

SPLOŠNI POGOJI

za dostop do odprtega širokopasovnega omrežja (OŠO) elektronskih komunikacij v občini Gornja Radgona

veljavni od 10.06.2014

1. UVOD

1.1.

Telemach Rotovž d.d., kot izbran upravljavec odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij v občini Gornja Radgona (v nadaljevanju upravljavec) objavlja te splošne pogoje za dostop do odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij v občini Gornja Radgona (v nadaljevanju splošni pogoji).

1.2.

Dostop do odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij v občini Gornja Radgona, skladno s temi splošnimi pogoji je dostopen vsem operaterjem, ki so v skladu z veljavno zakonodajo upravičeni opravljati javne komunikacijske storitve, ki jih nameravajo opravljati preko odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij, ki ga upravlja upravljavec.

1.3.

Splošni pogoji opredeljujejo storitve dostopa odprtega širokopasovnega omrežja (OŠO) in funkcijskih lokacij, ki jih upravljavec nudi ponudnikom javnih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju ponudnik storitev) izključno za namen zagotavljanja elektronskih komunikacijskih storitev v OŠO z vsemi nadaljnjimi širitvami.

1.4.

Za zagotovitev storitev iz teh splošnih pogojev ponudnik storitev in upravljavec skleneta pogodbo o dostopu do odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij (v nadaljevanju pogodba), katere priloga so ti splošni pogoji, kot njen sestavni del.

V primeru, da je vsebina splošnih pogojev v kakršnemkoli nasprotju z vsebino pogodbe, veljajo določila pogodbe.

1.5.

Nobena pogodba, ki jo upravljavec sklene z ponudnikom storitev, ne vključuje nikakršnega prenosa lastninske pravice ali pravic industrijske lastnine na operaterja.

1.6.

Upravljavec bo ponudniku storitev, ki izpolnjuje pogoje iz splošnih pogojev, omogočil uporabo storitev dostopa do končnih uporabnikov na področju belih lis, kjer je zgrajeno omrežje.

Ostali pogoji, ki morajo biti izpolnjeni so:

- zahteva operaterja ne sme vplivati na zanesljivost delovanja OŠO
- z zahtevanim dostopom ne sme biti prizadeta integriteta in interoperabilnost OŠO in elektronskih komunikacijskih storitev, omrežna oprema, zaupnost informacij ali zasebnost naročnikov
- dostop do uporabnikov, ki niso del bele lise, ne sme zahtevati morebitne razširitve ali rekonstrukcije OŠO, ki ga upravlja upravljavec, v geografskem smislu, v smislu nadgradnje ali v smislu povečevanja kapacitet ali izboljšanja kvalitete OŠO
- dostop ne sme prizadeti koeksistence sistemov in storitev v OŠO.

1.7.

Upravljavec bo v primeru povzročanja motenj v omrežju ali v elektronskih komunikacijskih storitvah izključil delovanje posamezne storitve, ki bodo dogovorjene v vzorčni pogodbi. Izključitev lahko traja toliko časa, kot je potrebno, da se motnje odpravijo.

1.8.

Upravljavec bo izključil, prekinil ali spremenil omrežje ali storitve pogodbe v primeru potrebnih tehničnih, vzdrževalnih ali obratovalnih vzrokov. V tem primeru bo upravljavec operaterja

predhodno obvestil in podal razlog za tako ravnanje.

1.9.

Seznam lokacij končnih uporabnikov (naslovov, na katerih je možno naročiti storitev dostopa do OŠO) je operaterju na voljo na zahtevo, ki jo naslovi na pooblaščen osebo upravljavca, skladno z določili pogodbe in teh splošnih pogojev. V primeru dodajanja ali sprememb lokacij potencialnih naročnikov, bo upravljavec o tem obvestil operaterje, s katerimi ima sklenjeno pogodbo.

2. Podatki upravljavca

Vse zahteve in informacije vezane na pogodbo so dostopne na naslovu

Telemach Rotovž d.d.
Cankarjeva ulica 6
2000 Maribor

Kontaktna oseba je **Bojan Brodar, bojan.brodar@telemach.si, 059 188 495, 040 689 911**

Osnovne informacije so na voljo tudi na naših spletnih straneh na naslovu <http://oso.telemach.si>

3. Opredelitev pojmov

Odprto širokopasovno omrežje (v besedilu OŠO) je elektronsko komunikacijsko omrežje, ki je pod enakimi pogoji dostopno vsem ponudnikom storitev – operaterjem.

Pogodba je pogodba o dostopu do odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij, sklenjena med upravljavcem in operaterjem.

Bele lise so območja, ki so bila v času prijave lokalnih skupnosti na javni razpis za pridobitev sredstev Evropskega sklada za Regionalni razvoj – ESRR; 2. Razvojna prioriteta: Gospodarsko-razvojna infrastruktura; Prednostna usmeritev: 2.2. Informacijska družba; Projekt gradnja upravljanje in vzdrževanje odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij v lokalni skupnosti, in v času sklenitve pogodbe med lokalnimi skupnostmi in Ministrstvom za gospodarstvo, s strani ministrstva določene kot bele lise.

Cenik je veljavni cenik upravljavca in je sestavni del pogodbe med operaterjem in upravljavcem.

Delovni dan je vsak dan od ponedeljka do petka od 08.00 do 16.00 ure, razen ob sobotah in nedeljah ter praznikih in dela prostih dnevih, ki veljajo v Republiki Sloveniji.

Dostopovno omrežje je omrežje zgrajeno v optični tehnologiji, ki služi povezavi omrežne terminalne opreme z opremo upravljavca storitev.

Funkcijska lokacija je prostor v objektu, kjer se nahaja telekomunikacijska oprema z izpolnjenimi ustreznimi klimatskimi pogoji in omogočenim električnim napajanjem za aktivno opremo.

Interna napeljava ali hišna inštalacija je napeljava optičnih vodov znotraj objekta uporabnika oz naročnika, od hišne predajne točke do razmejitvene točke.

Hišna predajna točka je točka na strani končnega uporabnika, kjer se stikata dostopovno omrežje in interna inštalacija končnega uporabnika. Točka je omarica na objektu, v kateri se končajo vlakna omrežja.

Razmejitvena točka je izstopna točka OŠO na strani naročnika na katero se priključi CPE Upravljavca. Fizično je izvedena kot optična priključna doza.

Ponudnik storitev ali operater je ponudnik javnih komunikacijskih storitev, ki s ponudnikom sklepa ali je sklenil pogodbo o dostopu do končnih uporabnikov in za to izpolnjuje vse, z zakonom in ostalimi akti, predpisane pogoje.

Končni uporabnik ali uporabnik oz potencialni naročnik je končni uporabnik storitev, ki ima sklenjeno pogodbo za zagotavljanje storitev z ponudnikom storitev, ki v omrežju na podlagi sklenjene pogodbe z upravljavcem omrežja ponuja svoje storitve.

Upravljavec je podjetje Telemach Rotovž d.d., ki ima z občino Gornja Radgona, kot lastnikom omrežja, sklenjeno pogodbo o upravljanju in vzdrževanju odprtega širokopasovnega omrežja na območjih krajevnih skupnosti KS Stavešinci, KS Negova in KS Spodnja Ščavnica.

