prethodno navedeno, te uslijed tog propusta računati, opomene za plaćanje i druga T-Comova pismena ne mogu biti dostavljena Korisniku, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

Članak 21.

Obavijesti

Sve obavijesti i pitanja vezana uz pružanje usluge 'Privatna Mreža', T-Com i Korisnik će obavljati preko kontakt osoba čiji će se podaci navesti u Ugovoru o pružanju usluge 'Privatna Mreža'. Obavijesti će se upućivati poštom i/ili telefaksom, osim ako je to Ugovoru o pružanju usluge 'Privatna Mreža' drugačije navedeno.

Članak 22.

Rješavanje sporova

T-Com i Korisnik suglasni su da mirno riješe sve sporove proizašle iz ili u svezi s uslugom 'Privatna Mreža', uključujući sporove koji se odnose na tumačenje, primjenu ili izvršenje ovih Općih uvjeta. U slučaju neuspjeha, za konačno rješavanje spora bit će stvarno nadležni sud u Republici Hrvatskoj.

Članak 23.

Završne odredbe

- (1) Na odnose između T-Coma i Korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima i/ili Tehničkom specifikacijom i/ili Ugovorom o pružanju usluge 'Privatna Mreža' sklopljenim temeljem ovih Općih uvjeta, primijenit će se na odgovarajući način važeći propisi Republike Hrvatske.
- (2) Prilog ovim Općim uvjetima sastavni je dio ovih Općih uvjeta te će tumačiti u skladu s ovim Općim uvjetima.
- (3) T-Com će objaviti i učiniti dostupnima ove Opće uvjete te sve izmjene i dopune ovim Općim uvjetima na način određen važećim propisima.
- (4) T-Com je ovlašten izmijeniti Tehničku specifikaciju pri čemu će se na odgovarajući način primijeniti odredbe članka 17. ovih Općih uvjeta.
- (4) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja.

Prijava i otklanjanje smetnji

1. Postupak

T-Com će otkloniti smetnje na mrežnim kapacitetima (tehničkim instalacijama) u što kraćem roku, a sukladno postojećim tehničkim i operativnim mogućnostima. Postupak prijave i otklona smetnji uključuje sljedeće:

a) Prijava smetnji

Korisnik je dužan, bez odgode, prijaviti T-Comu svaku smetnju u korištenju usluge ili kvar umreženih Pristupnih kapaciteta (dalje u tekstu pod zajedničkim nazivom: Smetnje) putem besplatnih telefonskih brojeva: za KA korisnike 0800 9500, za LA 0800 9500 i za SME 0800 9100. Spomenuti brojevi su dostupni 24 sata na dan, 7 dana u tjednu (radnim danom, vikendom i državnim blagdanom od 00,00 do 24.00 sati). Prijava smetnje treba sadržavati: naziv tvrtke, adresu, parametre pristupnog kapaciteta (relaciju, brzinu, protokol, tip terminalnog uređaja te obavezno identifikator priključne točke,) te karakter Smetnje.

b) Odaziv na prijavu smetnji

Po zaprimanju prijave kvara sukladno prethodno navedenom, T-Com će pristupiti otklanjanju smetnji bez odlaganja.

c) Obavijest o otklanjanju smetnji

Nakon što smetnja bude otklonjena T-Com će o istome obavijestiti Korisnika bez odgađanja. Za vrijeme otklanjanja smetnji Korisniku će biti omogućen kontakt s odgovornom osobom na strani T-Coma. Ako u prvotnom pokušaju ne bude moguće uspostaviti kontakt s odgovornom osobom na strani T-Coma, potrebno je u razumnim razmacima nastaviti s pokušajima sve dok se ne ostvari kontakt s odgovornom osobom.

2. Otklanjanje smetnji

Proces otklanjanja smetnji započinje trenutkom prijave smetnji od strane Korisnika T-Comu na način utvrđeni ovim Općim uvjetima. Nakon zaprimanja prijave smetnji i verifikacije od strane nadležne osobe T-Coma utvrdit će se vrijeme nastanka smetnje. Vrijeme otklanjanja traje od zaprimanja prijave sve do otklanjanja smetnje, odnosno dostave obavijesti Korisniku o otklanjanju smetnji.

Prilikom otklanjanja smetnje Korisnik je dužan T-Comu omogućiti nesmetan pristup korisničkoj terminalnoj opremi i kućnoj instalaciji do kablenskog uvoda u objekt na lokaciji Korisnika u okviru dogovorenog vremena za intervenciju. Vrijeme u kojem T-Comu nije omogućen ulazak na lokaciju Korisnika, npr. Korisnik ne može omogućiti pristup ili je odgodio rješavanje problema; neće biti uračunato u vrijeme potrebno za otklanjanje smetnje. Nakon zaprimljene prijave smetnje, T-Com će poduzeti proces otklona smetnji.

