

## Posebni pogoji za storitev **Upravljanje lokalno omrežje**

### 1. SPLOŠNE DOLOČBE

- 1.1. S Posebnimi pogoji za storitev Upravljanje lokalno omrežje (v nadaljevanju PP) se ureja opravljanje in zagotavljanje storitve Upravljanje lokalno omrežje.
  - 1.2. V teh PP uporabljeni pojmi imajo enak pomen, kot ga določajo Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekoma Slovenije d.d. (v nadaljevanju SPU).
  - 1.3. Storitve Upravljanje lokalno omrežje (v nadaljevanju storitev ULO) lahko naročijo le naročnikom, ki že imajo sklenjeno naročniško razmerje (v nadaljevanju NR) s Telekomom Slovenije za storitev, s katero jim je zagotovljen širokopasovni dostop do omrežja Telekoma Slovenije.
  - 1.4. Za aktivacijo storitve ULO mora naročnik predhodno imeti s Telekomom Slovenije sklenjeno pogodbo o NR za storitev, s katero mu je zagotovljen širokopasovni dostop do omrežja Telekoma Slovenije.
  - 1.5. V teh PP uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:
    - »**Informacijsko komunikacijske tehnologije**« (v nadaljevanju IKT) so tehnologije, za prenos, oddajanje, sprejemanje, upravljanje, iskanje in shranjevanje informacij elektronsko v digitalni obliki.
    - »**IKT oprema**« je oprema, ki jo uvrščamo v IKT.
    - »**Pristojna enota**« je organizacijska enota Telekoma Slovenije, ki ureja NR. NR se praviloma ureja po naslovu omrežne priključne točke naročnika.
    - »**Lokalno omrežje**« je omrežje zgrajeno z IKT opremo, ki je med seboj povezana z interno napeljavo.
    - »**Storitev Upravljanje lokalno omrežje**« je vzpostavitev in upravljanje različne IKT opreme na lokaciji naročnika v lokalno omrežje pod pogoji zapisanimi v pogodbi o NR za storitev.
    - »**SLA**« (**Service Level Agreement**) je s pogodbo o NR definiran nivo zagotavljanja kakovosti te storitve in reševanje dogodkov po tej pogodbi.
    - »**ITIL priporočila**« (**Information Technology Infrastructure Library**) so zbirka dobrih praks upravljanja informatike v podjetju.
- Ostali pojmi**, uporabljeni v teh PP, imajo enak pomen, kot je določeno v Zakonu o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih in SPU.

### 2. Pogoji in postopki sklenitve in spremembe naročniškega razmerja

- 2.1. Naročnik je lahko pravna ali fizična oseba.
- 2.2. Storitve ULO se izvaja v Republiki Sloveniji ali v dogovoru z naročnikom tudi izven meja Republike Slovenije.
- 2.3. Naročnik mora zahtevo za vključitev storitve ULO posredovati na telefonsko številko 080 8000 oz. neposredno svojemu skrbniku.
- 2.4. V zahtevi za storitev ULO morajo biti navedeni:
  - podatki o naročniku, in sicer: ime oz. firma, naslov, matična številka in davčna številka,
  - podatki o željeni lokaciji priključitve (naslov),
  - kontaktna oseba na lokaciji,
  - želeni datum priključitve ter morebitni drugi tehnični podatki, potrebni za priključitev.
- 2.5. Telekom Slovenije v svojih pristojnih enotah zagotavlja informacije o možnostih in načinih sklenitve NR za storitev ULO, ter o vseh podatkih in specifikacijah, potrebnih za sklenitev pogodbe.
- 2.6. Telekom Slovenije odgovori na zahtevo vlagatelja v desetih (10) dneh po njenem prejemu. Če je zahteva popolna in v skladu s temi PP, Telekom Slovenije v odgovoru navede rok priključitve in pozove vlagatelja k podpisu pogodbe o NR za storitev ULO.
- 2.7. Naročnik vrne Telekomu Slovenije dva (2) izvoda podpisane pogodbe s prilogami pred priključitvijo, najkasneje v osmih (8) dneh od vročitve v nasprotnem primeru Telekom Slovenije lahko odstopi od podpisa pogodbe in črta vlagatelja zahteve iz evidence.
- 2.8. Naročnik mora pred pričetkom priključitve izpolniti naslednje pogoje:
  - za namestitve IKT opreme za delovanje storitev ULO brezplačno zagotoviti primerne prostore,
  - na svoji nepremičnini omogočiti izgradnjo in vzdrževanje IKT opreme in omogočiti izvedbo interne napeljave,
  - zagotoviti interne napeljave v skladu z veljavnimi predpisi,
  - zagotoviti elektroenergetske priključke 230V/50Hz za napajanje IKT opreme,