Optični delilnik je oprema na funkcijski lokaciji, ki omogoča povezavo posamezne omrežne priključne točke z opremo operaterja.

Vstopna točka je fizična lokacija s povezljivostjo do funkcijske lokacije omrežja, ki omogoča povezavo do hrbteničnega omrežja operaterjev.

Obrazci so dokumenti, za izmenjavo podatkov v elektronskih obliki, ki so na voljo na spletni strani upravljavca in/ali v spletni aplikaciji. Na spletni strani so na voljo obrazci v PDF obliki, katerim ekvivalentno veljajo elektronski obrazcem. Do vzpostavitve informacijskega sistema je operater dolžan obrazce pošiljati preko elektronske pošte na kontaktni naslov upravljavca.

Ostali pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) v nadaljnjem besedilu (ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih. V primeru kolizije določil v splošnih pogojih, veljajo določila ZEKom.

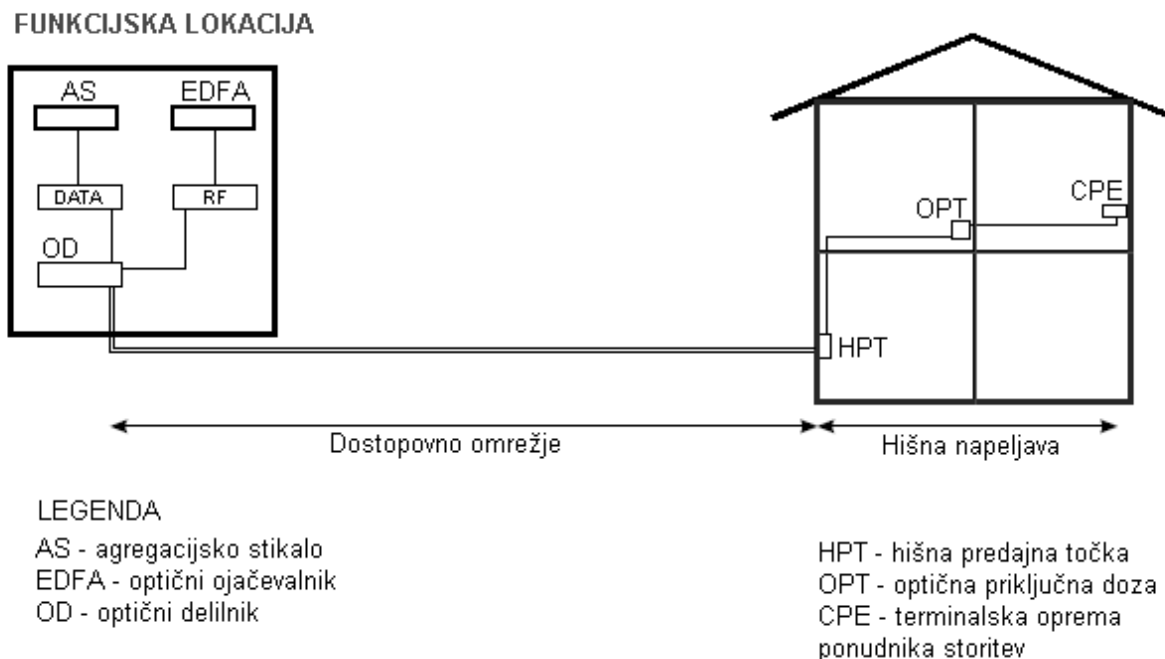
4. Topologija in zgradba omrežja

OŠO, ki ga upravlja upravljavec je dostopovno omrežje, zgrajeno z enorodovnimi optičnimi vodniki.

Omrežje služi povezavi hišne napeljave na lokaciji uporabnika elektronskih komunikacijskih storitev z telekomunikacijskim vozliščem – funkcijsko lokacijo, kamor je priključen ponudnik storitev. Dostopovno optično kabelsko omrežje je grajeno togo. Izhaja iz treh centralnih točk (funkcijskih lokacij) in se širi v obliki zvezde iz posamezne funkcijske lokacije po geografskem območju pokrivanja.

Funkcijske lokacije so centralne točka omrežja, kjer so nameščeni optični delilniki, na katerih so zaključena dostopovna optična vlakna. Posamezni uporabnik je s funkcijsko lokacijo povezan z dvema dostopovnima optičnima vlaknoma.

Shema omrežja



Slika 1: Topologija optičnega dostopnega omrežja

5. Storitve pogodbe

5.1.

Upravljavec v okviru tehničnih možnosti ponuja osnovne storitve dajanja v zakup komunikacijskih zmogljivosti, kar obsega:

- ponujanje in dajanje v zakup zmogljivosti omrežja vsem zainteresiranim ponudnikom storitev (model A in model B),
- vzdrževanje omrežja, v katerem gostujejo ponudniki storitev in
- storitev funkcijske lokacije

Upravljavec zagotavlja širokopasovni dostop, ki ponudniku storitev omogoča ponujanje storitev v skladu z opisom, ki izhaja iz osnovnih tehničnih lastnosti in zgradbe odprtega širokopasovnega omrežja upravljavca.

5.2

Hišna predajna točka je na strani končnega uporabnika, izvedena z dvema optičnima vlaknoma v omarico na objektu končnega uporabnika in je povezana preko dostopnega omrežja do optičnega delilnika na funkcijski lokaciji. Od optičnega delilnika nato upravljavec z povezovalno vrstico izvede povezavo z aktivno opremo v komunikacijski omari.

5.2.1.

Razmejitvena točka je izstopna točka OŠO na strani naročnika na katero se priključi CPE upravljavca. Fizično je izvedena kot optična priključna doza. Hišna napeljava pri končnem uporabniku je strošek končnega uporabnika in ni predmet te pogodbe. Hišno napeljavo urejata operater in končni uporabnik med seboj. Pogoj za vključitev končnega uporabnika je izvedena hišna inštalacija pri končnem uporabniku, in sicer položen optični kabel od hišne predajne točke (omara na objektu), do razmejitvene točke in zaključena optična priključna doza, kjer prideta

terminalska oprema upravljavca in/ali operaterja. Po dogovoru, lahko izvajalec operaterja v omarici na objektu prav tako zavari vlakna omrežja in vlakna hišne napeljave ter z OTDR meritvijo preveri vlakna (v primeru vnaprejšnjega vključevanja).

5.2.2.

Za operaterje sta na voljo dva modela vključevanja končnih uporabnikov, pri čemer se pri modelu A operaterjev CPE pri končnem uporabniku priključi preko CPE enote upravljavca, pri modelu B pa lahko operater svoj CPE vključi neposredno na dostopovno stikalo v funkcijski lokaciji. Način vključevanja se opredeli v pogodbi o gostovanju v OŠO.

5.2.2.1 MODEL A

Pri modelu A dobi operater od upravljavca CPE, na katerega priključi svoj modem.

Izstopna točka iz omrežja na strani Operaterja je mrežni vmesnik (100 baseT) na CPE enoti upravljavca omrežja. CPE se smatra kot del omrežja. Na mrežnem vmesniku se Operaterju zagotovi snop do deset VLAN-on v tagged načinu za različne storitve, pri čemer je lahko eden od VLAN-ov v untagged načinu. VLAN številčenje se uredi v dogovoru med operaterjem in upravljavcem omrežja.