Ukoliko se prilikom otklanjanja utvrdi da je smetnja uzrokovana neispravnim rukovanjem terminalnom ili mrežnom opremom od strane Korisnika, da je terminalna oprema Korisnika neispravna ili da je smetnja uzrokovana neispravnošću kućne instalacije Korisnika uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma, kao i planirani prekidi u mreži najavljeni, T-Com ima pravo naplatiti obavljenju uslugu prema ostvarenim troškovima (troškovnik norma radnih sati, troškovi prijevoza, dnevnicu i smještaja zaposlenika). U svrhu izbjegavanja dvojbi, T-Com nije dužan pristupiti otklanjanju smetnje za koju se utvrdi da je uzrokovana neispravnošću terminalne opreme i/ili kućne instalacije Korisnika uključujući i mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma.

3. Prekidi u mreži

T-Com je odgovoran za nesmetano odvijanje usluge 'Privatna Mreža', kako slijedi:

- za svaki prekid u mreži po pojedinoj priključnoj točki na lokaciji Korisnika duži od tri (3) neprekidna sata dnevno, mjesečna naknada za uslugu 'Privatna Mreža' bit će umanjena za iznos jednosatne naknade za svaki puni sat prekida u mreži (mjesečna naknada podijeljena sa 720).

Prekid u mreži u smislu ovih Općih uvjeta smatra se vremensko razdoblje unutar kojeg Korisniku nije bila dostupna usluga 'Privatna Mreža' uslijed smetnji i/ili grešaka na mrežnim kapacitetima koje su nastale na strani T-Coma. U svrhu izbjegavanja dvojbi, prekidi u mreži nastali uslijed smetnje i/ili greške na terminalnoj opremi i/ili kućnoj instalaciji Korisnika, uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma, kao i planirani prekidi u mreži najavljeni 24 sata unaprijed ne smatraju se prekidima u mreži u smislu ovih odredbi.

U svrhu ostvarivanja prava na smanjenje mjesečne naknade uslijed gore navedenog prekida u mreži, Korisnik mora T-Comu podnijeti zahtjev za smanjenjem mjesečne naknade u pisanom obliku.

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA USLUGE 'PRIVATNA MREŽA'

1. Općenito

Za potrebe usluge 'Privatna Mreža' pod pojmom Mrežna oprema smatra se usmjerivač, modem i prijenosna oprema, osim ako nije drugačije navedeno, s time da se pod pojmom usmjerivač smatra naprava koja omogućuje usmjeravanje podataka unutar 'Privatne Mreže', pod pojmom modem smatra se naprava koja omogućuje prijenos signala unutar 'Privatne Mreže', a pod pojmom prijenosna oprema smatra se bilo koja druga naprava koja omogućuje prijenos signala unutar 'Privatne Mreže', a nije modem. Odredbe ove Tehničke specifikacije koje se odnose na Korisnika na odgovarajući će se način primjenjivati i na Partnera, osim ako ovom Tehničkom specifikacijom nije drugačije određeno.

U svrhu korištenja Stalnog pristupa mreži te dodatnih mogućnosti usluge 'Privatna Mreža', Korisnik je dužan osigurati sljedeće:

- instalaciju Mrežne opreme na mjestu priključenja na zatraženoj lokaciji Korisnika na kojoj se nalazi točka priključka kućne instalacije na mrežu T-Coma (u daljnjem tekstu: priključna točka) navedena u Zahtjevu za uslugom 'Privatna Mreža',
- odgovarajuću atestiranu kućnu instalaciju od mjesta priključne točke u prostorijama na lokaciji Korisnika, te od mjesta korisničke terminalne opreme u prostorijama na lokaciji Korisnika, do zaključnih točaka Mrežne opreme te
- odgovarajuće napajanje za Mrežnu opremu od 230V, 50 Hz sa zaštitnim uzemljenjem, što treba potvrditi atestom.
 - mikroklimatske uvjete potrebne za rad mrežne opreme.

Kako bi osigurali maksimalnu kvalitetu pružanja usluge i i tehničku podršku, T-Com preporuča da Korisnik ne koristi sljedeće mrežne skupine: 192.168.3.0/24, 192.168.249.0/24, 192.168.250.0/24, 172.26.0.0/16, 172.27.0.0/16 i 172.29.0.0/16.

