

Posebni pogoji uporabe IT storitev podjetja Telprom, d.o.o.

1. Opredelitev pojmov

1.1. Posebni pogoji uporabe IT storitve (nadaljevanju PP), katerih ponudnik je Telprom d.o.o., so sestavni del vsakega aneksa oz. pogodbe za naročilo dodatne storitve k osnovnemu naročniškemu razmerju. Pravna podlaga za te PP so tudi zakoni, ki urejajo elektronske komunikacije, elektronsko poslovanje in elektronske podpise ter varstvo osebnih podatkov.

1.2. V teh PP so navedene storitve, na katere se PP nanašajo. Za vsako storitev so določeni obseg, način in pogoji opravljanja storitve.

1.3. Definicije

Izrazi, uporabljeni v teh posebnih pogojih in v naročniški dokumentaciji, katere priloga so ti posebni pogoji, imajo naslednji pomen:

»Dodatna storitev« pomeni eno ali več izmed naslednjih storitev pogodbenega izvajalca storitve, ki jo naročnik naroča pri ponudniku storitve, in sicer:

Najem strežnika;

Varno shranjevanje podatkov;

Poslovna pošta;

Najem programske in strojne opreme;

Gostovanje spletnih strani;

druge IT storitve.

»Osnovno naročniško razmerje« pomeni eno izmed naročniških razmerij za poslovne pakete ali za druge storitve oz. produkte, na katerega se po teh posebnih pogojih veže in h kateremu naročnik naroča dodatno storitev;

»Naročnik« je naročnik na osnovno naročniško razmerje;

»Uporabnik« je uporabnik dodatne storitve, pri čemer je uporabnik lahko tudi naročnik;

»Naročniški podatki« so podatki, potrebni za sklenitev naročniškega razmerja na dodatno storitev;

»IT storitve« storitve, ki se nanašajo na informacijsko tehnologijo;

»Visoko varna sistemska soba« je sistemski tehnološki prostor, ki zagotavlja visoko stopnjo varnosti oziroma zaščite tehnoloških naprav pred okoljskimi nevarnostmi in nepooblaščenimi dostopi in hkrati omogoča uporabo brezprekinitvenega elektroenergetskega napajanja in klimatizacije;

»Odzivni čas« (response time) je čas od trenutka prijave incidenta do trenutka prejema obvestila o številki incidenta;

»Materialna oprema strežnik« je definirana kot procesor(ji), pomnilnik (RAM), trdi disk(i) in ostala pripadajoča materialna oprema (HW), ki sestavlja strežnik;

»Strežnik« je računalnik, ki omogoča dodatne storitve drugim računalniškim sistemom (klijentom) preko računalniškega omrežja. Strežnik se nanaša tako na strojno ali programsko opremo.

»Operacijski sistem« je programska oprema Microsoft Windows Server 2008 Enterprise ali Microsoft Windows Server 2008 Standard, ali Windows 7, ali Linux RedHatEnterprise ali Linux SUSE. Naročnik ga uporablja za svoje potrebe. Programska oprema je last proizvajalca oz. ponudnika storitve;

»Programska oprema« je programska oprema (SW), ki je instalirana na materialni opremi, ki je v lasti ponudnika storitve ali pogodbenega izvajalca in je sestavni del dodatne storitve.

»Sistemski zapis« (sys log) je poročilo, ki ga generira odjemalec instaliran na naročnikovem strežniku, kot indikacijo spremembe stanja, pojav neželenih dogodkov, posegov itd.

»Poštni nabiralnik« (mailbox) je shramba kamor se shranjujejo sporočila. Poštni nabiralnik je lahko shranjen lokalno ali na strežniku.

»Mapa v skupni rabi« (share) je lokacija na računalniškem omrežju, ki tipično omogoča dostope iz večjih računalnikov v istem omrežju do centraliziranega prostora shranjevanja (npr. dokumentov). Mapa, do katere lahko prek omrežja dostopajo drugi uporabniki;

»Mapa brez povezave« (offlinefolder) se nanaša na datoteke v programu Microsoft Outlook, v katerih so shranjene mape brez povezave (ost. datoteke). Mape brez povezave omogočajo uporabniku delo v načinu brez povezave in kasnejšo sinhronizacijo s strežnikom (ko je povezava zopet na voljo);

»Stik« je element, ki vsebuje naslov osebe ali večjih oseb. Vsebuje lahko več različnih informacij, med drugim ime, priimek, e-poštni naslov, telefon, poštni naslov.

