

OPŠTA PRAVILA ZA REALIZACIJU USLUGA TELEKOMA SRBIJA SA UGOVORENIM NIVOOM KVALITETA

1. Uvodne odredbe

1.1 Ovim opštim pravilima za realizaciju usluga Telekoma Srbija sa ugovorenim nivoom kvaliteta (u daljem tekstu: „Opšta pravila“), uređuju se odnosi između Preduzeća za telekomunikacije „Telekom Srbija“ akcionarsko društvo Beograd (u daljem tekstu: Telekom) i poslovnih korisnika usluga Telekoma (u daljem tekstu: Korisnici), za koje, u skladu sa važećom ponudom, Telekom obezbeđuje ugovoreni nivo kvaliteta usluge - *Service Level Agreement (SLA)*, uključujući parametre kvaliteta koje Telekom pruža u okviru SLA (u daljem tekstu: SLA parametri), procedure, metode komunikacije, kao i način i obim obračuna i isplate naknade/penala Korisniku ako se ugovoreni kvalitet usluge ne obezbedi od strane Telekoma.

Usluge za koje Telekoma Srbija obezbeđuje *SLA*, a na koje se primenjuju Opšta pravila su:

- *Fiber Pro*,
- *Fiber Pro Libero*.

1.2 Korisnik se po sopstvenom izboru opredeljuje za lokacije/relacije na kojima će koristiti usluge Telekoma sa određenim *SLA* parametrima. *SLA* parametri/paketi koje Telekom u okviru svoje ponude nudi za određenu uslugu, dati su u posebnom Prilogu/Dodatku, koji Korisnik i Telekom potpisuju u slučaju da Korisnik izabere korišćenje određene usluge sa *SLA*, i koji postaje sastavni deo Ugovora o korišćenju te konkretne usluge Telekoma. Izabrani *SLA* paket/parametri za svaku pojedinačnu lokaciju/relaciju utvrđuje se prilogom Ugovora o korišćenju konkretne usluge na koju se odnosi za lokaciju/relaciju za koju se Korisnik opredelio za korišćenje usluge sa *SLA*.

1.3 Merenje i praćenje kvaliteta usluga, uslovi, procedure i naknade/penali utvrđeni Opštim pravilima odnose se samo na mrežnu infrastrukturu Telekoma i telekomunikacione uređaje u vlasništvu Telekoma, koji su instalirani na lokaciji Korisnika u cilju pružanja usluga.

1.4 Korisnik je dužan da na lokacijama na kojima se u cilju pružanja usluge instalira oprema Telekoma obezbedi odgovarajuće uslove za smeštaj opreme, a prema tehničkim zahtevima Telekoma, odnosno specifikacijama proizvođača opreme, da na opremi Telekoma ne vrši nikakve intervencije, niti da to omogući trećim licima.

1.5 Korisnik je dužan da:

- u okviru internih sigurnosnih pravila osigura nesmetan pristup ovlašćenim licima Telekoma do opreme Telekoma;
- saraduje sa ovlašćenim licima Telekoma (tehničkim timom Telekoma) i pruži svu neophodnu pomoć u domenu pružanja informacija i rada na delu mreže koja je u oblasti odgovornosti Korisnika;
- osigura adekvatne radne uslove prilikom obavljanja radova na održavanju opreme Telekoma.

2. Ograničenje odgovornosti

2.1 Odgovornosti i obaveze definisane Opštim pravilima prestaju da važe u slučaju poremećaja u nivou kvaliteta usluge koji su prouzrokovani dejstvom Više sile, dok se posledice dejstva Više sile ne otklone. Viša sila podrazumeva eksterne i vanredne događaje, koji su van objektivne kontrole Telekoma i/ili Korisnika, kao strane pogođene Višom silom, uključujući, ali ne samo, događaje kao što su poplave, zemljotresi i požari, opšta mobilizacija, rat, štrajk, krađa kablova i akti nadležnih organa.