Mrežnu opremu Korisniku na zahtjev osigurava T-Com (bilo u okviru usluge, bilo u najam). T-Com će instalirati Mrežnu opremu u blizini priključne točke na lokaciji Korisnika. T-Com će pritom upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do određenih prostorija na lokaciji Korisnika.

Usmjerivač treba imati sljedeće karakteristike:

- proizvođač usmjerivača mora odgovarati onom kojeg T-Com koristi prilikom pružanja usluge Privatna mreža
- tip usmjerivača mora odgovarati onom kojeg T-Com koristi prilikom pružanja usluge 'Privatna Mreža'.

Ukoliko Korisnik za pristup usluzi 'Privatna Mreža' koristi usmjerivač koji se nalazi u vlasništvu Korisnika, T-Com preuzima kontrolu i administriranje usmjerivača. Korisnik je obavezan osigurati održavanje usmjerivača.

Ako Korisnik želi zadržati pristup svojem usmjerivaču, T-Com će koristiti za pristup vlastiti pristupni usmjerivač koji će se postaviti između priključka i Korisnikovog usmjerivača. Dodatni usmjerivač plaća Korisnik po važećem Cjeniku T-Coma.

Korisniku je izričito zabranjeno otvarati, mijenjati, oštećivati ili na bilo koji drugi način raspolagati pristupnim usmjerivačem T-Coma bez prethodnog izričitog dopuštenja T-Coma. U slučaju povrede ove odredbe iz razloga za koje odgovara Korisnik, T-Com će onemogućiti Korisniku pristup usluzi 'Privatna Mreža'.

Sučelje na instaliranom usmjerivaču prema korisničkoj terminalnoj opremi je Ethernet sučelje 10/100 Mbit/s u skladu s relevantnim standardima.

2. Uvođenje i korištenje Stalnog pristupa Mreži

T-Com će na usmjerivaču prema korisničkoj terminalnoj opremi osigurati Ethernet sučelje 10/100 Mbit/s u skladu s relevantnim standardima.

U sklopu usluge 'Privatna mreža – stalni pristup' Korisnik može od T-Coma zatražiti različite vrste stalnog pristupa Mreži:

- Stalni pristup
- Stalni pristup Basic
- Stalni pristup Vario

T-Com će za povezivanje mrežne opreme (usmjerivač i modem) na IP/MPLS mrežnu platformu sukladno tehničkim mogućnostima i mogućnostima održavanja uspostaviti pristupni vod stalne brzine. Povezivanje mrežne opreme uključuje izradu računa za udaljeni nadzor opreme (korisničko ime/lozinka), konfiguraciju sučelja/podsučelja (primarnog/'backup'), definiranje enkapsulacije na WAN sučelju (primarnom/'backup'), definiciju dial string-a, kreiranje potrebnih LAN sučelja,

definiranje IP adrese na LAN sučeljima/podsučeljima, konfiguraciju statičkih ruta,, definiranje NAT-a, AAA i SNMP funkcionalnosti.

T-Com će izvršiti konfiguraciju AAA i SNMP funkcionalnosti isključivo za potrebe T-Coma.

Moguće brzine pristupnog voda za usluge Stalnog pristupa i Premium pristupa su: 64 kbit/s, 128 kbit/s, 256 kbit/s, 512 kbit/s, 1 Mbit/s, 2 Mbit/s, 4 Mbit/s, 6 Mbit/s, 8 Mbit/s, 10 Mbit/s, 12 Mbit/s, 15 Mbit/s, 30 Mbit/s, 50 Mbit/s, 100 Mbit/s, sve sukladno Cjeniku.

Moguće brzine pristupnog voda za usluge NET Voice pristupa su: 128 kbit/s, 256 kbit/s, 512 kbit/s, 1 Mbit/s, 2 Mbit/s i 4 Mbit/s, sve sukladno Cjeniku.

Moguće klase usluga za Premium pristup su: Business Super, Business Plus, Best Effort (dalje u tekstu pod zajedničkim nazivom: Klase usluga). Promet Business Super klase ima prioritet ispred prometa Business Plus klase, a promet Business Plus klase ima prioritet ispred Best Effort prometa. Korisnik će odrediti obvezne parametre za konfiguriranje Klasa usluga u Zahtjevu za uslugu 'Privatna Mreža'.

Korisnik će unutar Zahtjeva za uslugom 'Privatna Mreža' definirati željenu brzinu pristupnog voda.

Prije puštanja u rad dodijeljenog pristupnog voda potrebnog za Stalni pristup Mreži T-Com će po potrebi izvršiti digitalna mjerenja s odgovarajućim parametrima izvedbe u skladu s relevantnim ITU-T Preporukama.

