

Posebne pogoje za opravljanje storitev Centreks

1. Splošne določbe

- 1.1. S Posebnimi pogoji za opravljanje storitev Centreks Telekoma Slovenije (v nadaljevanju PP) se ureja opravljanje in zagotavljanje storitev Centreks/Geocentreks in IP Centreks Telekoma Slovenije (v nadaljevanju storitev Centreks). Med drugim vsebujejo naslednje določbe:
 - obseg opravljanja in način zaračunavanja storitev,
 - pogoje in postopke za vključitev naročniške terminalne opreme,
 - pogoje sklenitve, spremembe in prekinitev naročniškega razmerja (NR),
 - vzdrževanje omrežja in kakovost storitev,
 - končne določbe.
- 1.2. V teh PP uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:
 - »**Pristojna enota**« je organizacijska enota Telekoma Slovenije, ki ureja NR. NR se praviloma ureja po naslovu omrežne priključne točke naročnika.
 - »**Priključek**« omogoča naročniku dostop do storitev centreks. Možna sta dva tipa priključka, in sicer:
 - TDM priključek je vodovno komutiran priključek
 - IP priključek je paketno komutiran priključek
 - »**Nomadski uporabnik**« je uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev, ki dostopa do svojega podatkovnega omrežja prek različnih omrežnih priključnih točk
- 1.3. Ostali pojmi, uporabljeni v teh PP imajo enak pomen, kot je določeno v Zakonu o elektronskih komunikacijah – ZEKom in Splošnih pogojih uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju SPU).

2. Obseg opravljanja storitve in način zaračunavanja

- 2.1. Telekom Slovenije zagotavlja naročniku s storitvijo Centreks komunikacije na ekonomičen način in z zagotovljeno kakovostjo prenosa v skladu z mednarodnimi standardi ETSI ter ustreznimi priporočili ITU-T in IEEE.
- 2.2. Storitve Centreks združuje geografsko razpršeno naročniško terminalno opremo različnih tipov v enotno funkcionalno Centreks skupino s skupnim internim oštevilčenjem in z možnostjo obračunavanja po segmentih navideznega omrežja Centreks oziroma GeoCentreks skupine.
- 2.3. S tem je zagotovljeno vzpostavljane zvez iz Centreks skupine v javno telekomunikacijsko omrežje in v nasprotni smeri oziroma vzpostavljane teh zvez prek posredovalca v Centreks skupini, zanesljivost in razpoložljivost tipična za telekomunikacijsko omrežje, nabor dodatnih, dopolnilnih in paketov storitev.
- 2.4. Storitve Centreks oziroma Geocentreks Telekom Slovenije zagotavlja preko TDM in/ali IP priključka.
- 2.5. Naročniki se lahko odločajo med naslednjimi Centreks priključki:
 - priključki ISDN BA (v nadaljevanju ISDN BA)
 - priključki PSTN (v nadaljevanju PSTN)
 - priključki IP (v nadaljevanju IP)
- 2.6. Telekom Slovenije ponuja v okviru tehničnih možnosti nabor dopolnilnih, dodatnih in paketov storitev. Dodatne oziroma dopolnilne storitve lahko naročnik zahteva v okviru tehničnih možnosti na podlagi pisne vloge oziroma na način, ki je določen v ponudbi posamezne storitve. Dodatne, dopolnilne storitve in paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s Cenikom.
- 2.7. Storitve Centreks nudi Telekom Slovenije naročnikom v telefonskem omrežju, ki povezuje na osnovni lokaciji najmanj 3 (tri) Centreks ali 3 (tri) GeoCentreks priključke in najmanj 1 (en) Centreks ali GeoCentreks priključek na ostalih lokacijah (v nadaljevanju Centreks priključki) v Centreks oziroma GeoCentreks.
- 2.8. Telekom Slovenije prične obračunavati storitev Centreks z dnem priključitve posameznih Centreks priključkov.
- 2.9. Informacije o vrstah in načinih priključitve, o vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki:
 - na pristojnih enotah,
 - v prodajno-svetovalnih centrih, na prodajnih mestih in pri pooblaščenih posrednikih Telekoma Slovenije v njihovem obratovalnem času,
 - na javno objavljenih brezplačnih telefonskih številkah Telekoma,
 - na spletnih straneh.
- 2.10. Priključnina je cena priključitve interne napeljave naročnika v omrežje