- zagotoviti ozemljitvene priključke v skladu z veljavnimi predpisi.
- 2.9. Priključitev uporabniške opreme naročnika na IKT opremo izvede Telekom Slovenije.
  - 2.10. IKT oprema je na opremo za zagotavljanje širokopasovnega dostopa Telekoma Slovenije vključena neposredno fizično in logično.
  - 2.11. Naročnik mora za vsako spremembo obstoječe storitve ULO Telekomu Slovenije posredovati zahtevo na z nivojem SLA določeno brezplačno telefonsko številko zapisano v pogodbi o NR.
  - 2.12. Naročanje dodatnih kosov IKT opreme naročnik izvede preko telefonske številke 080 8000 oz. neposredno pri skrbniku.
  - 2.13. Opravljeno delo na naročnikovem naslovu Telekom Slovenije zaračuna po urni postavki v skladu s cenami dogovorjenimi v pogodbi o NR.
  - 2.14. Po montaži IKT opreme, mora naročnik podpisati prevzemni zapisnik, s katerim potrjuje prevzem IKT opreme.
  - 2.15. IKT oprema potrebna za uporabo storitev ULO je last Telekoma Slovenije.
  - 2.16. Pogodbo o NR za priključitev in uporabo storitev ULO se sklene za nedoločen čas vendar najmanj za eno (1) leto.
  - 2.17. Pogodba o NR za priključitev in uporabo storitev ULO vsebuje več možnih nivojev za vzdrževanje storitev in zagotavljanje kakovosti storitve. Naročnik ob podpisu pogodbe izbere želen SLA nivo.
  - 2.18. Telekom Slovenije izvede vzpostavitev storitve ULO v roku, ki je dogovorjen v pogodbi. Če Telekom Slovenije vzpostavitev ne izvede v roku, mora pred potekom roka za izvedbo del, o razlogih za zamudo obvesti naročnika.

### 3. Pogoji delovanja storitev, obveznosti in odgovornosti

- 3.1. Naročnik je obvezan uporabljati storitve ULO izključno za lastne potrebe in se zavezuje, da tretjim osebam ne bo dopuščal uporabe storitev ULO razen, če ni s pogodbo o NR določeno drugače.
- 3.2. Naročnik mora uporabljati svojo IKT opremo na tak način in jo vzdrževati v takem stanju, da:
  - ne povzroča motenj v telekomunikacijskem omrežju,
  - ne ogroža obratovanja telekomunikacijskega omrežja,
  - ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženjaNaročnik se nadalje obvezuje:
  - redno vzdrževati svojo interno inštalacijo,
  - zagotavljati elektroenergetske priključke 230V/50Hz za napajanje IKT opreme,
  - vzdrževati svojo terminalsko opremo,
  - omogočiti Telekomu Slovenije nemoten dostop do IKT opreme v primeru okvar in vzdrževanja.
- 3.3. Telekom Slovenije zagotavlja vzdrževanje in kakovostno delovanje storitev ULO. Vzdrževanje je vključeno v mesečno naročnino.
- 3.4. Telekom Slovenije si pridržuje pravico do spremembe proizvajalca in modela IKT opreme, ki je sestavni del storitve ULO, z alternativno, ki bo podpirala primerljive funkcionalnosti, kot oprema, ki je bila pri naročniku nameščena ob prvi vzpostavitvi.
- 3.5. Telekom Slovenije se obvezuje:
  - da ne bo izključeval storitev ULO brez predhodnega obveščanja naročnika, razen v primeru višje sile,
  - da bo vse okvare, nastale na storitvah ULO odstranil v najkrajšem možnem času oz. v rokih določenih v pogodbi,
  - da bo o izvajanju vzdrževalnih del storitve ULO pisno obvestil naročnika.
- 3.6. V času veljavnosti pogodbe ima Telekom Slovenije pravico in dolžnost opravljati tehnični nadzor načina uporabe storitev ULO.
- 3.7. Napake ali okvare je naročnik dolžan prijaviti na telefonsko številko navedeno v pogodbi o NR.
- 3.8. Telekom Slovenije v primeru tehničnih možnosti, na pisno zahtevo naročnika in na njegove stroške, izvede izključitev storitve ULO in priključitev storitve ULO na drugi lokaciji /omrežni priključni točki.
- 3.9. Telekom Slovenije ni odgovoren za:
  - škodo, ki bi nastala zaradi nedelovanja ali motenega delovanja storitve ULO,
  - za izgubo podatkov, ki se shranjujejo na IKT opremi Telekoma Slovenije,
  - naročnikove kršitve veljavne zakonodaje.