3. Uvođenje i korištenje Udaljenog pristupa Mreži

U sklopu usluge 'Privatna mreža' Korisnik može od T-Coma zatražiti različite vrste Udaljenog pristupa Mreži:

- putem POTS/ISDN/ADSL pristupa
 - putem Interneta

Usluga Udaljenog pristupa Mreži putem T-Com POTS/ISDN/ADSL pristupa za potrebe povezivanja korisničke terminalne opreme unutar Mreže koristi PPP (Point to Point) protokol i PPPoE (Point to Point over Ethernet), a za autentifikaciju Korisnika u koristi PAP (Password Autentification Protocol) i CHAP (Chalange Handshake Autentification Protocol) protokol. Za ove načine pristupa korisnik se može pretplatiti na odgovarajuću uslugu koja uključuje odgovarajuću terminalnu opremu ili može u vlastitom trošku osigurati odgovarajući PPP klijentski softver i terminalnu opremu.

Kod Usluge Udaljenog pristupa mreži putem Interneta autentifikacija se bazira na X.509 certifikatima. Korisnik sa svojim administratorskim ovlastima može klijenta za povezivanje preuzeti putem korisničkih stranica. Kapacitet pristupa Privatnoj mreži korisnika, za uslugu udaljenog pristupa putem Interneta se ograničava, po svakoj VPN mreži Korisnika

Pored navedenog u članku 2. stavak 1. točka 2. Općih uvjeta korištenja usluge „Privatna mreža“, Udaljeni pristup Privatnoj mreži korisnika (dalje u tekstu: Mreža) moguć je sa svake lokacije na kojoj postoji odgovarajući pristup Internetu-u. U tom slučaju korisnik ostvaruje pristup Mreži putem sigurnosnog ključa i lozinke koje Korisnik dodjeljuje svojim krajnjim korisnicima.

Sigurnosni ključ smatra se korisničkim imenom u smislu Općih uvjeta korištenja usluge Privatna mreža. Korisnik je suglasan i prihvaća da se po isteku jedne godine od dana aktivacije usluge sigurnosni ključ mora obnoviti sukladno uputama T-Coma.

T-Com ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge „Privatna Mreža“ u slučaju kada je ista posljedica nezadovoljavajuće dostupnosti usluge pristupa Internetu."

Za administraciju korisničkih računa T-Com omogućuje pristup korisničkim stranicama na www.t-com.hr/user. Korisnik je sam dužan omogućiti pristup Internetu za administraciju korisničkih računa.

4. Dodatne mogućnosti usluge 'Privatna Mreža'

U sklopu usluge 'Privatna mreža' Korisnik može od T-Coma zatražiti različite dodatne mogućnosti predviđene Cjenikom. Dodatna mogućnost IP backup može se realizirati kao dodatna usluga u sklopu Stalnog pristupa ili Stalnog pristupa Vario i Udaljenog pristupa Mreži putem određenih pristupnih tehnologija koje T-Com učini dostupnima Korisniku, dok se Callback mogućnosti može realizirati samo kao dodatna usluga u sklopu Udaljenog pristupa Mreži.

IP backup usluga može se koristiti isključivo za potrebe razmjene podatkovnog prometa unutar svoje Mreže u slučaju nedostupnosti glavnog pristupnog voda. U protivnom, T-Com ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu IP backup usluge, te za moguće tehničke probleme u radu cjelokupne usluge 'Privatna Mreža'.

Mobile backup usluga predstavlja podvrstu IP backup usluge. Ova usluga omogućava Korisniku zamjenske kapacitete za Stalni pristup Privatnoj mreži, te se ostvaruje korištenjem kapaciteta u pokretnoj mreži T-Mobile Hrvatska d.o.o. Brzine spajanja ovise o dostupnosti kapaciteta u pokretnoj mreži T-Mobile-a, tako da nije moguće garantirati dostupnost točno određene brzine. Mobile backup usluga ostvaruje se putem jedne od sljedećih tehnologija: GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA, ovisno o dostupnosti tehnologije i baznoj stanici. Korisnik nema mogućnost izbora točno određene tehnologije. Mobile backup usluga služi isključivo za razmjenu podataka unutar Mreže u slučaju kad Stalni vod nije u funkciji, te korisnik nije ovlašten koristiti ovu uslugu u bilo koje druge svrhe. U suprotnom, T-Com ima pravo Korisniku obustaviti pružanje usluge Privatna mreža sukladno članku 18. ovih Općih uvjeta kao i raskinuti ugovor za uslugu Privatna mreža temeljem članka 19. ovih Općih uvjeta. Mobile backup usluga naplaćuje se prema cijenama navedenim u cjeniku T-Coma za uslugu Privatna mreža.