- priključni točki na javno dostopno telefonsko omrežje in vključitev naročniške terminalne opreme na interno napeljavo. Priključnina ne zajema stroškov izvedbe interne napeljave. Priključnina se zaračuna po izvedeni priključitvi.
- 2.11. Naročnina je cena za zagotavljanje dostopa do storitev Centreks prek omrežne priključne točke in delovanje naročniške terminalne opreme. Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma mesečno, vnaprej.
 - 2.12. Cene klicev znotraj Centreks oziroma GeoCentreks skupine s kratko številko so vključene v ceno mesečne naročnine. V okviru storitve GeoCentreks je v ceno mesečne naročnine vključen govorni promet med lokacijami naročnika, ki so vključene v GeoCentreks skupino. V primeru GeoCentreksa se naročniku zaračuna tudi opravljen podatkovni promet med TDM priključki. Za obračun se uporabljajo podatki Telekoma Slovenije. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Telekoma Slovenije ne vplivajo na obračun.
 - 2.13. Naročnik je odgovoren za uporabo ter način uporabe Centreks priključkov, ki jih uporablja in za plačilo vseh storitev, opravljenih s Centreks priključki ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

3. Pogoji in postopki za vključitev naročniške terminalne opreme

- 3.1. Naročnik se obvezuje pred priključitvijo:
 - brezplačno zagotoviti primerne prostore za namestitve naročniške terminalne opreme in ostale telekomunikacijske opreme potrebne za delovanje storitve Centreks,
 - dovoliti morebitne posege v prostore za zagotovitev tehnološke ustreznosti,
 - pridobiti pisno soglasje lastnika objekta za namestitve, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov,
 - zagotoviti elektroenergetske priključke 230V/50Hz za napajanje omrežnih končnikov NT (za priključitve na Uo oziroma na So vodilo), terminalne opreme in drugo opremo izvajalca v skladu z veljavnimi predpisi,
 - v primeru ISDN BA priključkov zagotoviti tehnično brezhibno napeljavo od omrežne priključne točke do omrežnega končnika - vmesnik Uo in tehnično brezhibno interno napeljavo za priključitev naročniške terminalne opreme - vmesnik So,
 - v primeru PSTN priključkov zagotoviti tehnično brezhibno napeljavo od omrežne priključne točke do naročniške terminalne opreme,
 - zagotoviti druge pogoje, določene v naročniški pogodbi,O izpolnitvi teh obveznosti naročnik pisno obvesti Telekom Slovenije.
- 3.2. Pred pričetkom IP priključitve mora naročnik dodatno:
 - Zagotoviti fizični dostop (Ethernet ali XDSL) do omrežja IP/MPLS Telekoma Slovenije in klicnega strežnika Telekoma Slovenije
 - Na svoji lokaciji:
 - zagotoviti EthernetLAN omrežje primernih kapacitet na lokaciji vključitve IP telefonije,
 - zagotoviti ustrezne parametre kakovosti (QoS) na svoji aktivni omrežni opremi (jitter $\leq \pm 10\text{ ms}$, zakasnitev <math>< 80\text{ ms}</math> in izguba paketov <math>< 1\%</math>),
 - zagotoviti ustrezne nastavitve aktivne omrežne opreme (LAN) za delovanje IP telefonije,
 - brezplačno zagotoviti izvajalcu brezprekinitveno napajanje terminalskih naprav in opreme za izvajanje IP telefonije na svoji lokaciji, če zahteva delovanje IP telefonije ob izpadu električne energije, bodisi preko LAN omrežja ali energetskega omrežja, kar potrdi z izpolnitvijo obrazca Pregled omrežnih zmogljivosti na lokaciji.
- 3.3. Zahteve iz točk a in b mora naročnik zagotavljati tudi v času trajanja NR. Naročnik in Telekom Slovenije se lahko s posebno pogodbo dogovorita, da Telekom Slovenije na stroške naročnika izvede predhodno navedeno.

4. Pogoji sklenitve, spremembe in prekinitev naročniškega razmerja

- 4.1. Telekom Slovenije zagotavlja naročnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev Centreks, o cenah storitev ter o podatkih in

- specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.
- 4.2. Potencialni naročnik vložijo pisno vlogo za sklenitev ali spremembo NR pri pristojni enoti Telekom Slovenije.
V zahtevi za sklenitev NR morajo biti navedeni:
– podatki o naročniku, in sicer: firma, naslov, matična številka in davčna številka oz. identifikacijska številka,
– podatki o želeni lokaciji priključitve (naslov),
– vrsta in zahtevano število priključitev;
– zeleni datum priključitve ter morebitni drugi tehnični podatki, potrebni za priključitev.
- 4.3. Pogodba o NR za storitev Centreks se sklene za nedoločen ali določen čas, vendar najmanj za eno (1) leto.
- 4.4. V okviru izvajanja storitve Centreks izključno Telekom Slovenije ali pooblaščenim izvajalcem dobavlja, priključuje in vzdržuje naročniško terminalsko opremo; in sicer za:
– Centreks priključek ISDN BA – 1 (en) kos ISDN terminalske opreme in 1 (en) kos omrežni zaključek (NT)
– Centreks priključek PSTN – 1 (en) kos PSTN terminalske opreme.
– Centreks priključek IP – 1 (en) kos IP terminalske opreme ali 1 (eno) programske opreme (softphone).
- 4.5. Ob priključitvi storitve Centreks Telekom Slovenije naročniku določi 1 (eno) naročniško telefonsko številko za 1 (eno) priključno točko iz nabora števil, dodeljenih Telekomu Slovenije.
- 4.6. Telekom Slovenije lahko spremeni naročniško telefonsko številko:
– na naročnikovo zahtevo, v okviru dodeljenih števil in če to dopuščajo tehnične možnosti,
– če pride do spremembe števil, ki jih Telekomu Slovenije dodeli APEK,
– če je to nujno potrebno zaradi tehničnih razlogov (nadgradnja omrežja, sprememba tehnologije, posodobitve omrežja, optimizacije omrežja).
O načrtovani spremembi naročniške telefonske številke Telekom Slovenije naročnika pisno obvesti najmanj petnajst (15) dni vnaprej. Na zahtevo naročnika bo Telekom Slovenije na prejšnji telefonski številki namestil telefonski odzivnik z informacijo o novi telefonski številki. Telefonski odzivnik je do 3 mesece delovanja brezplačen.
- 4.7. Če pride do spremembe pomembnih tehničnih, administrativnih ali naročniških podatkov, ki vplivajo na NR, mora naročnik o tem pisno takoj obvestiti Telekom Slovenije, najkasneje pa v 30 dneh po nastanku spremembe.
Telekom Slovenije bo te spremembe upošteval pri posredovanju informacij o telefonskih naročnikih, in sicer pri dajanju sprotnih informacij najkasneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu obvestila o spremembi. V naročniških imenikih se upoštevajo podatki, ki jih Telekom Slovenije prejme najmanj petinštirideset (45) dni pred oddajo v tisk.
- 4.8. Naročnik lahko v okviru storitve Centreks izbira med standardno in nadstandardno naročniško terminalsko opremo, ki je navedena v ponudbi Telekom Slovenije in je določena z naročniško pogodbo. Naročniška terminalska oprema je last Telekom Slovenije, razen če v pogodbi ni dogovorjeno drugače. Uporaba terminalske opreme je vključena v ceno naročnine.
- 4.9. Prezem naročniške terminalske opreme se potrdi z obojestranskim podpisom prevzemnega zapisnika.
- 4.10. V okviru storitve Centreks ni mogoče priključitev terminalske opreme, ki ni v ponudbi oziroma Ceniku izvajalca in ni v skladu z mednarodnimi standardi ETSI ter ustreznimi priporočili ITU-T in IEEE.
- 4.11. Naročnik brez soglasja Telekom Slovenije ne sme spreminjati nastavljenih parametrov na naročniški terminalski opremi.
- 4.12. Telekom Slovenije bo na podlagi pisnega naročila naročnika izvedel in zaračunal tudi druge posege opredeljene v Ceniku.
- 4.13. Posredovalno mesto spada v nadstandardno opremo. Posredovalca (oseba, ki opravlja aktivnosti na posredovalnem mestu naročnika) v Centreks skupini, je dolžan zagotoviti naročnik sam.
- 4.14. Naročnik je z naročniško terminalsko opremo, ki je last Telekom Slovenije, obvezan ravnati kot dober gospodar in je odškodninsko odgovoren za vso morebitno nastalo škodo na opremi. V primeru povzročitve škode je naročnik dolžan pisno obvestiti Telekom Slovenije. Povzročena škoda se ugotovi z zapisnikom, ki ga podpišeta pooblaščen osebni naročnika in Telekom Slovenije.
- 4.15. Naročnik je dolžan izvesti redni letni popis naročniške terminalske opreme, ki je last Telekom Slovenije, in zahtevano popisno dokumentacijo dostaviti Telekomu Slovenije.
- 4.16. Naročnik je obvezan uporabljati storitev Centreks izključno za lastne potrebe in se zaveže, da ne bo dopuščal tretjim osebam uporabo storitev Centreks razen, če ni s pogodbo o NR drugače določeno.
- 4.17. Telekom Slovenije izvede priključitev oziroma spremembo parametrov Centreks priključkov v rokih, dogovorjenih s pogodbo o NR za storitev Centreks. Rok za priključitev, določen s pogodbo o NR za storitev Centreks, se lahko izjemoma podaljša v primerih, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile. V primeru, da Telekom Slovenije ugotovi, da priključitve ali spremembe parametrov priključkov ne more izvesti v dogovorjenih rokih, o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku nemudoma obvesti naročnika.