5.2.2.2 MODEL B

Pri modelu B upravljavec operaterju, z funkcionalnostjo osnovni QinQ (ang. basic QinQ), omogoči preko enkapsulacijskega VLAN-a prepustnost vseh VLAN-ov operaterja, ki jih ta uporablja za delovanje svojih storitev.

Izstopna točka iz omrežja na strani Operaterja je port na agregacijskem stikalu, na katerega je priključeno dostopovno stikalo, dodeljeno posameznemu operaterju. Operater ima možnost dostopa do dodeljenih dostopovnih stikal za konfiguracijo le teh. VLAN številčenje za enkapsulacijski VLAN in management VLAN določi upravljavec omrežja.

Upravljavec bo v OŠO dopustil priključitev aktivne opreme na strani uporabnika, ki ustreza določilom zakona (glede zahtev za radijsko in terminalsko opremo, elektromagnetno združljivost ipd.) in mednarodnim standardom ITU-T in ETSI. Upravljavec si pridržuje pravico, da se aktivna oprema, ki jo ponudnik storitev želi uporabljati pri končnih uporabnikih, pred pričetkom uporabe preizkusi v testnem okolju pri upravljavcu, glede pravilnosti delovanja in skladnosti s tehničnimi standardi.

5.3.

Upravljavec ponuja operaterjem v okviru pogodbe in teh splošnih pogojev namestitve opreme za ponujanje video signala (RF).

Operaterju je omogočeno, da inštalira opremo na funkcijski lokaciji z namenom njene povezave preko širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij s terminalnimi napravami na lokaciji končnega uporabnika.

Za uporabo RF signala pri modelu A je potrebno doplačilo za CATV modul, ki ga zagotovi upravljavec, skladno s cenikom.

Pogoj za začetek uporabe funkcijske lokacije je sklenitev pogodbe (za dostop do OŠO) med operaterjem in upravljavcem.

Operater v funkcijski lokaciji lahko namesti opremo za RF signal, skladno s tehnično rešitvijo posameznega operaterja (optični sprejemnik, optični oddajnik, EDFA in optični razcepnik,...) v komunikacijsko omaro in povezovalne kable. Vsa ostala dela lahko izvaja le upravljavec.

Komunikacijsko omaro si operater deli z več operaterji.

5.3.1.

Upravljavec bo omogočil zainteresiranim operaterjem ogled prostorov za namestitev opreme. Pri tem bo predstavnik operaterja spremljal pooblaščen delavec upravljavca. Prvi obisk predstavnika

operaterja na posamezni lokaciji je brezplačen, vse nadaljnje pa si upravljavec zaračuna skladno s cenikom (po isti tarifi, kot se zaračunava nadzor nad izvajanjem del v funkcijskih lokacijah).

5.3.2.

Seznam vseh funkcijskih lokacij s tehničnim opisom je priloga splošnih pogojev.

Storitev nameščene aktivne opreme za RF v funkcijski lokaciji se zaračunajo skladno s cenikom.

Naročilo za namestitev opreme za RF operater naroči preko elektronske pošte na e-naslov operaterji.oso@telemach.si, skladno z določili pogodbe.

5.3.3.

Upravljavec potrdi operaterjevo naročilo in z njim uskladi termin namestitve opreme, pri čemer bo upravljavec omogočil namestitev najkasneje v roku petih (5) delovnih dni. Operater v funkcijski lokaciji vključuje in inštalira opremo, ki ustreza slovenskim in mednarodnim elektrotehničnim in strojno tehnološkim predpisom in tehničnim smernicam ter predpisom o elektromagnetni združljivosti.

Višina nameščene opreme, je zaradi prostorskih omejitev komunikacijskih omar, omejena na 1 RU za posamezen del opreme.

Oprema ne sme povzročati motenj ali interference opremi upravljavca ali drugih operaterjev v prostoru funkcijske lokacije. V tem primeru se upravljavec in operater zavežeta k rešitvi problema.

Vse stroške v povezavi s tem nosi operater.

Namestitev poteka izključno ob prisotnosti osebja upravljavca. Strošek nadzora se operaterju zaračuna skladno z veljavnim cenikom.

Operater mora poskrbeti za ustrezno zavarovanje za običajne rizike, ki bi izvirali iz njegove sfere in iz katerih bi lahko nastala škoda upravljavcu ali drugim operaterjem.

5.3.4.

Uslužbenci operaterja lahko do prostorov funkcijsko lokacije dostopajo le pod nadzorom predstavnika upravljavca.

V primeru, da upravljavec ugotovi, da operater povzroča škodo na opremi ponudnika ali drugega operaterja, mu odpravo povzročene škode zaračuna po dejanskih stroških.

V primeru, da upravljavec ugotovi, da operater za sabo ne pospravi prostora funkcijske lokacije, mu zaračuna čiščenje po dejanskih stroških.

Operater se strinja, da lahko v skupni prostor poleg osebja upravljavca kadarkoli dostopajo tudi uslužbenci in pooblaščenice osebe drugih operaterjev.

Pogoji za vstop v objekte upravljavca:

- delavci operaterja se morajo na zahtevo upravljavčevih zaposlenih identificirati,
- delavci operaterja morajo upoštevati tudi druga navodila, specifična za posamezno funkcijsko lokacijo za pogoje vstopa, zapustitve, vzdrževanje reda, čistoče in varnosti objekta.

Nadzor vstopa se zaračuna po postavkah cenika po dejanski porabi časa, skladno z veljavnim cenikom.

Za vse primere vstopa v prostor funkcijske lokacije s spremstvom osebja upravljavca, mora operater pisno obvestiti upravljavca po elektronski pošti na naslov operaterji.oso@telemach.si

6. Obračun storitev

6.1.

Stroški dostopa do omrežja in stroški najema oziroma nadomestilo za vzdrževanje omrežja, ki jih

ponudnik storitev plača upravljavcu, so naslednji:

1. strošek priključnine ponudnika storitev v omrežje, ki ga operater plača ob vstopu v omrežje kot enkratni znesek v višini, določeni v ceniku,
2. strošek priključitve naročnika na omrežje v višini, določeni v ceniku,
3. strošek vzdrževanja omrežja za potrebe ponudnika storitev, ki ga ponudnik storitev plača za vsakega priključenega naročnika v višini, določeni v ceniku za pretekli mesec, pri čemer se za vsakega priključenega naročnika, ki ni bil priključen celoten pretekli mesec, znesek zmanjša za delež meseca, ko ni bil priključen.

Priključnina za ponudnika storitev, ki jo operater plača upravljavcu, je enkratni strošek, ki predstavlja strošek priključitve ponudnika storitev na omrežje, v vstopni točki v priključnem jašku omrežja ter zajema pripravo vseh ustreznih omrežnih naprav, ki so potrebne za zagotovitev ponudbe storitev operaterja v omrežju.

Priključnina za naročnika, ki jo ponudnik storitev plača upravljavcu, je enkratni strošek, ki predstavlja ceno priključitve naročnika na aktivno opremo in zagotovitev ustrezne komunikacijske povezave.