## 4. Način zaračunavanja

- 4.1. Telekom Slovenije naročniku za uporabo storitev ULO izda mesečni račun v skladu s Cenikom storitve v obsegu dogovorjenim s pogodbo o NR.
- 4.2. Naročnik plača strošek vzpostavitve storitve ULO, kot enkratni znesek na prvem računu oz. v skladu z dogovorjenim s pogodbo o NR.
- 4.3. Telekom Slovenije storitev ULO naročniku obračuna enkrat mesečno in sicer praviloma v tekočem mesecu za pretekli mesec.
- 4.4. Zaračunavanje mesečne naročnine storitev ULO se prične z dnem dejanske vzpostavitve storitve ULO.
- 4.5. Cena storitve ULO se spremeni, če se spremeni Cenik, o čemer bo naročnik pisno obveščen.
- 4.6. V primeru prekinitve pogodbe o NR naročnik soglaša, da mu Telekom Slovenije na zadnjem mesečnem računu za opravljene storitve oz. na posebnem računu zaračuna ceno izklopa storitve, ki je določena s pogodbo o NR.

## 5. Prijava napak in odpoved storitve upravljano lokalno omrežje

- 5.1. Naročnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oz. storitvah javljal na z nivojem SLA določeno brezplačno telefonsko številko zapisano v pogodbi o NR in sicer 24 ur na dan sedem (7) dni v tednu.
- 5.2. Odpoved celotne storitve ULO je možna samo pisno z dopisom na Telekom Slovenije.
- 5.3. Telekom Slovenije izvede izključitev v največ pet (5) delovnih dneh po končanem odpovednem roku. Naročnik je dolžan poravnati vse obveznosti do dneva izključitve.
- 5.4. Telekom Slovenije lahko na stroške naročnika, naročniku začasno izključi storitve ULO oziroma začasno omeji uporabo storitve, če:
  - naročnik ne sodeluje ali ne omogoča meritev, odstranjevanja napak ali drugih del, ki jih opravlja Telekom Slovenije ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki ali IKT opremi in so potrebna za nemoteno delovanje telekomunikacijskega omrežja,
  - uporablja IKT opremo v nasprotju s predpisi,
  - naročnik ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja,

- naročnik ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev,
  - naročnik ogroža zaščito podatkov, ki obsega varstvo osebnih podatkov, zaupnost podatkov, ki se obdelujejo, pošiljajo ali shranjujejo in varstvo zasebnosti,
  - ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR, razen, če je s posebnimi predpisi določeno drugače.
- 5.5. Telekom Slovenije lahko odpove pogodbo o NR, brez odpovednega roka in brez odgovornosti za kakršnokoli škodo v primerih, če naročnik v petinsedemdesetih (75) dneh po izstavitvi računa ne poravna pogodbenih obveznosti. Pred nastopom razloga za odpoved po tem členu bo Telekom Slovenije pisno opozoril naročnika na posledice njegovega ravnanja in mu določil rok, ki ni krajši od petnajstih (15) dni, da uskladi svoje ravnanje z določili teh PP.
  - 5.6. Pogodbo o NR je mogoče odpovedati s trideset (30) dnevni odpovedni rokom, če se pogodbeni stranki ne dogovorita za drugačen odpovedni rok. Odpovedni rok začne teči s prvim dnem v naslednjem mesecu po prejemu pisne odpovedi. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR v petnajstih (15) dneh po prenehanju vrnil Telekomu Slovenije vso IKT opremo, ki je v lasti Telekoma Slovenije. V primeru poškodovane, uničene ali izgubljene IKT opreme, bo Telekom Slovenije naročniku izstavil račun za plačilo poškodovane in manjkajoče IKT opreme. Nevrnjena IKT oprema bo naročniku zaračunana po Ceniku.

## 6. Končne določbe

- 6.1. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki sledijo iz NR so opredeljeni v SPU, ponudbi oziroma pogodbi o NR. Če so določbe PP drugačne od določb SPU, se uporabljajo določbe iz PP. Če pa so določbe PP glede na določbe iz pogodbe urejene drugače, pa se uporabljajo določbe iz pogodbe.
- 6.2. PP pričnejo veljati 1.7.2011
- 6.3. PP se objavijo v Uradnem glasilu Telekoma Slovenije in na spletnih straneh družbe.

Telekom Slovenije, d.d.  
Ivica Kranjčević, predsednik Uprave