



**ZAGREBAČKI
HOLDING**

PODRUŽNICA ZAGREBAČKI DIGITALNI GRAD

**Minimalna ponuda
Zagrebačkog holdinga d.o.o.**

—

**podružnice Zagrebački digitalni grad
o osnovnim uvjetima pružanja usluga pristupa i korištenja svjetlovodnih niti i
zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge
povezane opreme kojom upravlja Zagrebački holding d.o.o., podružnica
Zagrebački digitalni grad**

U Zagrebu, 05. lipnja 2019.

■ ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.
podružnica Zagrebački digitalni grad
Avenija Dubrovnik 15, 10020 Zagreb
Tel. + 385 1 6420 275 ; Fax. +385 1 6420 271
www.zgh.hr, www.digitalnigrad.hr
infozdg@zgh.hr

■ Trgovački sud u Zagrebu,
MBS:080042653, OIB: 85584865987

Hrvatska poštanska banka d.d.
IBAN: HR16 2390001 1400023766

SADRŽAJ

1. Predmet Minimalne ponude	3
2. Uvjeti za zasnivanje Ugovora o pružanju usluga, zaprimanje zahtjeva i postupak po zahtjevima	4
3. Postupak po zahtjevu, spajanje krajnjih korisnika i otkaz usluge	5
4. Postupak prijave i otklona kvara / izvanredno održavanje	8
5. Redovno održavanje i uvjeti pristupa distribucijskom čvoru	9
6. Izmjena tehničkih parametara	9
7. Kakvoća usluge	10
8. Cijene i uvjeti plaćanja	11
9. Trajanje i prestanak Ugovora	11
10. Postupak prelaska krajnjeg korisnika s jednog Operatora korisnika na drugog Operatora korisnika	12
11. Tajnost podataka	13
12. Odgovornost i naknada štete	13
13. Obavijest Operatoru korisniku	13
14. Rješavanje sporova	14
15. Vrijeme stupanja na snagu Minimalne ponude i način objave	14
16. Prilozi	14

1. Predmet Minimalne ponude

- Zaključkom Gradskog poglavarstva Grada Zagreba, klasa: 944-01706-01/51, urbroj: 251-03-02/2-06-2 od 29. ožujka 2006. godine, a sukladno članku 35. stavku 2. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim, trgovačkom društvu Zagrebački digitalni grad d.o.o., sada Zagrebački holding d.o.o., podružnica Zagrebački digitalni grad, prenijeta su sva prava i obveze u vezi korištenja, održavanja, razvoja i upravljanja sustavom distribucijske telekomunikacijske kanalizacije (DTK) i druge komunalne infrastrukture na području Grada Zagreba za polaganje telekomunikacijskih instalacija za potrebe komunikacijsko-informatičkih sustava („Službeni glasnik“, br. 8/2006).
- Grad Zagreb i Zagrebački holding d.o.o., podružnica Zagrebački digitalni grad sklopili su Ugovor o upravljanju infrastrukturom na području Grada Zagreba za potrebe telekomunikacijskih i informatičkih sustava, klasa: 944-01/05-01/13708; urbroj: 251-14-11/13-06-23, od 05. prosinca 2006. godine.
- Zagrebački holding d.o.o., podružnica Zagrebački digitalni grad je registrirani infrastrukturni operator kod Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti temeljem čega obavlja djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga:
 - davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova,
 - davanja pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme.
- Zagrebački holding d.o.o., podružnica Zagrebački digitalni grad upisana je u Evidenciju popisa upravitelja koju za Grad Zagreb vodi Gradski ured za katastar i geodetske poslove, pod rednim brojem 12, kao upravitelj telekomunikacijske mreže, klasa: 933-01/2009-01/3, urbroj: 251-15-04/1-09-25 od 29. travnja 2009. godine.

Ovom Minimalnom ponudom o osnovnim uvjetima pružanja usluga pristupa i korištenja svjetlovodnih niti i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme na području Grada Zagreba koje su date na korištenje ili su u vlasništvu ZDG-a (dalje u tekstu: EKI/EKM) dalje u tekstu: Minimalna ponuda, utvrđuje se način pružanja usluga ZDG-a Operatorima korisnicima i cjenovni sustav.

1.1. Na odnose ZDG-a i Operatora korisnika koji nisu uređeni ovom Minimalnom ponudom primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

1.2. Korištenje usluge najma EKI/EKM-a opisane u ovoj Minimalnoj ponudi ne mijenja i ne utječe na vlasništvo nad svjetlovodnom distribucijskom mrežom i pripadajućim mrežnim elementima kao ni na vlasništvo nad opremom ZDG-a i Operatora korisnika. ZDG će u potpunosti zadržati vlasništvo nad opremom i mrežnim elementima koji pripadaju ZDG-u, a koje je ZDG instalirao ili dao instalirati za potrebe pružanja usluge najma EKI/EKM-a Operatoru korisniku.

1.3. ZDG nije odgovaran za:

- sadržaj komunikacije koja se prenosi putem svjetlovodne distribucijske mreže,
- kvalitetu usluga koje Operator korisnik pruža putem svjetlovodne distribucijske mreže.