Priključnina za ponudnika storitev in priključnina za naročnika se ponudniku storitev zaračuna po izvedbi priključitve na zbirnem računu vsak mesec najkasneje do 8. v mesecu za pretekli mesec..

Interno napeljavo pri končnem uporabniku uredi naročnik sam v dogovoru z operaterjem, lahko pa jo operater naroči pri upravljavcu, ki jo v tem primeru operaterju zaračuna po veljavnem ceniku, ki je priloga pogodbe.

6.2.

Stroške upravljanja in vzdrževanja omrežja zaračuna upravljavec operaterju za vsakega naročnika v višini, določeni v ceniku za operaterje, za čas od priključitve v preteklem mesecu, kot je določeno v splošnih pogojih in pogodbi.

6.3.

Operater mora račun plačati v roku petnajst (15) dni po izstavitvi ter poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje (pravilen sklic).

V primeru zamude plačila bo upravljavec obračunal zakonite zamudne obresti.

Če operater v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti upravljavca, ki izstavi nov račun in ga posreduje priporočeno po pošti.

6.4.

Upravljavec bo operaterja, ki računa v roku iz prejšnjega člena ni plačal, pisno opozoril na zamudo in na njene posledice ter ga opomnil, naj račun plača. V kolikor operater računa ne plača, bo upravljavec postopal v skladu s pogodbo.

Strošek opomina oziroma postopek opominjanja se zaračuna v skladu s cenikom.

6.5.

Mesečne račune za opravljene storitve bo upravljavec izstavljal operaterju do osmega (8.) v mesecu za predhodni mesec. Rok plačila je petnajst (15) dni.

Upravljavec izstavi račun operaterju na osnovi lastnih evidenc. Na zahtevo upravljavca je operater dolžan posredovati upravljavcu podatke o številu svojih naročnikov v omrežju.

Osnova za izstavitve računa je spisek upravljavca o številu operaterjevih naročnikov v omrežju.

Morebitna odstopanja bosta upravljavec in operater uskladila ob izdaji naslednjega računa.

6.6.

Za zavarovanje svojih obveznosti bo Operater Upravljavcu dostavil pet (5) menic s pripadajočimi meničnimi izjavami. Višina zneska v menični izjavi mora znašati najmanj dvakratnik mesečne uporabnine za dostop do OŠO pomnoženo s številom aktivnih uporabnikov operaterja. Upravljavec bo na naročilo operaterja priklopil le toliko končnih uporabnikov, za kolikor ima operater kritja v menicah in menični izjavi, ki jih je predhodno dostavil Upravljavcu. Upravljavec lahko menico unovči, če Operater zamuja s plačilom 15 dni ali več. O unovčenju menice odloča Upravljavec samostojno. V primeru unovčenja menice je Operater dolžan Upravljavcu dostaviti novo menico s pripadajočo menično izjavo.

6.7.

V primeru neplačevanja naročnikov za storitve operaterju, upravljavec ne sme trpeti negativnih posledic, saj je za plačevanje storitev upravljavcu odgovoren izključno operater po sklenjeni pogodbi.

V primeru, da operater izvede sankcijo prekinitve dobave storitev svojemu naročniku zaradi neplačevanja, je upravljavec upravičen do pogodbenega zneska za upravljanje in vzdrževanje priključka, ki je naveden v ceniku za operaterje za čas izvajanja teh ukrepov ali pa do prekinitve pogodbe med operaterjem in naročnikom oziroma do izteka odpovednega roka.

6.8.

Cenik se lahko spremeni, pri čemer se cene lahko spremenijo največ v višini, enaki ravni rasti splošnih življenjskih stroškov, po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije.

7. Pogoji in omejitve uporabe storitve dostopa do razmejitvene točke

Upravljavec bo na razmejitveno točko dopustil priključitev opreme, ki ustreza določilom zakona (glede zahteve za radijsko in terminalno opremo, elektromagnetno združljivost ipd.) in mednarodnih standardov.

Upravljavec si pridržuje pravico, da lahko v primeru suma, da operater krši določila teh splošnih pogojev ali pogodbe, pozove operaterja k razkritju vrste in obsega storitev, ki jih izvaja na pozvanih naslovih ali za pozvane končne uporabnike.

7.1. Postopek naročila

- Poizvedba možnosti priklopa (preveritev ali je priključek zgrajen, prost in del omrežja belih lis)
- Naročilo izvedbe priklopa (priklop naročnikove hišne inštalacije na omrežje upravljavca, meritve in priklop v funkcijski lokaciji)
- Prehod med operaterji (naročilo izklopa pri prvem operaterju in vklopa pri drugem, novoizbranem)
- Preklic naročila (preklic naročila s strani operaterja)

- Izključitev (izključitev povezav v funkcijski lokaciji na zahtevo operaterja ali zaradi motenj)
- Odprava napak (postopki za prijavo in odpravo napak)

Poizvedba

Poizvedbo posreduje operater na predpisanem obrazcu, ki je priloga teh splošnih pogojev in je objavljen na spletnih straneh upravljavca, po elektronski pošti na elektronski naslov narocila.osogr@telemach.si ali preko spletne aplikacije. V primeru večje količine poizvedb, se lahko le te pošlje v obliki tabele, pri čemer datoteko poimenujete v obliki Datum_ImeOperaterja_poizvedba, obvezna polja pa so »ime priimek naročnika«, »naslov naročnika«, »kontaktni telefon naročnika« in »Opombe« (v opombe vpišete posebnosti ali komentar vezan na naročnika).

Rok za odgovor na poizvedbo je tri (3) delovne dni in se lahko podaljša na največ pet (5) delovnih dni v primeru, da je zaradi tehničnih razlogov potrebna preveritev na terenu. Upravljavec v odgovoru sporoči operaterju, ali je priključitev možna, oziroma navede razlog, zakaj priključitve ni mogoče izvesti.

Odgovori, ki se uporabljajo pri preveritvi za širokopasovni dostop so sledeči:

- **DA** → priključitev je mogoča
- **DA, vendar je naročnik v pogodbenem razmerju z operaterjem** → Priključitev je mogoča, če naročnik prekine pogodbeno razmerje z drugim operaterjem.
- **NE, nepopolna vloga** → operater je pozvan k dopolnitvi vloge
- **NE, na lokaciji naročnika ni omrežja ali drugi razlogi** → naročnik ni na področju bele lise OŠO oz navedba razloga.

Naročilo izvedbe priklopa in vključitev naročnika

Naročilo izvedbe priklopa in vključitev, posreduje operater na predpisanem obrazcu, ki je priloga teh splošnih pogojev in je objavljen na spletnih straneh upravljavca, po elektronski pošti na naslov narocila.osogr@telemach.si ali preko spletne aplikacije. V primeru večje količine naročil vklopa, se lahko naročilo pošlje v obliki tabele, pri čemer datoteko poimenujete v obliki Datum_ImeOperaterja_vključitev, obvezna polja pa so »ime priimek naročnika«, »naslov naročnika«, »kontaktni telefon naročnika« in »Opombe« (v opombe vpišete posebnosti ali komentar vezan na naročnika). Obvezna priloga je meritev OTDR.