»Globalni seznam naslovov« oz. (Microsoft) GlobalAddress List je imeniška storitev znotraj e-poštnega sistema Microsoft Exchange. Globalni seznam naslovov vsebuje informacije za vse uporabnike elektronske pošte, distribucijske skupine in Exchange-vire;

»Imeniška storitev« (directoryservice) je omrežna storitev, ki prikaže vse vire, vključene v omrežje, in jih naredi dostopne uporabnikom in aplikacijam. Med vire štejejo naslove elektronske pošte, računalnike in zunanje naprave (npr. tiskalniki);

»Seznam naslovov brez povezave« (offlineaddress list) je nabor vseh seznamov naslovov, ki so na voljo v načinu brez povezave ali ko delujejo prek klicne povezave. Naročnik storitve lahko izbere, kateri sezname naslovov, bodo na voljo končnim uporabnikom;

»Dohodna domena« (incomingdomain) je skupek elektronskih naslovov, ki uporabljajo skupen naslovni prostor;

»Gostovanje spletnih strani« je storitev najema strežniške infrastrukture potrebne za delovanje storitve.

»Nadzorna plošča« je spletno orodje, s katerim naročnik spreminja nastavitve svoje storitve v obsegu pravic, ki mu jih je podelil ponudnik storitve;

»SMTP« (simplemail transfer protocol) je standardni protokol za pošiljanje e-pošte;

»Napad DoS« (denial-of-serviceattack) je namera, s katero se poskuša preprečiti dostop do virov, ki so namenjeni uporabnikom. Napadi DoS računalniku potrošijo vire ali preobremenijo komunikacijo. Žrtve napadov DoS so navadno strežniki;

»Varnostna kopija« (backup) je posnetek programskih in podatkovnih vsebin strežnika v trenutku, ko se varnostna kopija izdelata;

»Programska nadgradnja« (upgrade) je obsežnejši del programske opreme, ki običajno vsebuje vse koristne programske popravke, nove funkcionalnosti in izboljšavo obstoječih;

»Programski popravek« (update) je del programske opreme, s katero nadomestimo del obstoječe programske opreme s ciljem odprave evidentiranih napak v obstoječi programski opremi;

»SPLA licenčna politika« je oblika, s katero proizvajalec programske opreme dovoljuje pogodbenemu izvajalcu, da daje to programsko opremo v uporabo naročniku;

»Povezljivost« je telekomunikacijska storitev, ki jo izvaja ponudnik storitve;

»Interna instalacija« ni last niti ponudnika storitve niti izvajalca storitve in je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt, do komunikacijske naprave, ki je last ponudnika storitve;

»Komunikacijska naprava« je omrežna naprava in njena pripadajoča oprema in je last ponudnika storitve;

»Informacija« je skupek dejstev, ki se nanašajo na storitev in opisujejo stanje te storitve ali z njo povezanih dogodkov;

»Incident« je dogodek, ki ni del standardnega delovanja dodatne storitve in ki povzroči oz. lahko povzroči nedelovanje oz. omejeno delovanje dodatne storitve. Incident je definiran kot eno podporno vprašanje in razumni napor, ki so potrebni za njegovo razrešitev. Eno podporno vprašanje je problem, ki ga ni moč razdeliti v podrejene probleme. V kolikor problem sestoji iz podrejenih problemov, bo vsak podrejeni problem štet za ločen incident. Za naročnika je incident degradacija kvalitete dodatne storitve v primerjavi s tisto ob vzpostavitvi;

»Problem« je nepoznan vzrok enega ali več incidentov;

»Znana napaka« je incident oz. problem, katerega vzrok je odkrit oz. poznan in za katerega je odkrita stalna oz. začasna rešitev;

»Manjša sprememba« je standardna sprememba, ki ima vnaprej odobren potek in definirane potrebne pogoje, ki jih mora izpolniti naročnik pred izvedbo. Manjša sprememba je poseg, ki ne zahteva več kot 15 minut dela. Čas se računa od prejetja zahtevka za spremembo.

»Komunikacijski kanal«, je oblika komunikacije med naročnikom in tehnično podporo podjetja Telprom d.o.o.

Te oblike so: telefon: +386 1 586 31 60

e-pošta: epodpora@telprom.si

Vsi našti komunikacijski kanali so dvosmerni. V načinu 24/7 se izven delovnega časa prijavljajo incidenti na zgoraj navedeno telefonsko številko. Preko e-pošte je zagotovljena odzivnost le v delovnem času.

Telefonsko prijavljanje incidentov je primarna metoda.

»Delovnik« so vsi dnevi od ponedeljka do petka, ki niso v Republiki Sloveniji priznani kot praznik in dela prosti dnevi.