2.2 Odgovornosti i obaveze Telekoma definisane Opštim pravilima prestaju da važe, pored razloga navedenog u prethodnom stavu, i u slučaju poremećaja u nivou kvaliteta usluge ukoliko je do njih došlo:

- krivicom Korisnika ili trećeg lica ili zbog nepravilne upotrebe opreme Telekoma od strane Korisnika ili trećeg lica;
- smetnji na opremi Korisnika ili smetnji koje su posledica aktivnosti Korisnika;
- prekoračenja ugovorenog protoka (pristupne brzine) za uslugu, odnosno, za klase servisa ako su definisane za uslugu;
- neodgovarajućih uslova za smeštaj opreme na lokaciji Korisnika (temperatura, vlažnost i dr.) u odnosu na uslove koji su predviđeni tehničkim uputstvima Telekoma, odnosno, specifikacijom proizvođača opreme, sa kojim je Korisnik prethodno upoznat (tačka 1.4. Opštih pravila);
- grešaka u električnoj mreži ili napajanju;
- nepredvidivih fizičkih, električnih, magnetskih ili sličnih uzroka iz okoline.

2.3 Telekom ne preuzima odgovornost za štetu u poslovanju koja bi nastala kod Korisnika pri gubitku podataka zbog otkaza u radu opreme, kao ni zbog prekida u radu sistemskih ili aplikativnih programa, bez obzira koje je vrste i koliko takav prekid iznosi.

3. Parametri kvaliteta usluge

3.1 Opštim pravilima definišu se sledeći parametri kvaliteta usluge:

- raspoloživost (*Availability*);
- vreme odziva (*Response time*);
- vreme za otklanjanje smetnji (*Restore time*).

3.2 SLA za uslugu, u zavisnosti od konkretne usluge ili u zavisnosti od tipa SLA paketa (ako je definisan u SLA za uslugu) sadrže različite vrednosti parametara kvaliteta usluge iz stava 3.1.

4. Raspoloživost (*Availability*)

4.1 Raspoloživost konkretne usluge različito se definiše u zavisnosti od vrste i tipa usluge i ista se definiše posebnim Prilogom/Dodatkom Ugovora o korišćenju konkretne usluge iz tačke 1.2 Opštih pravila.

4.2 Ostvarena raspoloživost – **OR**, izračunava se po formuli:

$$\text{OR}[\%] = 100 \% - \frac{\sum \text{intervala nerasploživosti usluge (u toku vremenskog perioda)}}{\text{vremenski period}} \times 100 [\%]$$

4.3 Obračun raspoloživosti usluge i izveštaji koje Telekom dostavlja Korisniku, vrše se na osnovu smetnji koje se evidentiraju u Telekomu, i to pod uslovima i u vremenskim okvirima definisanim Opštim pravilima.

4.4 Prekidi u radu usluga koji su nastali usled redovnih radova na održavanju mreže Telekoma, najavljeni najmanje 7 (sedam) kalendarskih dana pre momenta početka radova, od strane ovlašćenih lica Telekoma, kao i usled urgentnih radova u mreži Telekoma, najavljenih najmanje

24 (dvadeset četiri) časa pre momenta početka radova, od strane ovlašćenih lica Telekoma, ne ulaze u period u kome se smatra da usluga nije raspoloživa.

4.5 Redovno održavanje mreže Telekoma uključuje i vremenski period koji počinje u 00:00 časova (lokalno vreme) prve nedelje u svakom kalendarskom mesecu, a završava u 06:00 časova istog dana. Telekom zadržava pravo da manje radove na redovnom održavanju mreže obavlja svakodnevno, u intervalu od 03:00 – 05:00 časova po lokalnom vremenu. Telekom se dužan da Korisniku dostavlja obaveštenja o najavljenim radovima putem *e-mail-a*. Odgovornost Korisnika je da promenu ove adrese, kao i svaku drugu promenu kontakt podataka, blagovremeno unapred dostavi Telekomu na *mail*.

4.6 U toku perioda za obračun raspoloživosti primenjuju se sledeća pravila:

- usluga koja je uspostavljena u toku vremenskog perioda za obračun raspoloživosti smatra se 100% raspoloživom do dana realizacije usluge na lokaciji Korisnika;
- usluga koja je otkazana u toku vremenskog perioda za obračun raspoloživosti smatra se 100% raspoloživom do kraja vremenskog perioda za obračun raspoloživosti.