Pogoj za naročilo izvedbe priklopa in vključitev naročnika je izvedena hišna inštalacija pri naročniku, in sicer položen optični kabel od hišne predajne točke (omarica na objektu), do razmejitvene točke, kjer pride terminalska oprema upravljavca in operaterja in je zaključen v optični dozi. V omarici na objektu operater spoji vlakna omrežja in vlakna hišne napeljave. Po prejemu meritev in naročila vključitve upravljavec obvesti operaterja, ki lahko izvede priklop terminalske opreme pri naročniku. Operater bo o izvedeni vključitvi obveščen po elektronski pošti na dogovorjen e-naslov ali preko spletne aplikacije.

Izvedba priključitve naročnika se obračuna po veljavnem ceniku.

Menjava operaterja

Pri spremembi ponudnika storitev znotraj omrežja se izvede izključitev širokopasovnega dostopa pri obstoječem operaterju in vključitev pri novem operaterju. Novi operater je v naročilu upravljavcu dolžan zabeležiti, da gre za prenos storitev na drugega operaterja.

Zahtevo za prehod posreduje nov operater skupaj s pooblastilom naročnika in odjavo od trenutnega operaterja na predpisanem obrazcu, ki je priloga teh splošnih pogojev in je objavljen na spletnih straneh upravljavca, po elektronski pošti na naslov narocila.osogr@telemach.si ali preko spletne aplikacije.

Prehod med operaterji se izvede po ceni, skladni s cenikom za operaterje, pri čemer v primeru prehoda obstoječ operater nima stroška izključitve.

Preklic naročila

Operater lahko zahteva preklic naročila, vendar najkasneje 24 ur pred dogovorjenim rokom izvedbe. Operater poda preklic naročila z predpisanim obrazcem, ki je priloga teh splošnih pogojev in je objavljen na spletnih straneh upravljavca, po elektronski pošti na naslov narocila.osogr@telemach.si ali preko spletne aplikacije.

V kolikor operater ta rok zamudi, se mu zaračunata strošek priklopa in odklopa skladno s cenikom.

Izključitev naročnika

Izključitev pomeni izključitev fizičnih povezav na omrežje in povezav na aktivno opremo, na zahtevo operaterja. Zahtevo za izključitev posreduje operater na predpisanem obrazcu, ki je priloga teh splošnih pogojev in je objavljen na spletnih straneh upravljavca, po elektronski pošti na naslov narocila.osogr@telemach.si ali preko spletne aplikacije.

Rok za izključitev je 5 delovnih dni, in začne teči naslednji dan po prejemu zahteve.

Upravljavec operaterju storitev izključitve zaračuna skladno s cenikom.

Odprava napak

Naročnik vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah javlja operaterju, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša. Operater pristopi k reševanju napak na omrežnem in višjih nivojih in je odgovoren za napake, ki niso povezane z napakami v omrežju.

Če operater ugotovi, da je napaka nastala na omrežju, prijavi kakršnekoli motnje ali napake upravljavcu na predpisanem obrazcu, ki je priloga teh splošnih pogojev in je objavljen na spletnih straneh upravljavca, po elektronski pošti na naslov napake.oso@telemach.si ali preko spletne aplikacije. V primeru obsežnejših napak lahko operater dodatno javi napako na telefonsko številko pooblaščenih oseb upravljavca po pogodbi.

Upravljavec na elektronski naslov napake.oso@telemach.si ali preko spletne aplikacije sprejema prijave napak 24 ur na dan, vsak dan v tednu. Rok za odpravo napake začne teči s prvim delovnim dnevom od prejema prijave napake. Upravljavec izvaja enakopravno odpravo napak na naročniških priključkih vseh operaterjev.

Upravljavec bo operaterju po prijavi napake potrdil prejem prijave napake, takoj ko bo to možno.

V primeru, da se izkaže, da je operater neupravičeno prijavil napako na omrežju, čeprav je bila dejansko na njegovi opremi, tega pa prej ni preveril, upravljavec o tem takoj obvesti operaterja in mu zaračuna dejanske stroške, ki jih je utrpel, po veljavnem ceniku upravljavca.

Ob prijavi napake operater obvezno navede naslov priključka končnega uporabnika in strnjen opis/morebiten vzrok napake.

Delovni čas za odpravo napak na aktivni opremi v primeru, da je mogoče napako odpraviti na daljavo, brez fizičnega obiska, je vsak dan med 08:00 in 22:00 uro. V primeru, da je narava napake taka, da je potreben obisk na lokaciji naročnika, na lokaciji aktivne opreme ali na terenu, je delovni čas od 08:00 do 18:00 ure vsak delovni dan.

Upravljavec bo nastalo napako na posameznem naročniškem širokopasovnem dostopu odpravil v najkrajšem možnem času, ne daljšem od osemindvajset (48) ur.

V čas odprave napak na priključkih, katerih okvara je bila prijavljena, se ne šteje čas, v katerem

upravljavcu ni bil omogočen dostop do distribucijskega dela omrežja upravljavca na zemljiščih in v objektu v lasti naročnika.

V primeru napak, ki so posledica višje sile in napakah, kjer na odpravo napake upravljavec ne more vplivati (večje poškodbe, pridobitev soglasja, udar strele itd.) se lahko rok za odpravo napake temu primerno podaljša. Pri tem je upravljavec o konkretnih vzrokih dolžan obvestiti operaterja.

Upravljavec bo po prijavi napake takoj pristopil k izvedbi preizkusa funkcionalnosti optičnih vlaken. Za izvedbo preizkusa bo ponudnik za čas izvajanja po potrebi prekinil obstoječo povezavo do razmejitvene točke.

O odpravi napake upravljavec nemudoma obvesti operaterja po elektronski pošti ali preko spletne aplikacije, po potrebi pa tudi na kontaktni telefon.

8. Vzdrževanje omrežja in nivo zagotavljanja storitve

8.1.

Upravljavec bo:

- zagotavljal količinske in kakovostne storitve v skladu z določili teh Splošnih pogojev, ter naročilom operaterja,
- zagotovil izvajanje storitve od 00:00 do 24:00, sedem (7) dni v tednu,
- zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj na omrežju v skladu z določili teh Splošnih pogojev in v skladu s pogodbo o upravljanju in vzdrževanju odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij v občini Gornja Radgona
- v skladu z razpoložljivo tehnologijo kot dober strokovnjak v največji možni meri preprečeval izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb

Delovni čas upravljavca je vsak dan od ponedeljka do petka od 08.00 do 16.00 ure, razen ob sobotah, nedeljah, praznikih in dela prostih dnevih, ki veljajo v republiki Sloveniji. Vsaka s strani operaterja poslana zahteva, od katere prične teči rok, ki na upravljavca ni poslana znotraj delovnega časa upravljavca, gre v obdelavo naslednji delovni dan, in sicer ob 08.00 uri, razen če je s temi splošnimi pogoji ali pogodbo določeno drugače.

8.2.

Upravljavec bo o izvajanju rednega vzdrževanja povezav obvestil operaterja najmanj deset (10) delovnih dni pred prekinitvijo delovanja storitev z navedbo:

- Področja oz naslovov prizadetega dela omrežja
- Datuma ter časa pričetka in zaključka izvajanja del
- Kontaktnih podatkov odgovorne osebe za izvajanje del upravljavca

8.3.