»Prazniki« so dnevi, ki so v Republiki Sloveniji priznani kot dela prosti dnevi.

»Tehnična podpora« v režimu 8/5 je servisno časovno okno, v katerem ponudnik storitve ali pogodbeni izvajalec naročniku omogočata dostop do tehnične podpore. To časovno okno je vsak delovnik od 8:00 do 16:00;

»Tehnična podpora« v režimu 24/7 je servisno časovno okno, v katerem ponudnik storitve ali pogodbeni izvajalec naročniku omogočata dostop do tehnične podpore. To časovno okno je vsak dan v letu od 00:00 do 24:00

2. Dodatne storitve za katere veljajo PP so:

2.1. Najem strežnika

Ta storitev je sestavljena iz najema strežnikov (fizičnih, logičnih), ki so locirani v prostoru z visoko stopnjo varnosti (VVSP), z možnostjo varnega kopiranja vsebin. Dostop do te storitve je omogočen preko omrežja ponudnika storitve, preko požarne pregrade. Za vsak segment storitve je določen nivo kvalitete.

2.2. Varno shranjevanje podatkov:

2.2.1. Varno shranjevanje podatkov – varno shranjevanje strežnikov

Ta storitev omogoča izvajanje varnostnega kopiranja datotečnih, podatkovnih (SQL) strežnikov, sporočilnih (MS Exchange) in ERP strežnikov. Storitve omogoča avtomatsko varnostno kopiranje/restavriranje in hranjenje.

Kopiranje je namenjena varnostnemu kopiranju strežniških vsebin in ne vsebinam shranjenim na posameznih namiznih računalnikih. Storitve shranjevanje podatkov je sestavljena iz segmentov. Za vsak segment je določen nivo kvalitete. Naročnik po svoji želji in glede na svoje potrebe izbere zelene segmente in končno sestavo storitve shranjevanje podatkov.

2.2.2. Varno shranjevanje podatkov – varno shranjevanje delovnih postaj

Ta storitev omogoča izvajanje varnostnega kopiranja podatkov, ki so na delovni postaji uporabnika. Storitve omogoča avtomatsko varnostno kopiranje/restavriranje. Programski odjemalec je nameščen na osebnem računalniku, ki je predmet te storitve in omogoča varnostno kopiranje in restavriranje, kriptiranje/dekriptiranje podatkov tako za prenos od/do naročnikovega računalnika do/od infrastrukture izvajalca.

Za prenos podatkov med osebnim računalnikom končnega uporabnika in sistemom izvajalca storitve je uporabljena internetna povezava.

2.2.3. Uporabnik je seznanjen in sprejema dejstvo, da je delovanje nekaterih ponudnikovih storitev v veliki meri odvisno od splošnega stanja in delovanja telekomunikacijskih omrežij ter od možnosti uporabnika za dostop in od pogojev dostopa do teh omrežij. Telprom d.o.o., si bo s skrbnostjo dobrega strokovnjaka prizadeval za neprekinjeno in nemoteno delovanje storitev, vendar v zvezi s tem ne prevzema nobenih jamstev ali garancij.

2.3. Poslovna pošta

Ta storitev, ki jo omogoča Microsoft-ov programski produkt Exchange najemnem licenčnem modelu, ima naslednje lastnosti, ki so na voljo naročniku:

Poštni nabiralniki in z njimi povezane funkcije kot so pošiljanje in prejemanje e-poštnih sporočil, več e-poštnih naslovov, omejevanje dostave, možnosti dostave ter mape brez povezave;

Vsak poštni nabiralnik je lahko dodan ali odstranjen iz globalnega seznama uporabnikov;
Seznam prejemnikov in podobne funkcije kot so pošiljanje in prejemanje poštinih sporočil, več e-poštinih naslovov in omejevanje dostave;
Stiki – Vsak stik je lahko dodan ali odstranjen iz globalnega seznama naslovov;
Več dohodnih domen;
Globalni seznam naslovov ter seznam uporabnikov brez povezave – en na organizacijo.

2.4. Najem programske in strojne opreme

Ponudnik storitve da naročniku v odplačno uporabo programske opreme (kot je določeno s pogodbe za to storitev), in/ali drugo opremo (npr. multifunkcijsko napravo).

2.5. Gostovanje domene in spletne strani

Storitev omogoča zakup kapacitete na spletnem strežniku za gostovanje spletne strani in funkcionalnosti, ki jih vključuje paket. Ne vključuje letne registracije oz. podaljšanja domene.

3. Pogoji in postopki vzpostavitve dodatne storitve

3.1. Ponudnik storitve pogodbo za dodatne storitve pošlje naročniku, ki jo izpolnjeno in podpisano vrne ponudniku storitve.

