



**A<sup>1</sup> Business**

A1 Hrvatska d.o.o.  
Vrtni put 1  
HR - 10000 Zagreb  
A1.hr

## **Posebni uvjeti korištenja za uslugu *A1 Network as a Service (NaaS)***



A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb (dalje u tekstu: A1) je tvrtka koja u okviru svoje djelatnosti svojim Korisnicima (dalje u tekstu: Korisnik) pruža uslugu *Network as a Service* (dalje u tekstu: *A1 NaaS*) a sve u skladu s ovim Posebnim uvjetima, ugovorom i propisima koji su na snazi.

Ovi Posebni uvjeti uključuju potrebne informacije o radu i korištenju usluge *A1 NaaS* i obvezuju svakog korisnika usluge. Ovi Posebni uvjeti čine sastavni dio Ugovora. U slučaju nesuglasja između Ugovora i ovih Posebnih uvjeta, primjenjuju se odredbe Ugovora.

Opći uvjeti, Posebni uvjeti, te drugi važni dokumenti i informacije dostupni su na [www. A1.hr](http://www.A1.hr).

## 1. Predmet uvjeta korištenja

- 1.1. Predmet ovih Posebnih uvjeta korištenja (dalje u tekstu: Uvjeti) je usluga *A1 NaaS* (dalje u tekstu: Usluga). Radi se o upravljanoj ICT usluzi kojom A1 Korisniku osigurava planiranje, dizajniranje, konfiguriranje i implementiranje lokalne pristupne mreže (LAN) od razine pasivnog kabliranja, do kompletne aktivne opreme koja može uključivati vatrozid (eng. Firewall), mrežne usmjerivače (eng. Router), mrežne preklopnike (eng. Switch), WiFi pristupne točke (eng. Access Point) i održavanje implementiranog rješenja, ovisno o poslovnim potrebama Korisnika i ugovorenom obujmu usluga specificiranim u Ponudi.
- 1.2. Usluga se može isporučivati u različitim modelima, uključujući, ali ne ograničavajući se na jednokratnu isporuku rješenja, najam opreme uz mjesečnu naknadu te dodatne usluge održavanja i profesionalnih servisa, sukladno Ponudi. Korisnik ugovara funkcionalnost mrežnog rješenja i njegovu dostupnost, dok A1 zadržava pravo samostalnog izbora tehničke arhitekture i implementacije potrebne za pružanje Usluge. Oprema može biti različitih proizvođača, ovisno o tehničkim i poslovnim zahtjevima Korisnika

## 2. Pojmovi

- 2.1. Izrazi korišteni u ovim Uvjetima imaju značenje dano u Ugovoru i ovim posebnim uvjetima.
- 2.2. Sljedeći izrazi korišteni u ovim Uvjetima imaju sljedeće značenje:

**“Ključ u ruke”:** isporuka rješenja do potpune funkcionalnosti prema navedenim zahtjevima korisnika. Korisnik mora zadovoljiti preduvjete za realizaciju usluge navedene prilikom potpisa ponude/Ugovora.

**Oprema:** hardware potreban za pružanje Usluge

**Ponuda:** Ponuda za Uslugu koju A1 pruža Korisniku, a Korisnik potvrđuje i prihvća. Ponuda definira Uslugu, broj i dinamiku izvještaja za odabrane scenarije testiranja nad odabranim opsegom IT okoline, ugovornu cijenu i druge uvjete neophodne za implementaciju Usluge. Prihvaćena Ponuda zajedno sa Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. za ICT usluge i ovim Posebnim uvjetima čini Ugovor.

**SLA (Razina usluge):** ugovoreni parametri dostupnosti i kvalitete pružanja Usluge.

## 3. Načini i uvjeti pružanja Usluge

- 3.1. A1 pruža Korisniku Uslugu pod uvjetima i na način kako je ista određena Ugovorom i A1 Dokumentacijom.
- 3.2. Sklapanjem Ugovora kojim se poziva na ove Posebne uvjete, Korisnik potvrđuje da pristaje na ove Posebne uvjete i prihvća ih kao sastavni dio Ugovora.
- 3.3. Prihvatom Ponude, Usluga se smatra ugovorenom te sklopljeni Ugovor od trenutka prihvata Ponude obvezuje Korisnika sukladno ugovorenim uvjetima iz Ponude. Od tog trenutka izmjene ili odustajanje moguće su isključivo sukladno uvjetima definiranim Ugovorom i Ponudom.
- 3.4. Korisnik je dužan osigurati sve potrebne uvjete i resurse za nesmetano funkcioniranje Usluge određene ovim Uvjetima, uključujući pristup relevantnim sustavima.
- 3.5. A1 pruža Uslugu kao upravljanu uslugu te preuzima odgovornost za implementaciju i održavanje ugovorenog mrežnog rješenja.