Upravljavec bo v primeru nenačrtovane prekinitve nemudoma oz takoj, ko je to mogoče, obvestil operaterja na telefonsko številko in naknadno še po elektronski pošti na kontaktni naslov. V obvestilu bo upravljavec navedel:

- Področja oz naslove prizadetega dela omrežja
- Datum ter čas pričetka in zaključka izvajanja del
- Kontaktne podatke odgovorne osebe za izvajanje del za odpravo napake

Po odpravi napake bo upravljavec, posredoval podatke o odpravi napake operaterju telefonsko na dogovorjene številke in elektronske naslove.

8.4

Upravljavec lahko nujna vzdrževalna dela izvaja samo v primerih preprečevanja nastanka okvar ali v primerih izvajanja varnostnih ukrepov ter nemudoma v primeru odprave okvar.

Ne glede na to ali so bile prekinitve načrtovane ali nenačrtovane, velja, da posledica stanja po končanem posegu ne sme biti manjša zanesljivost in varnost delovanja sistemov.

8.5.

Naročnik je dolžan upravljavcu ali od upravljavca pooblaščenemu izvajalcu omogočiti nemoten dostop do hišne predajne točke in razmejitvene točke ter operaterju do razmejitvene točke v primeru okvar in vzdrževanja, kot tudi zagotoviti nemoten vstop v prostore s priključki ob njihovem priključevanju in vzdrževanju ter v prostore s komunikacijsko opremo, ki se nahaja pri naročniku in je potrebna za izvajanje storitve. Enako velja tudi za primere prestavitve ali odstranitve izvedenega priključka.

Naročnik mora po predhodni najavi omogočiti vzdrževalnemu osebju upravljavca neoviran dostop do distribucijskega dela omrežja.

8.6.

Upravljavec in operater opravljata vse poizvedbe, za katere obstajajo vmesniki na spletni strani upravljavca oso.telemach.si, preko le tega, ostala naročila in druge zahteve ter vso drugo relevantno korespondenco, ki izhaja iz sklenjene pogodbe in za katero so s temi splošnimi pogoji določeni postopki pa preko elektronske pošte na elektronski naslov operaterji.oso@telemach.si.

9. Reševanje ugovorov uporabnikov operaterjevih storitev na omrežju

Operater mora ugovore uporabnikov storitev reševati skladno z določili Zakona o elektronskih komunikacijah. Ponudnik bo za izpolnjevanje te operaterjeve obveze, na podlagi pisne zahteve vezane na ugovor uporabnika storitev na omrežju, operaterju posredoval pisni odgovor v roku treh (3) delovnih dni od prejema zahteve. V odgovoru bo ponudnik podal ustrezno obrazložitev ter priložil morebitna dokazila o svojih navedbah.

Operater posreduje zahteve po elektronski pošti na naslov napake.oso@telemach.si.

Operater v zahtevi navede tudi naslov elektronske pošte na katerega ponudnik poseduje odgovor. V kolikor operater tega naslova ne navede, ponudnik posreduje odgovor na naslov iz katerega je bila posredovana zahteva.

10. Postopek sklenitve pogodbe

10.1.

Operater, ki želi skleniti »pogodbo o dostopu do odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij« mora upravljavcu poslati pismo o nameri, v katerem mora jasno izraziti svojo namero, da želi opravljati storitve na OŠO, ki ga upravlja upravljavec.

Pismo o nameri lahko pošlje bodisi v pisni obliki na naslov Telemach Rotovž d.d., Cankarjeva ulica 6, 2000 Maribor, bodisi po elektronski pošti na naslov operaterji.oso@telemach.si, v zadevo sporočila navede Pismo o nameri – OŠO Gornja Radgona.

Pismu o nameri mora priložiti:

- Podatke o operaterju (firma, sedež, dejavnost, zakoniti zastopnik)
- Dokazilo o upravičenosti za opravljanje storitev, ki jih namerava opravljati
- Opis storitev, ki jih želi opravljati

- Vse manjkajoče podatke iz pogodbe, ki se nanašajo na predvsem na pooblaščen osebo za izvajanje pogodbe in različne kontaktne podatke

Upravljavca in operater najprej podpišeta NDA dogovor o nerazkritju zaupnih informacij. Upravljavca pismo o nameri preuči in po potrebi zahteva njegovo dopolnitev. Če upravljavca nima zahtev po dodatnih pojasnilih, pošlje operaterju v podpis »pogodbo o dostopu do odprtega širokopasovnega omrežja elektronskih komunikacij«.

10.2.

Upravljavca bo ravnal s skrbnostjo dobrega gospodarja, da se pogodba sklene v roku največ trideset (30) dni od posredovanja pogodbe in prilog operaterju.

10.3.

Za razmerja, ki se s pogodbo ne uredijo drugače, veljajo določila Obligacijskega zakonika, če ta ne nasprotuje zavezujoči specialni ureditvi na področju elektronskih komunikacij.

11. Sankcije za kršitve pogojev, izključitve in omejitve odgovornosti

11.1.

V primeru zamude pri realizaciji posamezne izvedbe ali odprave napake iz razlogov na strani upravljavca je upravljavca dolžan operaterju plačati pogodbeno kazen v višini štiri (4)% mesečne naročnine za naročnika za vsak posamezen dan zamude.

11.2.

Če je naročnik zaradi dokazane zamude pri realizaciji posamezne izvedbe ali odprave napake iz razlogov na strani upravljavca, operaterju odpovedal že sklenjeno naročniško razmerje, znaša pogodbeno kazen tri (3) meseče naročnine glede na izbrani paket naročnika.

V primeru izkaza obstoja okoliščin iz prejšnjega odstavka operater pripravi in dostavi upravljavcu pisno zahtevo za poročilo, utemeljeno z argumenti, ki izkazujejo kršitev, v roku enega meseca po nastali domnevni kršitvi (rok prične teči s prenehanjem kršitve). Za utemeljeno se šteje vsako pisno, s strani operaterja priznано nadomestilo naročniku, ki temelji na zamudi, opredeljeni v prejšnjem odstavku.

Upravljavca v roku osmih (8) dni od prejete zahteve za poročilo odgovori na zahtevo in jo potrdi ali zavrže. V primeru, da se strinja z navedbami operaterja, mu prizna in plača pripadajoči znesek pogodbene kazni, za katerega se poročuna pri izstavitvi prihodnjega računa s strani upravljavca.

11.3.

V primeru kršitev tehničnih pogojev s strani operaterja lahko upravljavca uveljavlja naslednje sankcije:

- Zahteva odpravo kršitev v roku do petnajst (15) dni
- Po prehodnem pisnem opozorilu izključi operaterjevo opremo, ki povzroča motnje ali škodo
- Uveljavlja odškodnino za povzročeno škodo
- Operaterju v celoti ali delno začasno onemogoči dostop do omrežja, objektov in naprav, če ravnanje operaterja vpliva na zagotavljanje varnosti obratovanja omrežja, vzdrževanja celovitosti omrežja, zaščite podatkov ali zagotavljanja medsebojnega delovanja storitev.

11.4.