3.2. Naročnik soglaša, da ponudnik storitve vse podatke iz naročila posreduje pogodbenemu izvajalcu storitve, ki lahko tudi vzpostavi stik z naročnikom.

3.3. Najkasneje v tridesetih (30) delovnih dni od dneva, ko ponudnik storitve prejme obojestransko podpisano aneksa oz. pogodbo, oz. od dneva sklenitve na servisnih strani, je ponudnik dodatne storitve dolžan vključiti naročeno dodatno storitev.

3.4. V primeru tehničnih ovir, ki onemogočajo vključitev, je ponudnik storitve dolžan v roku desetih (10) delovnih dni po prejemu obojestransko podpisanega aneksa/pogodbe o tem naročnika pisno obvestiti..

3.5. Naročnik soglaša, da mu podatke, ki so potrebni za uporabo storitve (gesla, IP naslovi ...) posreduje ponudnik ali pogodbeni izvajalec storitve na e-naslov naročnika.

3.6. Odpovedni rok aneksa/pogodbe je določen v posameznem aneksu/pogodbi.

4. Pravice in obveznosti strank

4.1. Medsebojne pravice in obveznosti

Obe stranki ob sklenitvi aneksa/pogodbe za katerokoli dodatno storitev soglašata, da so vse informacije do katerih imata dostop zaradi izvajanja dodatne storitve poslovna skrivnost in jih ne bosta razkrivala tretjim osebam, razen tistih, ki jih bo ponudnik storitve posredoval pogodbenemu izvajalcu storitve za namen izvajanja dodatne storitve.

Ponudnik storitve je dolžan poskrbeti pri izvajanju dodatnih storitev, da ne bo prišlo do zlorabe informacij in podatkov naročnika. Ponudnik storitve to zagotavlja z doslednim upoštevanjem veljavne zakonodaje, ki ureja to področje, upoštevanjem standardov in navodil dobrih praks in internimi predpisi in postopki.

4.2. Obveznosti ponudnika storitve

V primeru, da bo ponudnik storitve pri izvajanju katere od dodatnih storitev, na katero se nanašajo PP, imel dostop do osebnih podatkov o naročniku, bo s temi podatki ravnal skladno z vsakokrat veljavno zakonodajo. Ponudnik storitve in pogodbeni izvajalec storitve imata sklenjeno pogodbo, ki ureja ukrepe varovanja osebnih podatkov, ki jih pogodbeni izvajalec storitve pridobi od ponudnika storitve kot pogodbeni obdelovalec osebnih podatkov. Podrobne organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe imata ponudnik in izvajalec storitve podrobno opredeljene v svojih Pravilnikih o varstvu osebnih podatkov.

4.3. Spremembe se lahko izvedejo največ enkrat mesečno. Če naročnik naroči novo dodatno storitev, se sklene nov aneks oz. pogodba. Spremembe v okviru že naročene dodatne storitve bo ponudnik storitve izvedel v roku sedmih (7) delovnih dneh od prejetega naročila.

4.4. V primeru, ko izvajanje storitve zahteva dobavo in namestitve IT opreme na lokaciji naročnika, bo pogodbeni izvajalec to opremo dobavil in vključil v skladu s tehničnimi zahtevami storitve. Ta oprema je last ponudnika oz. pogodbenega izvajalca storitve. Od trenutka vzpostavitve storitve je naročnik dolžan ravnati z opremo kot dober gospodar.

4.5. Naročnik mora zagotoviti nemoten dostop do opreme v času, ki je opredeljen v pogodbi za to storitev. V primeru prekinitve pogodbe za storitev v katero je vključena omenjena oprema, je naročnik dolžan vrniti opremo v petnajstih (15) dneh. V nasprotnem primeru se šteje, da je naročnik kupil opremo in mu bo ponudnik izdal dobavno in račun za omenjeno opremo. V primeru, da naročnik posega v nastavitve opreme in je s tem moteno delovanje storitev pri naročniku, naročnik krije stroške ponovne nastavitve preme, katero opravi izvajalec. V primeru, da naročnik poškoduje, uniči ali odsvoji, izvajalec obračuna naročniku nadomestno opremo.

4.6. Nedelovanje ali neustrezno delovanje katere koli opreme lahko povzroči motnje ali nedelovanje storitev. Do motenj ali nedelovanja storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacij opreme izvajalca storitve, o čemer bo ponudnik ali pogodbeni izvajalec storitve naročnika obvestil na e-naslov naročnika.