1.4. Korištenje EKI/EKM-a može služiti isključivo za pružanje elektroničko komunikacijskih usluga za koje je Operator korisnik ovlašten u skladu sa pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

1.5. Operator korisnik može koristiti prostor za smještaj svoje aktivne/pasivne opreme u distribucijskom čvoru samo u slučajevima ako pruža uslugu krajnjim korisnicima naselja i/ili stambeno poslovne zgrade putem elektroničke komunikacijske mreže u vlasništvu ili kojom upravlja ZDG.

- 1.6. Operator korisnik je obavezan koristiti postojeću EKI/EKM uvažavajući naloge ZDG, Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih mreža i usluga, Pravilnik o svjetlovodnim distribucijskim mrežama i ostale važeće propise koji uređuju područje elektroničkih komunikacija.
- 1.7. Operator korisnik je obavezan koristiti EKI/EKM s dužnom pažnjom, tako da ne ošteti ili na drugi način ugrozi već postavljene kabele i drugu opremu, instalacije ili uređaje u zemljištu, na površini ili pod površinom, odnosno na način da ne ugrožava sigurnost elektroničke telekomunikacijske mreže i infrastrukture drugih davatelja javnih komunikacijskih usluga.
- 1.8. ZDG i Operatori korisnici sklapaju okvirni ugovor o pružanju usluga: „Ugovor o pristupu i zajedničkom korištenju elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, (dalje u tekstu: Ugovor) kojim se reguliraju prava i obveze ugovornih strana.
- 1.9. ZDG zadržava pravo izmijeniti sadržaj Minimalne ponude i/ili priloga u skladu s propisima koji uređuju područje elektroničkih komunikacija u slučajevima izmjene pravne regulative, odluka Uprave Društva Zagrebački holding d.o.o. i drugih nadležnih tijela.

2. Uvjeti za zasnivanje Ugovora o pružanju usluga, zaprimanje zahtjeva i postupak po zahtjevima

- 2.1. ZDG pruža usluge Operatorima korisnicima putem vlastite EKI/EKM-a, a temeljem pravne osnove iz točke 1. ove Minimalne ponude.
- 2.2. Operator korisnik je ovlašten operator/davatelj javnih elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj, te u svrhu pružanja istih ima namjeru koristiti se EKI/EKM kojima raspolaže i upravlja ZDG.
- 2.3. Prava i obveze za ZDG i Operatora korisnika nastaju danom potpisivanja Ugovora. Ugovorom se definiraju međusobna prava i obveze ugovornih strana sukladno „Pravilniku o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme“.

Predmet Ugovora, ovisno o konfiguraciji i arhitekturi mreže ZDG-a, između ostalog podrazumijeva:

- pristup i korištenje svjetlovodne niti od distribucijskog čvora naselja/zgrade do zgrade, odnosno do instalacija u zgradi;
 - smještaj pasivne i aktivne opreme Operatora korisnika u distribucijskom čvoru.
- 2.4. U svrhu ostvarivanja pojedinačnog pristupa EKI/EKM-a ZDG-a, a nakon sklapanja Ugovora, Operator korisnik mora dostaviti ZDG-u odgovarajući zahtjev za pristup i korištenje EKI/EKM isključivo dostavljanjem zahtjeva i potrebne dokumentacije putem *web* aplikacije na adresi: <https://www.digitalnigrad.hr/aplikacija> (dalje u tekstu: *web* aplikacija).
 - 2.5. U slučajevima nemogućnosti podnošenja zahtjeva, povlačenja zahtjeva ili bilo koje druge radnje koja se obavlja putem *web* aplikacije Digitalnog grada, Operator korisnik dužan je u najkraćem mogućem roku izvijestiti ZDG putem e-mail-a infozdg@zgh.hr o pogrešci a snimku zaslona skupa sa opisom pogreške koja se pojavljuje u radu sa

web aplikacijom poslati na podrska@omega-software.hr kako bi se pogreška uklonila u najkraćem mogućem roku.

3. Postupanje po zahtjevu, spajanje krajnjeg korisnika i otkaz usluge

3.1. ZDG se obvezuje dati odgovor na Zahtjev i to na način:

- ukoliko je zahtjev manjkav ili nepotpun ZDG je obvezan u roku tri (3) radna dana o tome izvijestiti Operatora korisnika i tražiti dopunu ili ispravak;
- u slučaju da Operator korisnik ne dopuni ili ispravi zahtjev smatrat će se da isti nije niti podnesen;
- u slučaju da ZDG ne zatraži dopunu ili ispravak zahtjeva u roku smatra se da je zahtjev prihvaćen.

3.2. ZDG će provjeriti mogućnost realizacije zatražene usluge po primitku potpunog zahtjeva.

3.3. Ako ZDG ne može osigurati zatraženu uslugu ZDG će pisano putem web aplikacije izvijestiti Operatora korisnika o istome najkasnije u roku do tri (3) radna dana nakon primitka zahtjeva.

3.4. Uredno dostavljen i zaprimljen zahtjev ZDG će pozitivno riješiti u roku:

- (1) najviše deset (10) radnih dana od zaprimanja potpunog zahtjeva za pristup pojedinoj svjetlovodnoj niti u slučaju da krajnji korisnik trenutno nema aktivne usluge po toj niti od strane drugih Operatora korisnika;
- (2) najviše trideset (30) radnih dana od zaprimanja potpunog zahtjeva za pristup pojedinoj svjetlovodnoj niti u slučaju da krajnji korisnik trenutno ima aktivne usluge po toj niti od strane drugih Operatora korisnika.