V primeru kršitev plačilnih pogojev s strani operaterja lahko upravljavca uveljavlja, poleg sankcij, določenih s pogodbo, tudi naslednje sankcije:

- Zavrne vsa naročila za odpravljanje napak na OŠO

- Zavrne vsa nova naročila za priklop novih naročnikov
 - Začasen odklop povezav, ki sme trajati toliko časa, dokler za to obstajajo razlogi.
- Upravljavec lahko navedene sankcije uveljavlja sorazmerno s težo kršitve.

12. Veljavnost in odpoved splošnih pogojev in pogodbe

12.1.

Splošni pogoji veljajo izključno za storitve dostopa do OŠO Gornja Radgona – bele lise in s tem povezanimi storitvami.

12.2.

Pogodba se sklence za nedoločen čas. Upravljavec in operater lahko pogodbo odpovesta skladno s pogoji, opredeljenimi v pogodbi.

12.3.

V kolikor operater v roku štirinajst (14) dni od podpisa pogodbe ne predloži vseh zahtevanih dokumentov in zavarovanja, pogodba ne stopi v veljavo.

12.4.

Upravljavec ali operater imata pravico odpovedati pogodbo brez odpovednega roka, če se nad upravljavcem ali operaterjem začne stečajni postopek.

12.5.

Pogodba je samodejno razvezana, skladno z veljavno zakonodajo, če operater po zakonu preneha biti upravičen za opravljanje storitev, ki so predmet in bistvenega pomena za izvajanje pogodbe.

12.6.

Upravljavec lahko splošne pogoje spremeni zaradi tehničnih, komercialnih ali regulativnih sprememb, ki vplivajo na razmerje med upravljavcem in operaterjem.

12.7.

Če spremembo splošnih pogojev zahteva veljavna zakonodaja, se ta po objavi s strani ponudnika ustrezno spremeni v skladu z veljavnimi predpisi.

Spremembe splošnih pogojev bodo na spletnih straneh ponudnika objavljene skupaj s povzetkom sprememb, do katerih je prišlo, petinštirideset (45) dni pred njihovo uveljavitvijo.

12.8.

Ponudnik je dolžan o vsaki spremembi splošnih pogojev in s tem pogojev poslovanja z operaterjem le-tega obvestiti petinštirideset (45) dni pred uveljavitvijo.

13. Varovanje zaupnih podatkov

13.1.

Upravljavec bo posredoval zainteresiranim operaterjem informacije in začel pogajanja po podpisu pogodbe o nerazkritju informacij (NDA).

13.2.

Operater in upravljavec sta dolžna informacije, ki sta jih pridobila v zvezi s pogodbo, uporabiti izključno za namene, za katere so bile informacije pridobljene.

13.3.

Vsi podatki, ki se nanašajo na omrežje, storitve, opremo ali poslovno strategijo upravljavca oziroma drugače izvirajo iz njegove sfere in za katere med pogajanja, pri poizvedbah, ob sklenitvi pogodbe, pri izvajanju pogodbe ali drugače izve operater ali/in upravljavec, predstavljajo poslovne skrivnosti. Operater, njegovi zaposleni in njegovi podizvajalci so poslovne skrivnosti upravljavca dolžni varovati skladno s predpisi o civilni in kazenski odgovornosti, na kar bo operater posebej opozoril svoje ljudi in podizvajalce.

13.4.

Operater bo za vsako dokazano kršitev navedenih poslovnih skrivnosti upravljavca, ki jo je zakrivil sam, njegovi ljudje ali podizvajalci ali druge z njim povezane osebe, plačal upravljavcu pogodbeno kazen, določeno v pogodbi.

13.5.

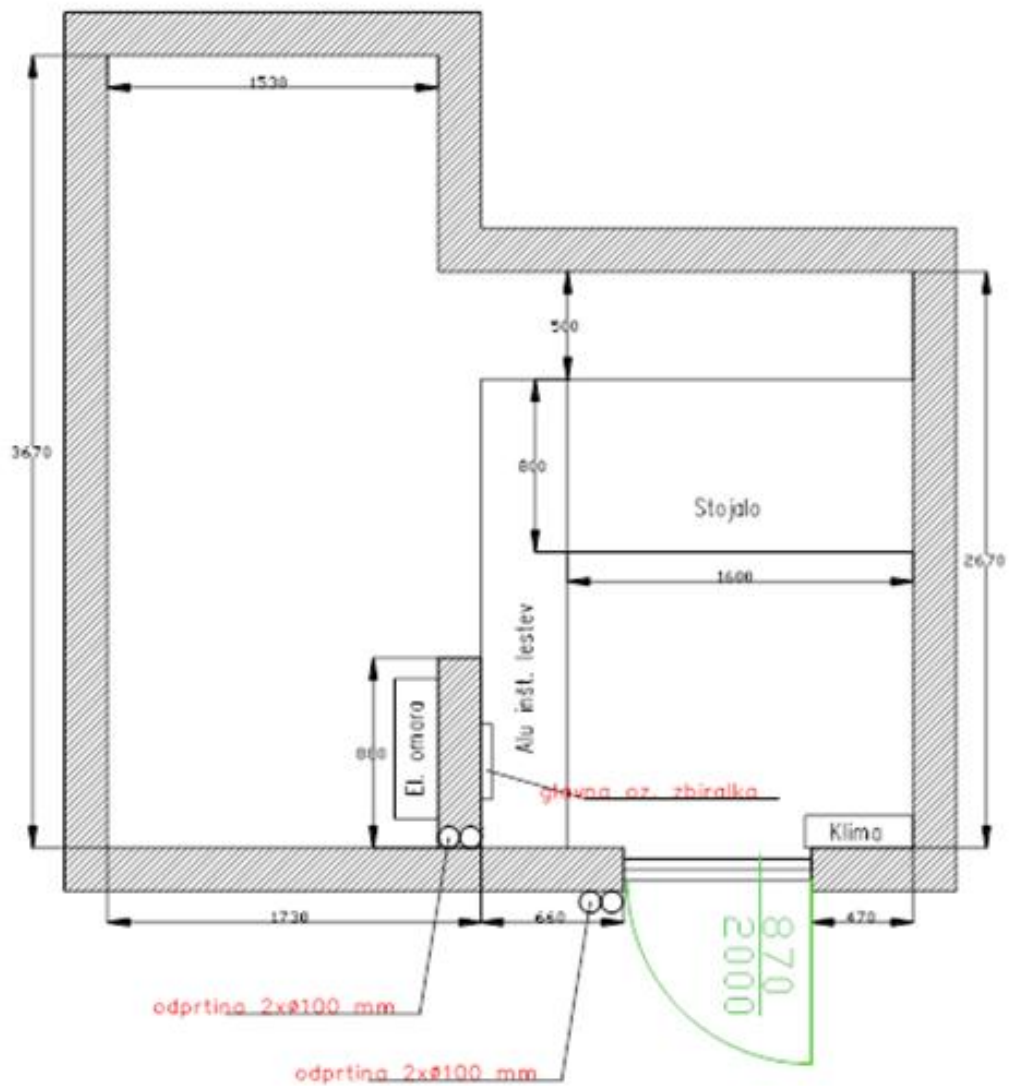
Stranki sta dolžni varovati tajnost in zaupnost elektronskih komunikacij ter osebne podatke o naročnikih in uporabnikih skladno z zakonodajo.