4.7. Pravice ponudnika storitve in pogodbenega izvajalca storitve

Ponudnik storitve je za potrebe rednega vzdrževanja materialne in programske opreme, ki je osnova za izvajanje dodatnih storitev, na katere se nanašajo PP, določil primarno in sekundarno časovno okno, v katerem je lahko uporaba dodatne storitve onemogočena ali kvaliteta degradirana. Primarno časovno okno: vzdrževalna dela, katera se lahko opravijo v delovnem času od 8.00 do 16.00 ure in zaradi tega ne bo moten delovni proces uporabnika, bo izvajalec v istem dnevu obvestil naročnika. Sekundarno časovno okno: vzdrževalna dela, za katere je predviden izpad delovanja najetih storitev, bo izvajalec uporabnika obvestil do 5 dni pred nameranim rednim vzdrževanjem. Ostala vzdrževalna dela bo izvajalec opravil izven naročnikovega delovnega časa in ga o njih predhodno obveščal. Izvajalec bo uporabnika obvestil preko elektronske pošte, katero je uporabnik vnesel pri naročilu storitve.

4.8. Pri naročilu storitev ali paketa storitev je uporabnik obvezan podati pravilne podatke, predvsem elektronsko pošto, preko katere bo prejel vse informacije v zvezi s potekom naročila in vsemi nadaljnjimi aktivnostmi (redna in izredna vzdrževalna dela). Vsak uporabnik pridobi podatke za dostop in uporabo posamezne storitve glede na naročeno storitev. Gesla, podatki o naslovnem prostoru so poslovna tajna in so znana le uporabniku. Uporabnik je dolžan zagotoviti verodostojne podatke ter varovanje podatkov, tako da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu. Podatke o licencah bo uporabnik skrbno varoval in jih uporabljal le na opremi katere je last uporabnika.

4.9. Ponudnik storitev lahko iz tehničnih, pravnih ali ekonomskih razlogov spremeni posamezne parametre dodatne storitve ali dodatno storitev ukine.

4.10. Spremembo tehničnih parametrov dodatne storitve bo ponudnik storitev naročnikom sporočil najmanj 60 dni pred uvedbo spremembe.

4.11. Ukinitve katere koli od dodatnih storitev, na katere se nanašajo PP, bo ponudnik storitev naročniku sporočil najmanj 120 dni pred ukinitvijo.

4.12. Ponudnik storitve ne prevzema odgovornosti za kakršnekoli storitve ali izdelke drugih ponudnikov, razvijalcev ali svetovalcev, ki jih naročniku navaja ali se nanje sklicuje ponudnik storitve.

5. Škoda odgovornost ponudnika storitve

5.1. Ponudnik storitve je odgovoren samo za navadno škodo, ki jo je utrpel naročnik in je le-ta posledica naklepne ali hudo malomarnega ravnanja ponudnika storitve pri izvajanju dodatne storitve.

5.2. Uporabnik jemlje v vednost, da odškodninska zaveza izvajalca v nobenem primeru ne obsega odgovornost za uporabnikovo izgubo dobička. V kolikor izvajalec ni ponudnik internet dostopa naročnika, ne odgovarja za zmanjšano kakovost izvajane storitve zaradi slabe odzivnosti, zasedenosti ali izpada naročnikove povezave v omrežje internet.

5.3. Ponudnik storitve ne jamči za poslovno škodo, ki je posledica zlorabe podatkov, do katere pride zaradi nepravilnega ravnanja uporabnikov. Primeri takšnega ravnanja so:

- vdori v računalniške sisteme uporabnikov,
- namerno ali nenamerno posredovanje uporabniškega imena in gesla nepooblaščenim osebam,
- namerno ali nenamerno omogočanje dostopa do aplikacije nepooblaščenim osebam.

Ponudnik storitve ne odgovarja:

- za pravilnost podatkov poslanih iz/v najete storitve,
- izgubljen ali poškodovan podatek na najeti storitvi,
- ne odgovarja za škodo ali odgovornost nastalo pri nepravilnem ali napačnem prenosu podatkov,
- za kakršnekoli hekerske napade ali vdore,
- ne odgovarja za škodo ali odgovornost nastalo zaradi izpada delovanja e-sporočilnega sistema ali napake le-tega

- ne odgovarja za škodo ali odgovornost nastalo zaradi naravnih ali višjih dejavnikov.