Usluga se može pružati:

- uz kupnju opreme od strane Korisnika, ili
- uz najam opreme, pri čemu oprema ostaje u vlasništvu A1 tijekom trajanja Ugovora.

Način pružanja Usluge definiran je Ponudom.

#### **4. Opseg Usluge**

4.1. Prema A1 Dokumentaciji, A1 će u ime i za račun korisnika, obavljati sljedeće aktivnosti:

- planiranje i dizajniranje mrežnog rješenja
- implementaciju lokalne pristupne mreže (LAN)
- isporuku i konfiguraciju aktivne mrežne opreme
- testiranje funkcionalnosti i puštanje sustava u rad
- održavanje i tehničku podršku implementiranog rješenja

Točan opseg Usluge, uključujući opremu, način naplate i razinu održavanja, definirati će se Ponudom.

4.2. Usluga ne uključuje, osim ako nije izričito ugovoreno:

- održavanje IT sustava Korisnika izvan opsega implementiranog rješenja
- odgovornost za internetsku povezanost trećih pružatelja
- izmjene i proširenja izvan ugovorenog opsega.

4.3. U slučaju da Korisnik želi promjenu na Usluzi istu može zatražiti putem posebne A1 usluge profesionalnih servisa – usluga na Zahtjev. U navedenom slučaju A1 zadržava pravo naplate dodatnih A1 aktivnosti.

#### **5. Implementacija usluge**

5.1. Preduvjet za isporuku Usluge je tehnički ispravno izvedeno strukturno kabliranje. Strukturno kabliranje Korisnik može izvesti sam prema tehničkim specifikacijama A1 ili može ugovoriti uslugu izvedbe strukturnog kabliranja od strane A1 u sklopu Usluge.

5.2. Pravilno funkcioniranje Usluge ovisno je o internetskom priključku Korisnika. Pružatelj internetskog priključka ne mora nužno biti A1. Ukoliko je pružatelj internetskog priključka drugi operater, A1 ne snosi posljedice neispravnog rada sustava uzrokovanog prekidima ili ispadima internetskog priključka. Ukoliko A1 pruža internetski priključak, tada se na njega primjenjuju uvjeti korištenja istoga. A1 će prilikom izrade Ponude, predložiti korisniku optimalnu brzinu pristupa Internetu. A1 ne odgovara za loše korisničko iskustvo ukoliko brzina pristupa nije adekvatna zahtjevima sustava i korisnika.

5.3. Po završetku instalacije sustava, provodi se test dogovorenih funkcionalnosti (eng. Site Acceptance Test, dalje u tekstu: SAT) i potpis istoga od strane A1 i Korisnika, preduvjet je za izdavanje Primopredajnog zapisnika (dalje u tekstu: PPZ). Potpisani PPZ preduvjet je za izdavanje fakture prema Korisniku.

5.4. Ako proces implementacije Usluge ili njezinog pojedinog dijela nije moguća iz razloga na strani Korisnika (npr. ako Korisnik ne osigurava uvjete za izvršenje kako je utvrđeno Ugovorom), rok za implementaciju rješenja definiran Ponudom, će se dogoditi za vrijeme potrebno da Korisnik osigura dogovorene uvjete za provedbu, pri čemu A1 nije odgovoran za kašnjenje.

5.5. Jamstveni rok na implementirano rješenje je 12 mjeseci od datuma potpisa PPZ-a u slučaju isporuke Usluge uz kupnju opreme. Jamstvo na implementirano rješenje osigurava da će u navedenom roku sustav raditi s jednakim funkcionalnostima s kojima je pušten u rad.

5.6. U slučaju isporuke Usluge uz najam opreme, A1 odgovara za ispravnost sustava tokom cijelog perioda trajanja Ugovora. A1 ne odgovara za ispravnost sustava u slučaju bilo kakvog neovlaštenog ili nestručnog korištenja, izmjene, nadogradnje ili oštećenja sustava od strane Korisnika ili trećih osoba.

5.7. Jamstveni rok na opremu primjenjuje se na temelju jamstvenih rokova proizvođača. U slučaju kvara ili neispravnog rada uređaja unutar ponuđenih jamstvenih uvjeta, A1 je odgovoran za zamjenu neispravne opreme ispravnom. U slučaju kvara ili neispravnog rada uređaja nastalo neovlaštenim ili nestručnim rukovanje od strane Korisnika, trošak dobave i zamjene neispravnog uređaja ispravnim snosi Korisnik.