Poslovno skrivnost morajo osebe iz prejšnjega odstavka varovati skozi ves pogodbeni rok ter še najmanj pet (5) leta po preteku tega roka.

PRILOGA 1: Funkcijske lokacije v OŠO

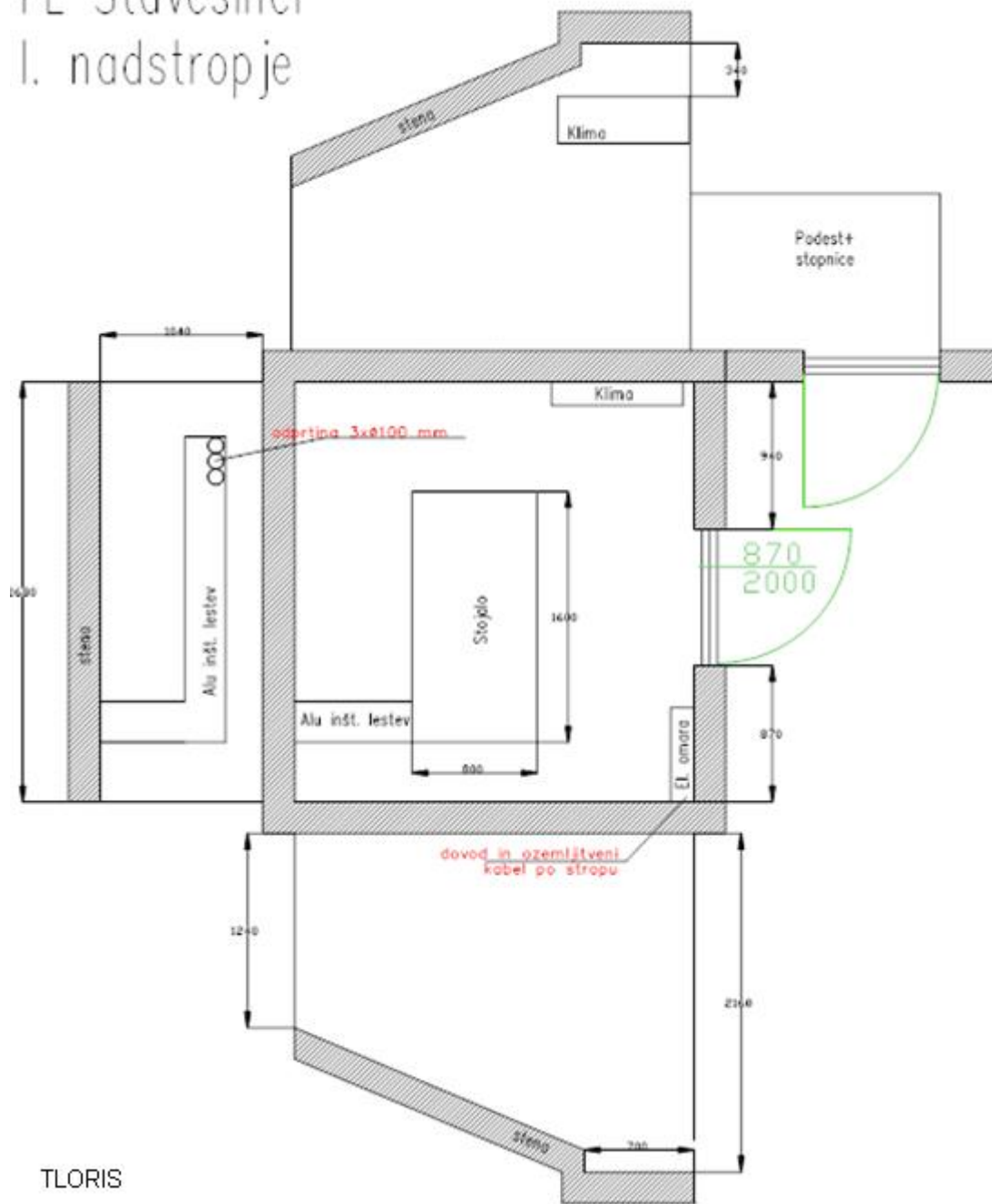
Funkcijska lokacija Spodnja Ščavnica - **PGD SPODNJA ŠČAVNICA**, Spodnja Ščavnica 19/b, 9250 Gornja Radgona.

FL Spodnja Ščavnica



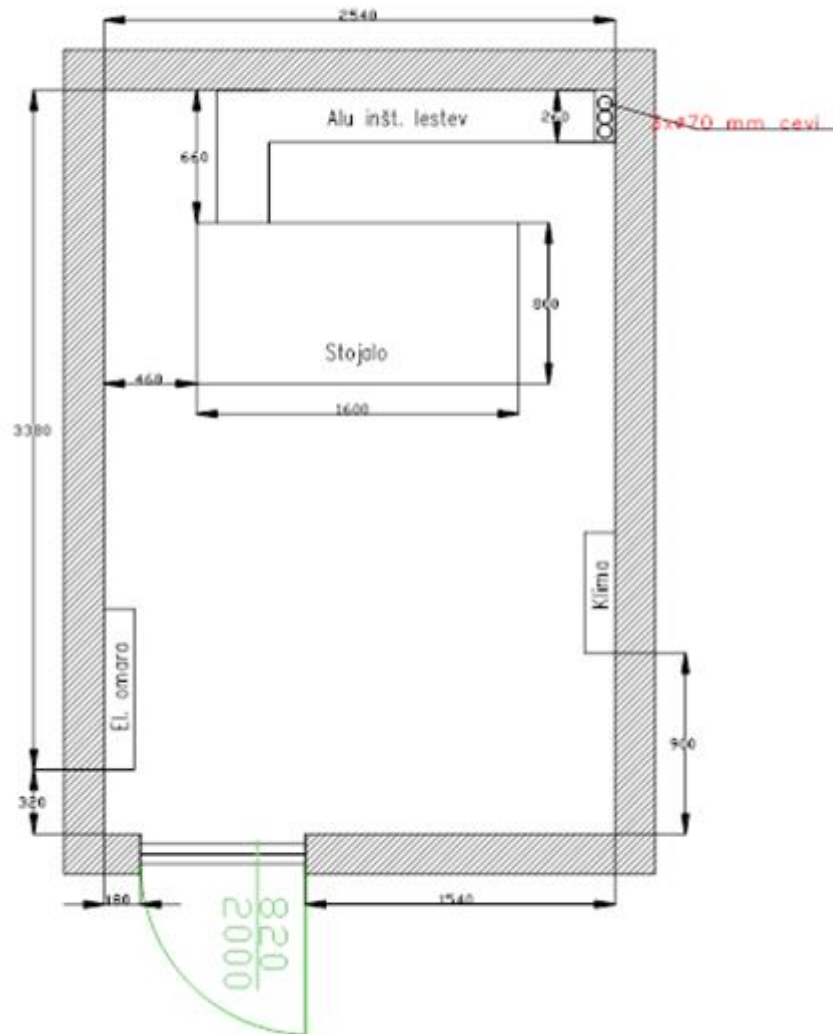
TLORIS

FL Stavešinci I. nadstropje



TLORIS

FL Negova



TLORIS