Podjetje Telprom d.o.o. naročniku ne zagotavlja, da varnostni paket nudi popolno zaščito pred virusi, nepooblaščenim dostopom prek internet, omejevanje nezaželenih poštnih sporočil, zaščito identitete uporabnikov naprave in zaščito dragocenih podatkov. Prav tako Telprom naročniku ob uporabi Varnostnega paketa ne zagotavlja popolne zaščite pred nezaželeno elektronsko pošto, nepooblaščenim dostopom do uporabnikovega računalnika s strani tretje osebe, nezaželenim izvajanjem zlonamerne programske opreme in programsko zlorabo uporabnikove telefonske linije. Stopnja zaščite, ki jo storitev Varnostni paket nudi, je neposredno vezana tudi na način uporabe programske opreme, ki mora biti v kar največji meri skladna z navodili in priporočili proizvajalca.

Če ima naročnik poleg Varnostnega paketa na svojem računalniku nameščeno še kakšno drugo zaščitno programsko opremo, Telprom d.o.o. ne more zagotoviti optimalnega delovanja Varnostnega paketa. Za neustrezno in nepopolno delovanje v navedenem primeru Telprom d.o.o. ne odgovarja. V primeru, da naročnik namesti ali uporablja Varnostni paket v neskladju z priloženimi navodili in nasveti proizvajalca, Telprom ne odgovarja za neustrezno ali nepopolno delovanje oz. nedelovanje Varnostnega paketa.

5.4. Izvajalec se obvezuje:

- da bo uporabniku nudil vso ustrezno tehnično pomoč in dokumentacijo potrebno za uporabo najetih storitev
- da bo skrbel za nemoteno delovanje najetih storitev,
- smotno in pravočasno posodabljal programsko opremo,
- uporabnika obvestil o pomembnih posodobitvah,
- v najkrajšem možnem času odpravil morebitne nastale napake, glede na nivo zakupljene tehnične podpore in narave napake.

5.5. Obveznosti naročnika:

Naročnik je dolžan uporabljati dodatno storitev v skladu s temi PP in aneksom/pogodbo, sklenjenem za uporabo določene dodatne storitve. Naročnik je dolžan plačevati uporabo dodatne storitve v skladu s temi PP, aneksom/pogodbo, Splošnimi pogoji uporabe komunikacijskih storitev podjetja Telprom d.o.o., oz. pogodbii za osnovno naročniško razmerje in navedbami na izstavljenem računu. Uporaba najetih storitev je v poslovne namene. Vsakršno:

- objavljanje nelegalnih programov (licenčno nepokritih),
- prenašanje ali pošiljanje filmov, glasbe (kršenje avtorskih pravic),
- pošiljanje elektronske pošte na naključne naslove (SPAM, SMTP relay),
- objavljanje neprimerne vsebine (nasilna, obrekljiva, pornografska, bogokletna),
- širjenje zlonamerne kode (virusi, »črvi«, »trojanski konji«, spyware, adaware),
- uporabljanje orodij namenjenih kriminalnim dejanjem (hekerski pripomočki),
- uporabljanje in širjenje programske opreme za namen izmenjave datotek (P2P, Torrents, eMule, anonimni FTP dostop), je v nasprotju z pogoji poslovanja. V primeru ugotovitve nepravilnosti, si izvajalec pridržuje pravico, da odstrani kakršnokoli vsebino brez predhodnega obvestila. V kolikor je nedelovanje storitve posledica DoS (denial of service) napada ali napadov s prekomernim številom sporočil, se ta čas ne šteje v izračunu razpoložljivosti storitve.

V kolikor se ugotovi, da uporabnik krši določila te pogodbe, izvajalec lahko brez opomina začasno prekine delovanje najete storitve. Uporabnik v celoti razume in prevzema odgovornost za vsakršno nastalo materialno škodo zaradi neupoštevanja določil pogodbe. V primeru očitno namernega ali ponavljajočega se (več kot dvakrat) nenamernega kršenja določb tega člena je dolžan naročnik za vsako posamezno kršitev ponudniku plačati pogodbeno kazen v znesku 1.000 EUR, in to ne glede na obstoj in višino sodno dokazane povzročene škode. Če povzročena škoda presega znesek pogodbene kazni, je dolžan naročnik poleg zneska pogodbene kazni doplačati tudi razliko do polne odškodnine.