3.5. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti pristup pojedinoj svjetlovodnoj niti u roku većem od navedenih rokova iz točke 3.4. ove Minimalne ponude ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika, odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom.

3.6. Operator korisnik može u zahtjevu za uslugu iz ove Minimalne ponude odrediti datum na koji želi realizirati uslugu za krajnjeg korisnika (datum aktivacije usluge, pristup i korištenje niti i slično) i datum na koji želi prekinuti uslugu kod postojećeg operatora (datum deaktivacije usluge najma niti). U slučaju prijenosa broja Operator korisnik obvezan je definirati datum aktivacije usluge i držati se procedure o prenosivosti broja u situacijama prelaska krajnjih korisnika sa jednog operatora na drugog. Navedena procedura nalazi se u prilogu ove Minimalne ponude, podložna je promjenama, specifična je za svako naselje, a vezana je uz Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

3.7. ZDG će zahtjeve rješavati po redosljedu zaprimanja na način da će Operatoru korisniku dostaviti pisano Odobrenje koje najmanje mora sadržavati:

- naziv i adresu Operatora korisnika;
- broj Ugovora;
- datum realizacije usluge;
- potpis ovlaštene osobe ZDG-a.

- 3.8. Operator korisnik ima pravo povući, odnosno stornirati svaki pojedini zahtjev za zatražene usluge iz ove Minimalne ponude najkasnije tri (3) radna dana nakon zaprimanja Odobrenja od strane ZDG-a. Operator korisnik povlačenje, odnosno storniranje pojedinog zahtjeva vrši putem web aplikacije. ZDG će potvrditi primitak povlačenja zahtjeva automatski, a potvrdu sa urudžbenim brojem Operator korisnik može preuzeti putem web aplikacije.
- 3.9. Ako ZDG ne riješi Zahtjev u roku iz točke 3.4., za svaki dan zakašnjenja plaća naknadu Operatoru korisniku u iznosu od 100,00 kuna po danu zakašnjenja do 10 dana kašnjenja, a za više od 10 dana zakašnjenja 200,00 kuna po danu zakašnjenja. Svako odbijanje zahtjeva koje Operator korisnik dokaže da je neopravdano, odnosno Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu:HAKOM) utvrdi da je neopravdano, smatra se zakašnjenjem i primjenjuju se predviđene naknade.
- 3.10. Operator korisnik nema pravo na predmetnu naknadu ukoliko je kašnjenje u realizaciji zahtjeva nastupilo uslijed:
- više sile (npr. prekida kabela uslijed iskopa trećih osoba, elementarne nepogode, i sl.),
 - kvara na instalaciji unutar stana,
 - postojanja drugih objektivnih razloga izvan kontrole ZDG-a (npr. nemogućnost ZDG-a da pristupi objektu i sl.).
- 3.11. Realizacija usluge će se izvršiti radnim danom u vremenu između 07:30 i 15:30 sati, a procedura može biti definirana posebnim prilogom, ovisno o konfiguraciji mreže.
- 3.12. Realizacija usluge Operatora korisnika prema krajnjem korisniku se vrši unutar samog prostora krajnjeg korisnika i isključivo je u nadležnosti Operatora korisnika.
- 3.13. Operator korisnik može u svakom trenutku otkazati najam svake svjetlovodne niti i/ili usluge koju je ugovorio sa ZDG putem web aplikacije.

Zahtjev za otkazivanje pristupa i korištenja pojedine svjetlovodne niti treba najmanje sadržavati slijedeće podatke, a koji su uvjetovani u web formi prilikom podnošenja zahtjeva:

- broj niti,
 - broj odobrenja ZDG-a prema kojem je realizirana usluga,
 - oznaku pozicije na spojnoj mreži ovisno o konfiguraciji mreže.
- 3.14. U slučaju prestanka važenja pretplatničkog ugovora između Operatora korisnika i njegovog krajnjeg korisnika putem pripadajuće svjetlovodne niti, Operator korisnik je obvezan otkazati pripadajuću svjetlovodnu nit sukladno prethodno navedenim uvjetima.
- 3.15. Za otkaz i isključenje svjetlovodne niti Operator korisnik plaća naknadu sukladno cjeniku koji je sastavni dio ove Minimalne ponude.
- 3.16. ZDG može otkazati najam svake svjetlovodne niti ili usluge ako je nastupio opravdani razlog temeljem kojeg ZDG više nije obvezan ponuditi uslugu najma niti.
- 3.17. Opravdani razlog za otkaz najma niti ili usluge:

ZDG može privremeno ili trajno obustaviti pružanje usluga Operatoru korisniku, uz prethodnu pisanu obavijest 15 (petnaest) dana unaprijed:

- ako oprema Operatora korisnika ili bilo koji njezin dio uzrokuje ili postoji osnovana sumnja da uzrokuje ili može uzrokovati nastanak štete elektroničkoj komunikacijskoj opremi ZDG-a i/ili drugim stvarima u vlasništvu ZDG-a.
 - ako oprema Operatora korisnika na neki drugi način može prouzročiti ili uzrokuje smetnje u funkcioniranju i/ili cjelovitosti mreže ZDG-a,
 - ako umanjuje kvalitetu usluga koje pruža ZDG i drugi Operatori korisnici,
 - ako navedeni uzrok štete, odnosno kvar na opremi Operatora korisnika ne bude otklonjen/eliminiran sukladno uputi ZDG-a u roku od 3 (tri) dana po zaprimanju pisane obavijesti ZDG-a,
 - ako se Operator korisnik ili njegov krajnji korisnik ponaša na način koji ometa ZDG u pružanju usluga, odnosno koji ometa druge Operatore korisnike u korištenju usluga koje pruža ZDG, ili se ponaša na drugi način koji je protivan primjenjivim zakonima i propisima, a takvo ponašanje Operator korisnik ne otkloni u roku od 3 (tri) dana od dana primitka ZDG-ove pisane obavijesti.
- 3.18. Neovisno o navedenom u točki 3.17. Minimalne ponude, ZDG zadržava pravo privremene ili trajno obustave usluge Operatoru korisniku s trenutnim učinkom:
- u slučaju kršenja obveza Operatora korisnika iz sklopljenog Ugovora, te na taj način ZDG-u prouzroči materijalnu štetu, uključujući postojanje izravne opasnosti za vlasništvo i osoblje ZDG-a prouzročeno ponašanjem i/ili opremom Operatora korisnika,
 - ako Operator korisnik propusti podmiriti bilo koji dugovani i neosporeni iznos po računu za usluge koje pruža ZDG, u roku od 15 dana po zaprimanju pisane opomene ZDG-a ili ne pruži, ne obnovi ili ponovo ne uspostavi financijsko jamstvo određeno ovom Minimalnom ponudom,
 - u slučaju da je to zatraženo od ZDG-a temeljem odluke nadležnog regulatornog tijela ili nadležnog suda.
- 3.19. Neovisno o prethodno navedenom, zbog održavanja i razvoja svjetlovodne distribucijske mreže i EKI-a, ZDG može biti prisiljen ograničiti pružanje usluga ili ih privremeno obustaviti. ZDG će bez odlaganja o tome obavijestiti Operatora korisnika. Po prestanku postojanja navedenih razloga ZDG će Operatoru korisniku ponovo omogućiti korištenje ugovorene usluge.
- 3.20. Tijekom privremene obustave usluge iz razloga navedenih u točkama 3.17. i 3.18. Operator korisnik nastavlja plaćati mjesečnu naknadu za tu uslugu, dok u slučajevima privremene obustave usluge iz razloga iz točke 3.19. Operator korisnik će plaćati mjesečnu naknadu umanjenu za onaj broj dana koliko je trajalo isključenje.
- 3.21. Za vrijeme privremene obustave usluge koje pruža ZDG, Operator korisnik neće moći pružati svoje usluge krajnjim korisnicima.
- 3.22. U slučaju privremene obustave ili otkaza usluge, krivnjom Operatora korisnika, Operator korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete.
- 3.23. U slučaju ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo ZDG-a, Operator korisnik ima pravo na naknadu troškova u iznosu od 200,00 kuna po danu do trenutka otklanjanja štete .
- 3.24. U slučaju trajnog otkaza usluge, Operator korisnik će biti obvezan o svom trošku ukloniti svu aktivnu i pasivnu opremu čiji je vlasnik.