- 4.18. V primeru, da Telekom Slovenije kljub zagotovljenim tehničnim in drugim pogojem ne spoštuje pogodbenega roka za izvedbo priključitve, ima naročnik pravico uveljavljati pogodbeno kazen in sicer za zamudo:
– do 15 delovnih dni – v višini 10% mesečne naročnine za vsak nerealiziran priključek
– do 16 do 30 delovnih dni – v višini 20% mesečne naročnine za vsak nerealiziran priključek
– nad 30 delovnih dni – v višini 30% mesečne naročnine za vsak nerealiziran priključek.
- 4.19. Naročnik bo za priključitev dodatnih Centreks priključkov, odpoved ali spremembo parametrov posameznih Centreks priključkov Telekomu Slovenije predložil pisno zahtevo. Enako velja za dodatne in dopolnilne storitve. V primeru, da obstajajo tehnične možnosti, bo Telekom Slovenije zagotovil realizacijo zahtev.
- 4.20. Naročnik lahko odpove posamezen Centreks priključek, pri čemer je odpovedni rok 30 dni in začne teči s prvim dnevom naslednjega meseca od prejema pisne odpovedi.
- 4.21. Selitev posameznega že vključenega Centreks priključka iz ene lokacije na drugo lokacijo je brezplačna enkrat letno.
- 4.22. Selitev celotne skupine Centreks je brezplačna enkrat letno.
- 4.23. Selitev posameznega že vključenega Centreks priključka znotraj objekta, kjer je potrebna izvedba hišne napeljave, se obračuna po dejanskih stroških.
- 4.24. Naročnik mora uporabljati telekomunikacijsko in terminalsko opremo na tak način, da ne povzroča motenj v telekomunikacijskem omrežju, ne ogroža obratovanja telekomunikacijskega omrežja ter ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja.
- 4.25. Dopolnilna storitev "Glasba na čakanju" je lahko glasba iz ponudbe Telekom Slovenije, za katero ima Telekom Slovenije ustrezna dovoljenja v zvezi z avtorsko pravico. Če naročnik želi, da mu Telekom Slovenije zagotavlja predvajanje "glasbe na čakanju" po lastnem izboru, mora Telekom Slovenije pred začetkom izvajanja te storitve podati izjavo, da razpolaga z vsemi dovoljenji, ki se nanašajo na avtorske pravice. Izjava je priloga naročniške pogodbe. Za predvajanje pozdravnih in najavnih sporočil za čakalno vrsto, ki jih naročniku zagotavlja Telekom Slovenije v okviru svojih tehničnih zmožnosti, je naročnik dolžan Telekomu Slovenije pred izvajanjem predložiti izjavo, da razpolaga z vsemi dovoljenji, ki se nanašajo na avtorske pravice. Izjava je priloga naročniške pogodbe.
- 4.26. NR se lahko na isti lokaciji na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom in s soglasjem Telekom Slovenije prenese na novega naročnika. V primeru prenehanja naročnika – pravne osebe zaradi pripojitve ali spojitve z drugo družbo oziroma preoblikovanja v drugo obliko družbe, lahko NR na zahtevo družbe, s katero se je ta združila oziroma v katero se je preoblikovala, prevzame druga družba. Prevzemnik NR mora zahtevati predložiti dokazilo o prenehanju prejšnje pravne osebe – naročnika. Novi naročnik prevzame vse zapadle neplačane obveznosti prejšnjega naročnika. V obeh primerih se z novim naročnikom sklene nova naročniška pogodba, v kateri so določene pravice in obveznosti iz NR. Prevzem in prenos NR se zaračuna novemu naročniku v skladu s Cenikom.
- 4.27. Telekom Slovenije lahko NR prekine, če naročnik ne poravnata dolga iz NR niti v petinšestdesetih (75) dneh od izstavitve računa ali če kljub začasni omejitvi odhodnih klicev svojega ravnanja v nadaljnjih 30 dneh po prejemu ponovnega opozorila ne uskladi z zahtevami Telekom Slovenije.
- 4.28. Naročnik lahko NR odpove s 6 (šest) mesečnim odpovednim rokom, razen, če v pogodbi ni določen drugačni odpovedni rok. Odpovedni rok začne teči s prvim dnevom v naslednjem mesecu po prejemu pisne odpovedi.
- 4.29. Naročnik lahko v primeru, da je bila na podlagi pogodbe o NR za storitev Centreks izvedena nadgradnja obstoječih PSTN ali ISDN BA priključkov v Centreks priključke, po prenehanju NR za storitev Centreks, pisno zahteva sklenitev NR za enako število PSTN ali ISDN BA priključkov, ki so bili nadgrajeni v Centreks priključke brez plačila priključnine.
- 4.30. Naročnik je ob prenehanju NR dolžan omogočiti demontažo telekomunikacijske in terminalske opreme v lasti Telekom Slovenije in jo vrniti Telekomu Slovenije. V nasprotnem primeru je dolžan poravnati stroške telekomunikacijske in terminalske opreme.
- 4.31. Naročnik lahko s pisno vlogo zahteva omejitev dostopa do posameznih storitev. Omejitev je možna po skupinah omejitev, ki zajemajo različne kombinacije omejitev, kot so opredeljene v Ceniku. Določene omejitve dostopnosti do posameznih storitev so lahko opredeljene že z naročniško pogodbo.