Callback usluga može se realizirati isključivo na zatraženim lokacijama Korisnika na kojima Korisnik ima Udaljeni pristup mreži i to putem ISDN BRA pristupa. T-Com će osigurati funkcionalnost Callback usluge na zatraženim lokacijama Korisnika a prema Zahtjevu za Uslugom 'Privatna Mreža', i to implementacijom i konfiguracijom usmjerivača.

Net Voice backup usluga

Ova usluga omogućava backup za Net Voice pristup Mreži iz članka 7. ovih Općih uvjeta. U tom smislu, Net Voice backup usluga omogućava prijenos govora i fax prometa putem zamjenskog voda, u slučaju da je primarni Net Voice vod nedostupan. Glasovni i fax promet koji se prenosi putem Net Voice backup usluge naplaćuje se prema uvjetima i cijenama za Net Phone uslugu. Usluga Net Voice backup naplaćuje se prema cijenama navedenim u cjeniku T-Coma za uslugu Privatna mreža.

Međutim, Net Voice backup usluga ne uključuje backup za Mrežnu opremu i terminalnu opremu na strani korisnika. Korisnik može osigurati dodatni backup za Mrežnu opremu sukladno ponudi T-Coma. U slučaju nefunkcioniranja Mrežne opreme i/ili terminalne opreme na strani korisnika iz bilo kojeg razloga, a neovisno o postojanju Net Voice backup usluge, doći će do obustave prijena govora i fax prometa.

Partner pristup

T-Com će omogućiti Korisniku i Partneru korištenje usluge 'Partner pristup' pod uvjetima utvrđenima Općim uvjetima korištenja usluge 'Privatna Mreža' (dalje u tekstu: Opći uvjeti) , a nakon što prihvati zahtjev za korištenje dodatne mogućnosti 'Partner pristup' (u daljnjem tekstu: Zahtjev za 'Partner pristup').

Zahtjev za Partner pristup podnose Korisnik i Partner zajedno, na važećem obrascu T-Coma. T-Com će prihvatiti Zahtjev za Partner pristup pod uvjetom da Korisnik i Partner svaki zasebno ispunjavaju uvjete utvrđene u članku 4. Općih uvjeta. Zahtjev za Partner pristup prihvaćen od strane T-Coma čini Ugovor za Partner pristup.

Uslugu 'Partner pristup' moguće je realizirati putem Stalnog, Premium i Udaljenog pristupa Mreži sukladno Općim uvjetima. Partner stalni pristup i Partner premium pristup Mreži namijenjeni su isključivo prijenosu podatkovnog prometa uz brzine do najviše 12 Mbit/s po priključnoj točki. Na Zahtjevu za Partner pristup potrebno je naznačiti broj i vrstu zatraženih korisničkih računa za Udaljeni pristup Mreži, odnosno broj, pristupne brzine i lokacije priključnih točaka za Stalni pristup i Premium pristup Mreži.

Korisnik ima mogućnost uvida u vrijeme i trajanje pristupa Mreži od strane Partnera.

Data special usluga

Data Special usluga odnosi se na dodatnu konfiguraciju usmjerivača koja nije navedena kao dio usluge Stalnog pristupa, Premium pristupa i/ili Udaljenog pristupa, pod točkom 2. i 3. ove Tehničke specifikacije.

T-Com će omogućiti Korisniku uporabu usluge Data special pod uvjetima navedenim u Općim uvjetima i nakon što T-Com prihvati zahtjev za dodatnu uslugu 'Special (dalje u tekstu: Zahtjev za uslugu Special).

T-Com će prihvatiti Zahtjev za Data special uslugu ako Korisnik ispunjava uvjete navedene u članku 4. Općih uvjeta, ako Mrežna oprema podržava zatraženu konfiguraciju i ako je T-Com u mogućnosti izvršiti zatraženu konfiguraciju.

T-Com će odrediti cijenu Data special usluge na temelju broja radnih sati potrebnih za ispunjavanje zahtjeva navedenih u Zahtjevu za uslugu Special. T-Com će obavijestiti Korisnika o cijeni usluge Special u ponudi za uslugu Special koju će poslati Korisniku putem pošte ili faks uređaja. T-Com će pružiti uslugu Special u roku od 30 dana nakon što Korisnik, u pisanom obliku putem pošte ili faks uređaja, pošalje T-Comu potvrdu kojom prihvaća ponudu za uslugu Special.