- 5.8. Ukoliko Korisnik zahtjeva dodavanje dodatnih funkcionalnosti ili značajnu promjenu inicijalnih funkcionalnosti, A1 će izdati novu ponudu prema Korisniku koja uključuje sve potrebne troškove za realizaciju tražene promjene. Za proširenje inicijalno isporučenog rješenja dodatnim uređajima, također će se izdati dodatna ponuda koja uključuje uređaje i sve potrebne troškove za realizaciju proširenja.
- 5.9. Svi kvarovi i štete nastali na implementiranom rješenju, a za koje nije kriv Korisnik, nisu nastale višom silom ili su izravna posljedica aktivnosti od strane A1, biti će zaprimljeni, obrađeni i uklonjeni sukladno dogovorenim uvjetima unutar Održavanja, ukoliko je isto ugovoreno.
- 5.10. A1 nije dužan isporučiti Uslugu Korisniku ako Korisnik nije osigurao neophodnu opremu i/ili tehničku opremu ili druge uvjete u skladu s uputama A1.
- 5.11. A1 je isključivo odgovoran za Uslugu u skladu s ovim Uvjetima i Ugovorom. Bilo koja odgovornost A1 za softver, hardver, sustave, mrežu ili resurse Korisnika i usluge koje pružaju svi drugi davatelji usluga na IT okolini Korisnika potpuno je isključena.

## **6. Naknada korištenja Usluge**

- 6.1. Uslugu je moguće ugovoriti uz kupnju potrebne opreme ili uz najam opreme.
- U slučaju **implementacije samog rješenja bez opreme**, A1 se obvezuje isporučiti uslugu po principu „Ključ u ruke“. U ovome slučaju, Korisnik plaća jednokratnu naknadu za uslugu i opremu te postaje vlasnikom sve isporučene opreme prilikom podmirenja fakture. Održavanje sustava Korisnik može samostalno obavljati ili može ugovoriti dodatnu uslugu održavanja od strane A1.
  - U slučaju ugovaranja usluge uz **mjesečni najam opreme**, A1 se obvezuje isporučiti uslugu po principu „Ključ u ruke“. U ovom slučaju, Korisnik plaća mjesečnu naknadu objedinjenu za uslugu i opremu. Vlasnik opreme tokom cijelog vremena trajanja Ugovora je A1, a po prestanku istoga, moguće je ponuditi Korisniku otkup opreme po naknadno obračunatim uvjetima ili se oprema vraća na A1 skladište. Održavanje opreme ostaje u nadležnosti A1..
  - U slučaju povrata opreme, demontažu vrše tehničari A1 ili ovlašteni A1 partneri. U slučaju neovlaštenog rukovanja ili oštećenja opreme od strane Korisnika, za istu će se obračunati odštetni iznos koji uključuje ali se ne ograničava na trošak izlaska na teren, broja radnih sati i sl.
- 6.2. U slučaju jednokratne naplate, Usluga se naplaćuje unutar mjesec dana od datuma potpisa primopredajnog zapisnika od strane Korisnika.
- 6.3. U slučaju mjesečne naplate, naknada za korištenje Usluge se počinje obračunavati od dana potpisa primopredajnog zapisnika od strane Korisnika.
- 6.4. Obračunsko razdoblje za naplatu mjesečne naknade započinje svakog kalendarskog mjeseca na dan koji odgovara datumu aktivacije Usluge i traje do istog datuma u sljedećem kalendarskom mjesecu. Mjesečne naknade naplaćuju se za cijelo ugovorno razdoblje.
- 6.5. A1 zadržava pravo promjene iznosa mjesečne naknade. U slučaju promjene iznosa mjesečne naknade, a za Usluge koje su predmet ugovora, A1 će pisanim putem obavijestiti Korisnika o novim iznosima mjesečne naknade, i to na kontakte navedene na u Ugovoru. Primjena novih iznosa mjesečne naknade nastupit će trideset (30) dana nakon slanja obavijesti.
- 6.6. U iznos mjesečne naknade za korištenje Usluge nisu uključeni eventualni dodatni troškovi koji bi mogli nastati po zahtjevu Korisnika u vidu pružanja Usluge (npr. dolazak u poslovne prostorije korisnika i ostali eventualni prateći troškovi).

## **7. Razina pružanja Usluge**

- 7.1. Točan opseg podrške, odzivnih vremena i dostupnosti definira se Ponudom i/ili ugovorenim SLA-om.