5. Vzdrževanje omrežja in kakovost storitev

- 5.1. Telekom Slovenije zgradi in vzdržuje dostopno omrežje do omrežne priključne točke, ki se nahaja v/na objektu naročnika na končniku krajevnega telefonskega omrežja, delilniku ali omarici.
- 5.2. Telekom Slovenije vzdržuje terminalsko in ostalo telekomunikacijsko opremo potrebno za delovanje storitve Centreks, ki je v lasti Telekom Slovenije.
- 5.3. V primeru, da vzdrževanje terminalske in/ ali ostale telekomunikacijske opreme v lasti Telekom Slovenije po izteku življenjske dobe (najmanj 4 leta po dobavi oz. vključitvi) ni več mogoče (npr: ker za to opremo ni na voljo potrebnih rezervnih delov), bo Telekom Slovenije:
– izvedel zamenjavo te terminalske in/ ali ostale telekomunikacijske opreme z ekvivalentno opremo oz. rešitvami iz aktualne ponudbe, če bo naročnik sprejel to ponudbo in podpisal o tem aneks k osnovni pogodbi oz. sklenil novo pogodbo.
– prenehal vzdrževati te terminalsko in/ ali ostalo telekomunikacijsko opremo v roku 30 dni po posredovanju ponudbe za zamenjavo te opreme, če se naročnik ne bo strinjal z zamenjavo oz. če ponudbe Telekom Slovenije za to zamenjavo ne potrdi v roku 15 dni.
- 5.4. Interno napeljavo in terminalsko opremo v svoji lasti vzdržuje naročnik sam.
- 5.5. Telekom Slovenije bo:
– zagotovil izvajanje storitve Centreks od 00.00 do 24.00, sedem (7) dni v tednu,
– zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj v najkrajšem možnem času oziroma v skladu s pogodbo o nadstandardnem vzdrževanju, če je ta sklenjena.
- 5.6. Telekom Slovenije sme prekiniti izvajanje storitev, če je to zaradi napake

- ali okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov nujno.
- 5.7. Telekom Slovenije sme prekiniti izvajanje storitev tudi, če je to potrebno zaradi vzdrževalnih del, širitve posodobitve ali optimizacije omrežja. Takšno prekinitev mora objaviti vsaj štiriindvajset (24) ur vnaprej. Prekinitev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del.
- 5.8. Naročnik bo prijavljal vse morebitne napake in okvare na telefonsko številko 080 1000 (prijava napak in motenj pri telefoniranju) pri čemer je dolžan navesti, da se napaka ali motnja nanaša na storitev Centreks.
- 5.9. Naročnik je dolžan omogočiti izvajalcu nemoten dostop do omrežne priključne točke v primeru okvar in vzdrževanja kot tudi zagotoviti nemoten vstop v prostore s Centreks priključki ob njihovem priključevanju in vzdrževanju ter v prostore s komunikacijsko in naročniško terminalsko opremo, ki se nahaja pri naročniku in je potrebna za izvajanje storitve Centreks.

6. Končne določbe

- 6.1. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki sledijo iz NR so opredeljeni v SPU, ponudbi oz. pogodbi. 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 za naročnike, ki sklenejo NR po tem datumu.
- 6.3. Za obstoječe naročnike ti PP veljajo od 1. 8. 2011. S tem datumom prenehajo veljati Splošni pogoji za opravljanje storitev Centreks in Geocentreks z dne 7.4.2010.
- 6.4. PP se objavijo na spletnih straneh Telekoma Slovenije, prodajnih mestih in v uradnem glasilu.

Ivica Kranjčević,
predsednik Uprave