4. Postupak prijave i otklona kvarova / izvanredno održavanje

- 4.1. Operator korisnik zahtjev za prijavu kvara skupa sa tehničkom dokumentacijom, odnosno mjernim rezultatima iz kojih je vidljivo da se radi o kvaru ili prekidu na svjetlovodnoj niti podnosi ZDG-u putem web aplikacije, po utvrđenoj proceduri, te Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.
- 4.2. Za otklanjanje kvarova/smetnji radno vrijeme je određeno radnim danom od ponedjeljka 07:30 sati do petka 15:30 sati. Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje su dva (2) radna dana od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanjem kvara/smetnje za 80% kvarova u jednoj godini i četiri radna dana za preostalih 20% kvarova u jednoj godini. Kod prijave kvara/smetnji koji se zaprime nakon 15:30 sati u petak odnosno u dane državnih praznika i blagdana, vrijeme otklona kvara/smetnje počinje teći od prvog sljedećeg radnog dana u 07:30 sati.
- 4.3. Vrijeme za otklanjanje kvara neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora korisnika ili krajnjeg korisnika usluge. Ukoliko ZDG ne otkloni kvar u gore navedenom roku ZDG će biti obavezan Operatoru korisniku isplatiti naknadu za kašnjenje, osim iz razloga navedenih u točki 4.4. i 4.7. ove Minimalne ponude. Ukoliko ZDG ne otkloni kvar unutar roka iz točke 4.2., za svaki dan zakašnjenja plaća naknadu Operatoru korisniku u iznosu od 100,00 kina za svaki dan zakašnjenja do 10 dana kašnjenja, a za više od 10 dana zakašnjenja 200,00 kuna po danu zakašnjenja (počevši od isteka maksimalnog vremena za otklanjanje kvara). Svako kašnjenje u otklanjanju kvara koje Operator korisnik dokaže da je neopravdano, odnosno HAKOM utvrdi da je neopravdano, smatra se zakašnjenjem.
- 4.4. Prijava smetnje se prosljeđuje na postupanje tehničarima na terenu. Nakon pripremnih radnji tehničar na terenu utvrđuje mjesto i uzrok smetnje na osnovu provedenih mjerenja. Ako smetnja nije u području odgovornosti ZDG-a, tj. mjerni rezultati zadovoljavaju sve mjerne parametre i granične vrijednosti istih definirane karakteristikama predmetne usluge, smetnja se odjavljuje pisanim putem slanjem izvještaja Operatoru korisniku sa naslovom „Nije u području odgovornosti ZDG-a“ putem web aplikacije i putem e-mail-a osobi koja je navedena u zahtjevu. U tom slučaju tehničar je obavezan priložiti dokument ispisa mjerenja koji je dostupan Operatoru korisniku zajedno s odjavom smetnje. Ako je smetnja u području odgovornosti ZDG-a, tj. ukoliko mjerni rezultati upućuju na uočenu neispravnost u dijelu mreže u odgovornosti ZDG-a, tehničar nastavlja standardnu proceduru otklanjanja smetnje.
- 4.5. Nakon izvršenih radova, ZDG izvještava Operatora korisnika o uspješno otklonjenoj smetnji slanjem Izvještaja o otklonjenoj smetnji.
- 4.6. Otklanjanje smetnji na instaliranoj opremi Operatora korisnika u distribucijskom čvoru, Operator korisnik može provoditi svaki dan, 0-24 sata uz obaveznu prethodnu najavu posjete.
- 4.7. Operator korisnik nema pravo na naknadu iz točke 4.3. ukoliko je kašnjenje u otklanjanju kvara nastupilo uslijed:
 - više sile (npr. prekida kabela uslijed iskopa trećih osoba, elementarne nepogode, i sl.),
 - kvara na instalaciji unutar stana,

- postojanja drugih objektivnih razloga izvan kontrole ZDG-a

5. Redovno održavanje i uvjeti pristupa distribucijskom čvoru

- 5.1. Komunikacijska oprema Operatora korisnika, smještena u distribucijskom čvoru kojim upravlja ZDG u režimu je tehničke, protupožarne i klimatske zaštite ravnopravno sa opremom ostalih Operatora korisnika.
- 5.2. Redovno održavanje opreme koja je u vlasništvu Operatora korisnika obavlja Operator korisnik, a opremu u vlasništvu ZDG-a obavlja ZDG.
- 5.3. Ovlašteni predstavnici Operatora korisnika obvezni su pridržavati se PRILOGA 4. Procedure i Pravila o ulasku u komunikacijsko čvorište podružnice Zagrebački digitalni grad sa ciljem održavanja radnog standarda i higijene prostora u kojemu borave predstavnici Operatora korisnika i podružnice ZDG.
- 5.4. ZDG zadržava pravo po potrebi izmijeniti navedenu proceduru uz prethodnu obavijest Operatoru korisniku.
- 5.5. Operator korisnik mora osigurati da ovlašteni zaposlenici ili ovlašteni ugovorni izvođači Operatora korisnika (dalje u tekstu: ovlaštene osobe) imaju odgovarajuće identifikacijske dokumente i oznake izdane od strane Operatora korisnika. Ovlaštene osobe moraju nositi identifikacijske oznake na vidljiv način kad ulaze i ostaju u distribucijskom čvoru.
ZDG zadržava pravo kontrolirati identifikaciju ovlaštenih osoba.
- 5.6. ZDG i Operator korisnik utvrđuju pristupnu listu u vidu popisa ovlaštenih osoba koje imaju pristup distribucijskom čvoru. Pristupna lista će biti redovito ažurirana svakih 6 (šest) mjeseci ili izvanredno sukladno potrebama uz obostranu potvrdu izmjena na pristupnoj listi.
- 5.7. Operator korisnik mora unaprijed najaviti posjetu svog ovlaštenog osoblja distribucijskom čvoru ispunjavanjem posebnog *web* obrasca na *web* aplikaciji. Ovlaštena osoba ZDG-a potvrditi će ulazak u distribucijski čvor u roku od dva radna dana za redovne posjete putem *web* aplikacije.

6. Izmjena tehničkih parametara

- 6.1. Jedan od preduvjeta za pružanje usluga od strane ZDG-a sukladno ovoj Minimalnoj ponudi je da zahtjev Operatora korisnika za predmetnu uslugu nije štetan za rad, odnosno integritet i interoperabilnost elektroničke komunikacijske mreže i usluga (sposobnost heterogenih sistema da rade zajedno i sposobnost za zajednički rad različitih sistema, tehnika ili organizacija). te da je svakodobno osigurana zaštita usluga i internih podataka, mrežne opreme, programskih rješenja kao i pohranjenih podataka, uključujući osobne podatke, povjerljivih informacija i privatnosti.
- 6.2. ZDG je ovlašten prouzrokovati prekide, smetnje, ili promjene u svojoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i uslugama na štetu pružanja usluga koje su predmet ove Minimalne ponude, a u vezi s mjerama koje je potrebno poduzeti iz tehničkih i/ili operativnih razloga i/ili u svrhu planiranog održavanja rada mreže i/ili iz razloga više sile. ZDG će biti obavezan najkasnije 7 (sedam) dana unaprijed obavijestiti Operatora korisnika o planiranom prekidu, smetnji i promjenama u mreži/uslugama, uz navođenje razloga te o tome obavijestiti nadležno regulatorno tijelo.