4.7 Pravila, utvrđena prethodnom tačkom, primenjuju se i u slučajevima kada se, na zahtev Korisnika, vrše bilo kakve modifikacije usluge na lokaciji/relaciji, seoba usluge ili promena *SLA* ili *SLA* paketa za uslugu.

4.8 U obračun vremena za koje usluga nije raspoloživa ne uračunava se i vreme proteklo iz sledećih razloga:

- Korisnik, nakon prijave neraspoloživosti usluge, nije dostupan za razmenu informacija sa ovlašćenim licima Telekoma ili se čeka povratna informacija Korisnika, neophodna za nastavak otklanjanja smetnje;
- vremenski period koji je potreban da tehnička ekipa Telekoma stigne do lokacije Korisnika, pri čemu:
 - u slučajevima kada se lokacija Korisnika nalazi u regionalnim centrima (Beograd, Niš, Novi Sad i Kragujevac), vreme koje je potrebno da tehnička ekipa Telekoma stigne do lokacije Korisnika je do 2 (dva) časa,
 - u svim ostalim slučajevima koji nisu obuhvaćeni prethodnom alinejom, vreme koje je potrebno da tehnička ekipa Telekoma stigne do lokacije Korisnika od 2 (dva) časa dodatno se produžava za 1 (jedan) čas na svakih 50 kilometara razdaljine od regionalnog centra;
- tehničkoj ekipi Telekoma nije omogućen pristup opremi koja se nalazi na lokaciji Korisnika;
- radova najavljenih od strane ovlašćenih lica Telekoma.

5. Vreme odziva (*Response time*), Vreme za otklanjanje smetnji (*Restore time*)

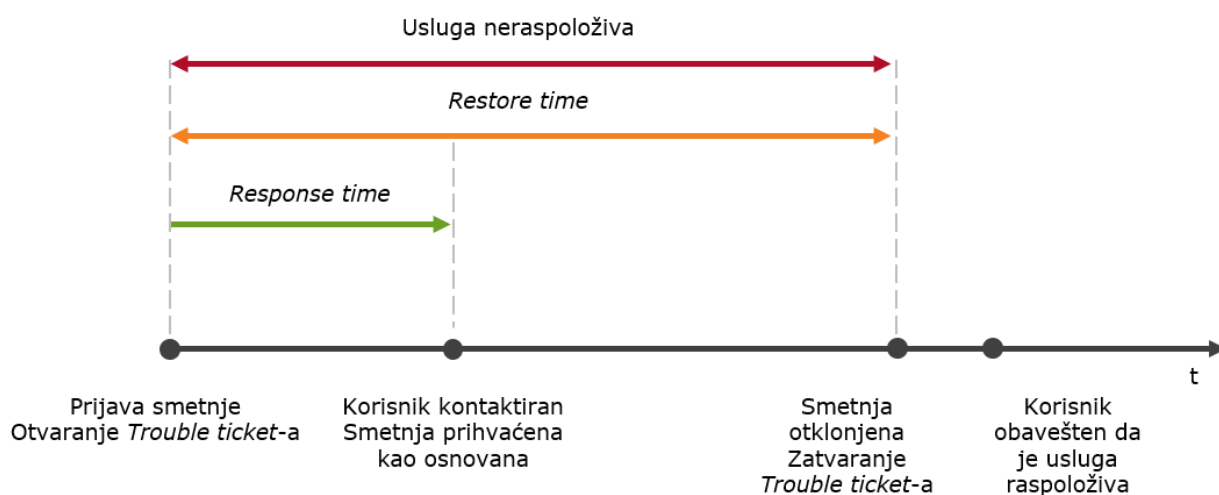
5.1 Pod terminom smetnja podrazumeva se da usluga nije raspoloživa ili da je umanjen nivo kvaliteta usluge u odnosu na kvalitet usluge koji je ugovoren sa Korisnikom.