## **8. Prava i obveze**



- 8.1. A1 je odgovoran za ispravnost i funkcionalnost Usluge u skladu s ugovorenim uvjetima.  
A1 ne odgovara za:
- kvarove uzrokovane neovlaštenim ili nestručnim rukovanjem;
  - prekinde uzrokovane internetskom vezom trećih pružatelja;
  - rad korisničkih sustava izvan opsega Usluge.
- 8.2. A1 ima pravo obustaviti pružanje Usluge ako korisnik ne ispunjava svoje obveze iz ovih Uvjeta ili Općih uvjeta poslovanja za ICT usluge. A1 može (ali nije obavezan) upozoriti korisnika na povredu prije obustave pružanja Usluge.
- 8.3. A1 ne jamči neprekidan rad Usluge u svim okolnostima niti potpunu otpornost na sve rizike.
- 8.4. Ukupna odgovornost A1 ograničena je na iznos naknade plaćene za Uslugu u razdoblju u kojem je nastala šteta.
- 8.5. Korisnik je odgovoran za:
- pravilno korištenje Usluge
  - zaštitu vlastite IT okoline
  - sprječavanje neovlaštenih izmjena sustava.
- 8.6. Korisnik ne smije mijenjati, rastavljati, dekonstruirati, prilagođavati, neovlašteno pristupati, kopirati, vršiti obrnuti inženjering, dekompilirati ili uklanjati njihove dijelove ili na drugi način reproducirati ili mijenjati isporučeno rješenje.
- 8.7. Korisnik snosi sve posljedice neispunjavanja svojih obveza.

## **9. Trajanje i prestanak Ugovora**

- 9.1. Trajanje Ugovora definira se u Ponudi. Ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada Korisnik prihvati Ponudu.
- 9.2. U slučaju Korisnikovog jednostranog otkaza ili raskida ugovora o korištenju Usluge prije isteka ugovorenog trajanja Ugovora o korištenju Usluge iz razloga za koje je odgovoran Korisnik, Korisnik će biti obavezan platiti A1 naknadu, i to u iznosu ukupnog zbroja svih mjesečnih naknada preostalih do isteka ugovorenog trajanja.
- 9.3. U slučaju da Korisnik nakon isteka ugovorenog razdoblja nastavi koristiti Uslugu, a Ugovor ne bude obnovljen novim ugovornim uvjetima niti raskinut od bilo koje Ugovorne strane, daljnje korištenje Usluge od strane Korisnika smatrati će se prihvatom tada važećih komercijalnih uvjeta A1 te će se Usluga obračunavati prema tada važećem Cjeniku A1, pri čemu prestaju važiti prethodno ugovoreni popusti, promotivne cijene i drugi posebni komercijalni uvjeti / produljenja ugovora na neodređeno vrijeme pod istim uvjetima koji su vrijedili tijekom ugovorenog razdoblja.
- 9.4. Neovisno o ostalim stavcima ovog članka, po dostavi obavijesti iz članka 6.5. ovih Posebnih uvjeta, Korisnik uvijek ima pravo otkazati ugovor ukoliko ne želi nastaviti ugovorni odnos po novim uvjetima, u roku od 30 dana od dana dostave predmetne obavijesti.

## **10. Osobni podaci**

- 10.1. Pojmovi korišteni u ovim Posebnim uvjetima i odredbama u vezi s obradom osobnih podataka imaju isto značenje kao u Općoj uredbi o zaštiti podataka - Uredba (EU) 2016/679.
- 10.2. Prilikom pružanja Usluge Korisnik djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, a A1 djeluje kao izvršitelj obrade za Korisnika.
- 10.3. Obveza informiranja pojedinaca o obradi osobnih podataka pri korištenju Usluge prema zahtjevima iz članaka 13. i 14. Općih uvjeta Uredbe o zaštiti podataka, isključivo je na strani Korisnika - Voditelja obrade.
- 10.4. A1 i Korisnik će međusobna prava vezana uz obradu podataka odrediti posebnim ugovorom za obradu podataka.



## **11. Izmjene i dopune ugovorne dokumentacije i usluga**

- 11.1. Korisnik je obavezan o svakoj promjeni podataka o Korisniku, navedenih u Ponudi i/ili Ugovoru (primjerice tvrtka/ime, adresa, e-mail adresa, opseg nad kojim se vrši Usluga, kontakt osobe i dr.), obavijestiti A1 bez odlaganja pisanim putem, te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obveze.
- 11.2. Korisnik se obvezuje da će se Uslugom koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno, da Uslugu neće ustupati u cijelosti ili djelomično trećima na korištenje bez prethodnog pisanog odobrenja A1.
- 11.3. Korisnik je obavezan suzdržavati se od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle dovesti do povrede cjelovitosti, sigurnosti i dostupnosti Usluge. U slučaju da Korisnik utvrdi da je cjelovitost i/ili sigurnost Usluge ugrožena, dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti A1.

## **12. Završne odredbe**

- 12.1. Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje Usluga A1 i odnosa A1 i Korisnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. za ICT usluge, koji su dostupni na internetskoj stranici [www.A1.hr](http://www.A1.hr).
- 12.2. A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice [www.A1.hr](http://www.A1.hr).
- 12.3. Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 13.03.2026.