- 6.3. U slučaju više sile i/ili neplaniranih prekida, ZDG je obavezan bez odlaganja, u što kraćem roku, obavijestiti Operatora korisnika o neplaniranom prekidu, smetnji i promjenama u mreži/uslugama, uz navođenje razloga te također o tome obavijestiti nadležno regulatorno tijelo.
- 6.4. ZDG zadržava pravo na izmjenu tehničkih parametara usluga koje su predmet Minimalne ponude, uzrokovane tehničkim razvojem, rekonfiguracijom ili nadogradnjom EKM/EKI sukladno međunarodnim normama i preporukama i/ili važećim propisima Republike Hrvatske.
- 6.5. O izmjenama u EKM/EKI koje bi mogle imati učinka na funkcioniranje usluga koje su predmet Minimalne ponude, ZDG je obavezan obavijestiti Operatora korisnika o navedenim izmjenama u pisanom obliku najmanje 3 (tri) mjeseca prije provođenja izmjena. Ova se odredba ne primjenjuje u slučaju prethodnog međusobnog dogovora između ZDG-a i Operatora korisnika, kod manjih izmjena, događaja više sile ili odluke nadležnog regulatornog tijela.
- 6.6. ZDG će obavijestiti Operatora korisnika o provođenju izmjena pisanim putem, uključujući tehničke podatke i planirani datum realizacije izmjena. Smatrat će se da je Operator korisnik prihvatio izmjene, ako u pisanom obliku ne prigovori u roku od 30 (trideset) dana od primitka pisane obavijesti upućene od strane ZDG-a. U slučaju da Operator korisnik odbije izmjene, ZDG zadržava pravo prestati pružati usluge Operatoru korisniku sukladno ovoj Minimalnoj ponudi po isteku 3 (tri) mjeseca od dana pisane obavijesti ZDG-a, osim ako nadležno regulatorno tijelo ne odluči drugačije. U slučaju da Operator korisnik u roku od 30 (trideset) dana od primitka pisane obavijesti odbije ponuđene izmjene, dužan je očitovati se pisanim putem o razlozima odbijanja izmjena tehničkih parametara ZDG-u kao i nadležnom regulatornom tijelu radi rješavanja spora.
- 6.7. Operator korisnik sam snosi troškove provođenja izmjena tehničkih parametara na svojoj strani, dok na strani ZDG-a troškove snosi ZDG.

7. Kakvoća usluge

- 7.1. Mrežni elementi ZDG-a nužni za uspostavljanje i funkcioniranje usluge su izrađeni, postavljeni i koriste se sukladno važećim zakonima i propisima iz područja elektroničkih komunikacija te sukladno svim mjerodavnim međunarodnim normama.
- 7.2. ZDG će redovito održavati kapacitete svoje svjetlovodne distribucijske mreže i EKI-a potrebne za pružanje usluga koje su predmet ove Minimalne ponude kako bi osigurao zajamčenu kvalitetu usluge.
- 7.3. ZDG ulaže najbolje napore kako bi parametre kvalitete usluge održao u standardima definiranim važećim propisima, uključujući međunarodne norme i preporuke. U svrhu osiguranja cjelovitosti i kontinuiteta mreže ZDG-a, ZDG će poduzimati neophodne korake za testiranje opreme i popravak kvara u što kraćem roku.
- 7.4. ZDG ima pravo ispitati ispravnost funkcioniranja opreme Operatora korisnika koja je instalirana u distribucijskom čvoru ZDG-a, ako postoji opravdana sumnja da oprema uzrokuje štetne smetnje u mreži ZDG-a. U tu svrhu, ZDG zadržava pravo, samo uz odobrenje i prisutnost Operatora korisnika pristupiti opremi Operatora korisnika u

mjeri u kojoj je to nužno za provođenje gore navedenog pregleda. ZDG će unaprijed odrediti razuman rok unutar kojeg je Operator korisnik obvezan dostaviti odobrenje kao i obavijest o svojoj prisutnosti pri pregledu. U protivnom ZDG zadržava pravo obustaviti pružanje usluge Operatoru korisniku.

- 7.5. Vrijeme u kojem ZDG nije bio u mogućnosti pristupiti opremi Operatora korisnika ne uračunava se u vrijeme otklona kvara.

8. Cijene i uvjeti plaćanja

- 8.1. Operator korisnik se obvezuje ZDG-u platiti mjesečnu naknadu za usluge kako je to definirano u Prilogu 1. ove Minimalne ponude, a sukladno Odluci Uprave trgovačkog društva Zagrebački holding d.o.o.
- 8.2. U slučajevima trajnih ili privremenih isključenja kao i uključenja koja se dogode tijekom mjeseca, Operator korisnik plaća naknadu na bazi: mjesečna naknada za najam prostora i/ili niti podijeljen s brojem dana u mjesecu, pomnoženo s brojem dana korištenja usluge.
- 8.3. Operator korisnik će za osiguranje plaćanja naknade, u koliko to ZDG od njega traži, dostaviti ZDG-u prihvatljiv instrument osiguranja plaćanja (bankovnu garanciju ili zadužnicu) prilikom sklapanja Ugovora, odnosno tijekom trajanja Ugovora.
- 8.4. ZDG zadržava pravo izmjene cijena usluga koje pruža temeljem ove Minimalne ponude sukladno svojim poslovnim odlukama, odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i drugim primjenjivim zakonima i propisima.