Naročnik se obvezuje da:

- bo z vsemi napravami in elementi, ki so predmet pogodbe ter drugimi napravami in elementi, ki sicer niso predmet pogodbe, bo pa pri uporabi le-teh prihajal v stik z njimi, ravnal kot dober gospodar.
- bo povrnil vso škodo, ki je posledica fizične poškodbe;
- ne bo izvajal neupravičenih posegov in/ali sprememb na/v IT opremo;
- bo ponudniku pisno najavil potrebo po fizičnem dostopu v podatkovni center do sistemskih kapacitet naročnika in sicer: za redne aktivnosti najmanj 3 dni pred želenim datumom vstopa; za izredne aktivnosti predhodno sporočilo. Za namene fizičnega dostopa bo naročniku ponudniku sporočil seznam naročnikovih pooblaščenih oseb za vstop do sistemskih kapacitet naročnika. Na osnovi tega bo izdana dovolilnica za vstop v podatkovni center, v skladu z notranjimi pravili ponudnika, podpiše tudi izjavo o varovanju poslovne skrivnosti. Ob fizičnem vstopu se osebe z izdano dovolilnico identificirano z osebnim dokumentom pri varnostniku oz. recepciji.

5.6. Začasno prenehanje izvajanja dodatne storitve: Ponudnik storitve lahko začasno preneha izvajati dodatno storitev za naročnika v naslednjih primerih: nespoštovanje določil aneksa/pogodbe, teh PP, Splošnih pogojev uporabe komunikacijskih storitev podjetja Telprom d.o.o., oz. pogodbe za osnovno naročniško razmerje; v kolikor naročnik uporablja dodatno storitev na način in namene, ki so v nasprotju z veljavno zakonodajo. Ponudnik storitve bo o razlogih za začasno prenehanje izvajanja dodatne storitve naročnika pisno obvestil najmanj tri (3) dni pred dnem prenehanja izvajanja dodatne storitve.

Pogodbeni izvajalec storitve v času začasnega prenehanja izvajanja dodatne storitve hrani vse naročnikove podatke, ki jih je naročnik

pridobil in hranil v času od vzpostavitve dodatne storitve. Pri dodatni storitvi Poslovna pošta je tudi v času začasnega prenehanja izvajanja dodatne storitve omogočen sprejem sporočil na računu naročnika, vendar je naročniku onemogočen dostop do dodatne storitve. Vsi podatki se hranijo do ponovne vzpostavitve dodatne storitve.

Morebitno nedelovanje storitve iz osnovnega naročniškega razmerja iz kakršnih koli razlogov nima vpliva na izvajanje dodatne storitve. V teh primerih se dodatna storitev zaračuna skladno z določbami aneksa/pogodbe in teh PP. Dodatna storitev se zaračuna tudi v primeru, če je naročniku zaradi neplačevanja začasno blokirana osnovna storitev.

V kolikor naročnik odpravi razlog za začasno prenehanje izvajanja dodatne storitve, bo ponudnik storitve najkasneje v treh (3) dneh po predložitvi dokazov ponudniku storitve ponovno začel izvajati dodatno storitev. V kolikor je cena dodatne storitve sestavljena iz priključnine in mesečne uporabnine (naročnine), bo za ponovno vključitev ponudnik storitve naročniku zaračunal ponovno vključitev v višini priključnine. V kolikor cena dodatne storitve ne vsebuje priključnine, bo ponudnik storitve naročniku zaračunal stroške ponovne vključitve dodatne storitve v višini treh polnih mesečnih naročnin za to dodatno storitev. Naročnik v primeru začasnega prenehanja izvajanja dodatne storitve ni upravičen do povračila nikakršne škode.

5.7. Prijava napake

Uporabnik izvajalcu prijavi napako preko elektronske pošte epodpora@telprom.si. Izvajalec se obvezuje, da se bo ob prijavi in odpravi napake odzval v najkrajšem možnem času.

Čas odprave napake se določi glede na stopnjo zahtevnosti napake in glede na zakupljeno nivo tehnične podpore. V primeru, da se čas za odpravo napake poveča ali napake ni možno odpraviti, bo izvajalec zagotovil ponovni zagon uporabnikove najete storitve.

Izvajalec se obvezuje, da bo uporabnika sproti obveščal o poteku odprave napake in vseh potrebnih ukrepih za odpravo napake na najeti storitvi.

Ob zaključku odprave napake bo izvajalec uporabnika obvestil preko elektronske pošte, katero je uporabnik vnesel pri naročilu storitve.

5.8. Prekinitev aneksa oz. pogodbe in izvajanja dodatne storitve

5.8.1. Naročnik ali ponudnik storitve lahko pisno odstopita od aneksa oz. pogodbe. Ta se prekine z iztekom odpovednega roka, ki je dogovorjen v aneksu/pogodbi. S tem dnem se tudi prekine izvajanje dodatne storitve. Posebne obveznosti strank v primeru takšne prekinitev so dogovorjene v aneksu/pogodbi.