5.2 Svaku smetnju prijavljenu od strane Korisnika, Telekom evidentira (otvara *trouble-ticket*), s tim da smetnja koju Korisnik prijavi može biti:

- osnovana (potvrđena od strane Telekoma);
- neosnovana (Telekom je utvrdio da smetnja ne postoji ili da za nju Telekom nije odgovoran iz razloga navedenih u tački 2. Opštih pravila).

5.3 Telekom se obavezuje da obezbedi Korisnički servis za prijavu smetnji, koji je dostupan Korisniku 24 sata dnevno 7 dana u nedelji putem telefona i svakog radnog dana od 08 – 22 časa i subotom od 09-14 časova, putem *e-mail-a*.

- 5.4 Korisnik je u obavezi da, pre prijavljivanja smetnje, proveri ispravnost rada svoje opreme, napajanja i kablovske instalacije koja nije u nadležnosti Telekoma.
- 5.5 Smetnje mogu prijaviti samo lica ovlašćena od strane Korisnika. Korisnik je obavezan da imenuje, i o tome obavesti Telekom, do pet (5) lica ovlašćenih za prijavu smetnji, koja moraju posedovati neophodna znanja i iskustva za lociranje i rešavanje problema u svojoj mreži, uz asistenciju tehničkog osoblja Telekoma.
- 5.6 Vreme odziva (*Response time*) je vreme koje protekne od trenutka otvaranja *trouble-ticket*-a do trenutka kada ovlašćeno lice Telekoma ostvari, ili pokuša da ostvari, kontakt sa ovlašćenim licem Korisnika u cilju razmene informacija o nastaloj smetnji. Korisnik je dužan da obezbedi da lica ovlašćena od strane Korisnika budu dostupna za komunikaciju ovlašćenim licima Telekoma u ovom vremenskom intervalu, kao i da saraduju sa ovlašćenim licima Telekoma i pruže svu neophodnu pomoć u domenu pružanja informacija i rada na delu mreže koji je u oblasti odgovornosti Korisnika.
- 5.7 Vreme za otklanjanje smetnje (*Restore time*) je vreme koje protekne od momenta otvaranja *trouble-ticket*-a do momenta kada ovlašćeno lice Telekoma ustanovi da je usluga ponovo raspoloživa, odnosno zatvori *trouble-ticket*.
- 5.8 Nakon zatvaranja *trouble-ticket*-a, ovlašćeno lice Telekoma putem *e-mail*-a ili telefonskim putem obaveštava ovlašćeno lice Korisnika da je usluga raspoloživa.
- 5.9 Telekom se obavezuje da nakon zatvaranja *trouble-ticket*-a i obaveštavanja Korisnika da je usluga raspoloživa, Korisniku dostavi izveštaj o predmetnoj smetnji.



Slika 1

- Grafički prikaz ključnih vremenskih perioda u toku otklanjanja smetnje*

* Slika je opšteg karaktera. Eventualne razlike u opisu navedenih vremena, date su u *SLA* za uslugu, odnosno, u *SLA* paketu za uslugu ako je definisan za uslugu.

5.10 U vreme odziva i/ili vreme za otklanjanje smetnje ne uračunava se vreme proteklo iz sledećih razloga:

- Korisnik, nakon prijave smetnje u okviru *Response time*, nije dostupan za razmenu informacija sa ovlašćenim licima Telekoma ili se čeka povratna informacija Korisnika, neophodna za nastavak otklanjanja smetnje;

- vremenski period koji je potreban da tehnička ekipa Telekoma stigne do lokacije Korisnika, pri čemu:
 - u slučajevima kada se lokacija Korisnika nalazi u regionalnim centrima (Beograd, Niš, Novi Sad i Kragujevac), vreme koje je potrebno da tehnička ekipa Telekoma stigne do lokacije Korisnika je do 2 (dva) časa,
 - u svim ostalim slučajevima koji nisu obuhvaćeni prethodnom alinejom, vreme koje je potrebno da tehnička ekipa Telekoma stigne do lokacije Korisnika od 2 (dva) časa dodatno se produžava za 1 (jedan) čas na svakih 50 kilometara razdaljine od regionalnog centra;
- tehničkoj ekipi Telekoma nije omogućen pristup opremi koja se nalazi na lokaciji Korisnika;
- radova najavljenih od strane ovlašćenih lica Telekoma.