9. Trajanje i prestanak Ugovora

- 9.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, osim ako ugovorne strane ne dogovore drugačije.
- 9.2. U slučaju neispunjenja ili zakašnjenja u ispunjenju bilo koje obveze iz Ugovora od strane jedne Ugovorne strane, druga Ugovorna strana ima pravo, u svakom trenutku uz otkazni rok od 30 (trideset) dana, pisanim putem raskinuti Ugovor. Otkazni rok se ne odnosi na otkaz Ugovora iz razloga navedenog točkom 9.4.
- 9.3. Prije raskida ili otkaza Ugovora, Ugovorna strana koja raskida ili otkazuje Ugovor obvezna je drugu Ugovornu stranu prethodno pisanim putem opomenuti na ispunjavanje ugovornih obveza preuzetih Ugovorom, te joj ostaviti dodatni rok od 10 (deset) dana za otklanjanje nepravilnosti koje su razlogom za raskid Ugovora.
- 9.4. ZDG ima pravo raskinuti Ugovor neovisno o ugovorenom trajanju bez prava na otkazni rok:
- ukoliko Operator korisnik i dalje koristi EKI/EKM suprotno ugovorenoj namjeni i/ili odredbama Ugovora, a nakon što je Operator korisnik pisano upozoren od strane ZDG-a;
 - u slučaju neispunjenja obveza plaćanja naknada za ugovorene usluge uz snošenje svih posljedica kaznenih odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakona o obveznim odnosima i Ovršnog zakona.

- 9.5. U slučaju raskida ili otkaza Ugovora iz bilo kojeg razloga, osim onih iz razloga pod točkom 9.4. ove Minimalne ponude, Operator korisnik ima pravo na otkazni rok od 30 (trideset) dana tijekom kojeg ima pravo nesmetano obavljati svoju djelatnost.
- 9.6. Do zadnjeg dana trajanja otkaznog roka, Operator korisnik je obavezan o svom trošku demontirati i ukloniti opremu koja je u njegovom vlasništvu iz prostora čiji je vlasnik ili upravitelj ZDG. U suprotnom pravna osoba i odgovorna osoba u pravnoj osobi snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost.
- 9.7. Sve naknadne izmjene i dopune Ugovora bit će valjane ako su sačinjene u pisanom obliku, uz suglasnost i potpis obje Ugovorne strane.
- 9.8. Niti jedna Ugovorna strana nije ovlaštena, bez prethodno pribavljene suglasnosti druge Ugovorne strane prenijeti svoje obveze i prava iz Ugovora na neku drugu pravnu ili fizičku osobu.
- 9.9. Ugovor o pristupu i zajedničkom korištenju elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme čini sastavni dio ove Minimalne ponude (Prilog 2.).
- 9.10. U slučaju izmjene i/ili dopune ove Minimalne ponude sukladno važećim propisima, na Ugovor će se automatski primjenjivati tako izmijenjena ili dopunjena Minimalna ponuda.
- 9.11. Ova Minimalna ponuda ili njene izmjene i dopune se primjenjuje i na Ugovore koji su sklopljeni do dana stupanja na snagu ove Minimalne ponude.

10. Postupak prelaska krajnjeg korisnika s jednog Operatora korisnika na drugog Operatora korisnika

- 10.1. U slučajevima prelaska krajnjeg korisnika s jednog Operatora na drugog te u slučajevima prijenosa broja, Operatori korisnicima obvezni su pridržavati se Priloga 3. – Procedure prijenosa broja i prelazaka krajnjih korisnika sa jednog Operatora na drugog.
- 10.2. ZDG zadržava pravo izmijeniti i uskladiti navedenu proceduru uz prethodnu obavijest Operatorima korisnicima.
- 10.3. U slučajevima da je Operator korisnik zatražio najam optičke niti u odnosu na krajnjeg korisnika koja je već iznajmljena po ranijem zahtjevu nekom drugom Operatoru korisniku, ZDG će u roku od 3 (tri) radna dana o tome pisano izvijestiti podnositelja zahtjeva, te će po službenoj dužnosti podneseni zahtjev držati u pričuvi u roku od slijedećih 30 (trideset) dana.
- 10.4. Operatori korisnici koji sudjeluju u postupku prenašanja brojeva obvezni su kompletan postupak prenašanja broja uskladiti sa „*Pravilnikom o prenosivosti broja*“. Primatelj i davatelj broja su odgovorni za cijeli postupak prijenosa i ispravnog podešavanja svoje elektroničke komunikacijske mreže, sustava i usluga u svrhu osiguravanja da prienos ne narušava kvalitetu postojeće usluge, te za dostavu podataka o prenesenim brojevima u CABP prenesenih brojeva.
- 10.5. ZDG će nakon ispravno provedenog postupka prenašanja brojeva i dostavljenih zahtjeva za najam niti i zahtjeva za prekid usluge najma nit izvršiti iskapčanje i ukapčanje krajnjeg korisnika.