5.8.2. Brez odpovednega roka lahko ponudnik storitve prekine aneks/pogodbo in s tem izvajanje dodatne storitve v naslednjih primerih:

če so po ponovni vključitvi podani razlogi za začasno prenehanje izvajanja dodatne storitve, če naročnik v roku, ki ni krajši od petnajstih (15) dni od prejema opomina, ne poravnava nespornega dela računa za dodatno storitev. Ponudnik storitve bo pisno obvestil naročnika o razlogih za prekinitev aneksa/pogodbe brez odpovednega roka. Dan, naveden v pisnem obvestilu, je dan prenehanja izvajanja dodatne storitve. Naročnik v teh primerih ni upravičen do povrnitve nikakršne škode.

5.8.3. V primeru prenehanja aneksa/pogodbe se v skladu z aneksom shranjeni podatki v informacijskem sistemu izročijo naročniku. V roku trideset (30) dni po izročitvi, ali v istem roku od poziva k izročitvi, če naročnik podatkov ne želi prevzeti, se podatki na vseh lokacijah in vseh varnostnih kopijah izbrišejo. Stroški, ki nastanejo s prenosom teh podatkov na ustrezen medij, ki ga zagotovi naročnik, bo ponudnik storitve naročniku posredoval s predračunom. V kolikor se bo naročnik s predračunom strinjal, ga bo potrdil, kar je tudi osnova za prenos podatkov naročnika na naročnikov medij in za izstavitve fakture za opravljeno delo.

6. Cene, plačilni pogoji in način zaračunavanja

dodatnih storitev

6.1. Cene posameznih elementov dodatnih storitev so v skladu s cenikom ponudnika storitev.

6.2. Cene dodatnih storitev so sestavljene iz priključnine in mesečne naročnine. Mesečna naročnina se obračunava mesečno za nazaj.

6.3. V prvem računu se upošteva datum vzpostavitve dodatne storitve in se mesečna naročnina izračuna na osnovi efektivnih dni uporabe dodatne storitve v prvem mesecu.

6.4. Ponudnik storitve bo naročniku dodatno storitev zaračunal na računu za osnovno naročniško razmerje. V primeru spremembe osnovnega naročniškega razmerja, se ali prekine naročniško razmerje za dodatno storitev, pri čemer za naročnika veljajo obligacije v primeru odpovedi. Pogodbe, ali pa se cena za dodatno storitev le spremeni, to je v skladu z sklenjenim naročniškim razmerjem.

6.5. Naročnik je dolžan plačati račun v roku, kot je določen na računu iz osnovnega naročniškega razmerja.

6.6. Uporabnik je seznanjen, da so vse cene iz NR-ja in ostalih aneksov neto cene. Z podpisom pogodbe se strinja, da poleg neto cene poravnata tudi ustrezen DDV, Telprom pa se ga zaveže odvajati v skladu z veljavnimi davčnimi predpisi.

6.7. V primeru zamude pri plačilu je ponudnik storitve upravičen zaračunati zakonite zamudne obresti in stroške opomina...

6.8. Račun se izstavlja v papirnati obliki.

6.9. Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti. Uporabnik se zaveže vsak račun poravnati v 15 dneh po izstavitvi računa, pri čemer je datum izstavitve računa razviden na samem računu.

6.10. Če naročnik v petnajstih dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Telprom. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti dan po izdaji računa.

7. Končne določbe

7.1. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice so opredeljeni z aneksom/pogodbo, Splošnimi pogoji uporabe komunikacijskih storitev podjetja Telprom d.o.o., oz. pogodbo za osnovno naročniško razmerje. Če se določbe posameznih dokumentov med seboj razlikujejo, veljajo določbe tistih dokumentov, ki so hierarhično nadrejeni, pri čemer velja naslednja hierarhija:

- pogodba oz. aneks;
- ti PP,
- Splošni pogoji uporabe komunikacijskih storitev podjetja Telprom d.o.o.

7.2. V kolikor bi zaradi spremembe zakonodaje, ki ureja to področje določila teh PP ali aneksa/pogodbe v členih postala neveljavna, to ne vpliva na veljavnost ostalih določil in s tem aneksa/pogodbe. Stranki se zavezujeta v najkrajšem možnem času nadomestiti neveljavne člene.

7.3. Ponudnik storitve ima pravico dopolnjevanja teh PP. O vseh dopolnitvah mora ponudnik storitve obvestiti naročnike.

7.4. V primeru statusnih sprememb ponudnika storitve ali pogodbenega izvajalca storitve, nadaljujeta z izvajanjem dodatnih storitev njuna pravna naslednika.

7.5. PP pričnejo veljati 20. 10. 2016.

7.6. Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletnih straneh podjetja Telprom.