11. Tajnost podataka

- 11.1. Sve informacije i podaci koje će jedna Ugovorna strana učiniti dostupnima drugoj Ugovornoj strani u svrhu izvršavanja obveza iz Ugovora, smatraju se tajnim podacima. Tajni podaci se ne mogu koristiti, bez izričitog pristanka druge Ugovorne strane. Niti jedna Ugovorna strana neće biti odgovorna za otkrivanje ili korištenje podataka koji predstavljaju tajne podatke, a koji:
- već jesu poznati,
 - postanu poznati javnosti, osim putem povrede Ugovora,
 - ili se moraju otkriti na temelju zakona sukladno zahtjevu nadležnog tijela.
- 11.2. Obveza čuvanja tajnosti podataka ostaje na snazi i nakon prestanka važenja Ugovora u roku od tri godine od dana prestanka istog.
- 11.3. Ugovorna strana koja povrijedi obvezu čuvanja tajnosti podataka bit će odgovorna za svaku štetu, bez bilo kakvih ograničenja, koja je nastala za drugu Ugovornu stranu kao posljedica povrede obveza čuvanja tajnosti podataka.

12. Odgovornost i naknada štete

- 12.1. Svaka Ugovorna strana odgovara i obvezna je nadoknaditi stvarnu (običnu) štetu koja može nastati drugoj Ugovornoj strani kao posljedica neispunjenja odnosno kašnjenja u ispunjenju svojih obveza. Niti jedna od Ugovornih strana nije odgovorna za neizravne štete bilo koje vrste, osim stvarne (obične) štete.
- 12.2. Ugovorne strane neće se smatrati odgovornima za neispunjenje odnosno kašnjenje u ispunjenju svojih obveza iz Ugovora, kao ni za bilo koju štetu nastalu na temelju neispunjenja odnosno kašnjenja u ispunjenju obveza zbog djelovanja više sile. Višom silom se smatraju događaji koje ugovorne strane nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao što su vremenske nepogode, potres, poplava, požar, udar groma, prekid kabela uslijed iskopa trećih osoba, itd.
- 12.3. U slučaju da je bilo koja od Ugovornih strana u ispunjenju Ugovora ometena višom silom, dužna je o tome obavijestiti drugu ugovornu stranu u roku od 24 sata, s naznakom uzroka.
- 12.4. ZDG ne odgovara za štetu koja može nastati krajnjim korisnicima Operatora korisnika uslijed pružanja odnosno ne pružanja usluga Operatora korisnika, osim ako je šteta nastala krivnjom ZDG-a.

13. Obavijest Operatoru korisniku

- 13.1. ZDG ima pravo distribuirati Operatoru korisniku sve informacije o promjenama vezanim za ovu Minimalnu ponudu putem elektroničke pošte ili pisanim putem. Obrasci definirani u web aplikacijama predstavljaju ogledne primjerke te su podložni promjenama ovisno o konkretnom slučaju. ZDG će redovito obavještavati Operatora korisnika Minimalne ponude o ažuriranju web aplikacija.

- 13.2. ZDG će obavijestiti Operatora korisnika pisanim putem ili elektroničkim putem o izmjenama ove Minimalne ponude, kao i o pravu Operatora korisnika na raskid Ugovora u propisanom roku.

14. Rješavanje sporova

- 14.1. Spor nastao iz ili u vezi s Ugovorom i/ili ovom Minimalnom ponudom Ugovorne će strane najprije pokušati riješiti mirnim putem. Pokušaj sporazumnog rješenja spora smatrat će se neuspjelim čim jedna Ugovorna strana o tome pisanim putem izvijesti drugu ugovornu stranu.
- 14.2. Ako Ugovorne strane spor ne uspiju riješiti mirnim putem, svi sporovi koji proizlaze iz ili u vezi s Ugovorom i/ili ovom Minimalnom ponudom, a koji su u nadležnosti regulatornog tijela, rješavaju se pred tim tijelom sukladno primjenjivim propisima.
- 14.3. Za sporove koje Ugovorne strane ne mogu riješiti mirnim putem, a nisu u nadležnosti regulatornog tijela, ugovaraju nadležnost stvarno i mjesnog nadležnog suda prema sjedištu ZDG-a.

15. Vrijeme stupanja na snagu Minimalne ponude i način objave

- 15.1. ZDG će objaviti ovu Minimalnu ponudu i učiniti je dostupnom Operatorima korisnicima, uključujući sve njezine izmjene i dopune, na način određen važećim propisima, te će biti objavljena na internetskim stranicama ZDG-a.
- 15.2. Ova Minimalna ponuda početak će se primjenjivati 30 dana po objavi.
- 15.3. Stupanjem na snagu ove Minimalne ponude prestaju se primjenjivati sve prethodne Minimalne ponude kao i njihove izmjene i dopune koje je donio ZDG.

16. Prilozi

Prilog 1. – Cjenik

Prilog 2. – Ugovor o pristupu i zajedničkom korištenju elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme

Prilog 3. - Procedura prijenosa broja i prelazak krajnjih korisnika s jednog operatora na drugog

Prilog 4. - Procedura i pravila ulaska u distribucijski čvor