6. Prijava smetnji

6.1 Smetnju usled neraspoloživosti usluge mogu da prijave isključivo za to ovlašćena lica od strane Korisnika, a u skladu sa procedurom za prijavu smetnji. U suprotnom, ovlašćeno lice Telekoma prijavu smetnje neće prihvatiti.

6.2 U slučaju kada se proces rešavanja smetnje ne odvija kao što je očekivano ili nije u skladu sa ciljevima utvrđenim ovim Opštim pravilima, Korisnik ima pravo da pokrene proceduru eskalacije, a u skladu sa naznačenim vremenima eskalacije, kako bi ubrzao otklanjanje smetnje. U tom slučaju Korisnik se obraća osobama za kontakt navedenim od strane Telekoma.

6.3 Smetnje je moguće prijaviti:

- pozivom na broj 0800 123 123 , 24/7
- na *e-mail*: tehnickapodrska@telekom.rs radnim danom od 08 do 22 časa i subotom od 09 do 14 časova.

6.4 Korisnik je dužan da, pre nego što prijavi smetnju, proveriti ispravnost rada svoje opreme, napajanja i kablovske instalacije koja nije u nadležnosti Telekoma.

6.5 Prilikom prijave smetnje ovlašćeno lice daje sledeće podatke:

- adresa lokacije Korisnika na kojoj je nastala smetnja
- zaduženo lice;
- kontakt osoba;
- e-mail nalog Korisnika radi pisane komunikacije, ukoliko je prijava izvršena preko dežurnog broja telefona 0800123123;
- prioritet problema;
- opis problema;
- ostale informacije (kada je problem nastao i sl.).

7. Naknade

7.1 Korisnik je obavezan da uredno i blagovremeno, u roku označenom na ispostavljenom računu, za lokacije/relacije određene usluge Telekoma, za koje se opredelio da koristi tu uslugu sa *SLA*, plaća naknadu u iznosu utvrđenom važećim Cenovnikom Telekoma, odnosno Ugovorom o korišćenju te konkretne usluge Telekoma.

7.2 Iznosi naknade/penala koje Telekom plaća Korisniku u slučaju da ne obezbedi ugovoreni kvalitet usluge, kao i način njihove isplate, utvrđeni su za svaku konkretnu uslugu i svaki *SLA* paket zasebno, posebnim Prilogom/Dodatkom Ugovora o korišćenju konkretne usluge iz tačke 1.2 Opštih pravila.

7.3 Zahtev za isplatu penala Korisnik podnosi za svaku lokaciju/relaciju pojedinačno, a u skladu sa procedurom utvrđenom ovim Opštim pravilima.

7.4 Zahtev Korisnika za isplatu penala dostavlja se faksom, poštom, ili u prostorijama Telekoma, a ne može da se podnese putem e-mail-a, kao ni telefonom.

7.5 Uslov za razmatranje zahteva korisnika za isplatu naknada/penala, je da Korisnik koristi uslugu i uredno plaća Telekomu sve naknade za korišćenje te konkretne usluge u obračunskom periodu.

7.6 Potrebno je da svaki zahtev Korisnika za isplatu penala sadrži sledeće:

- Adresu Telekoma:
 - Telekom Srbija, Takovska 2
 - Direkcija za poslovne korisnike
 - Sektor za prodaju malim i srednjim preduzećima/Sektor za prodaju velikim preduzećima/Sektor za prodaju državnoj upravi
 - ime i prezime nadležnog KAM-a
 - PIB Telekoma Srbija: 100002887
- Podatke o Korisniku:
 - naziv,
 - adresu i sedište,
 - MB (mat. broj),
 - broj Rešenja o registraciji sa naznakom Registra;
 - PIB,
 - šifru delatnosti,
 - broj računa Korisnika,
 - ID Korisnika/broj podračuna,
 - ime i prezime kontakt osobe,
 - adresu kontakt osobe,
 - kontakt telefon/faks,
 - e-mail adresu kontakt osobe,
- na koju uslugu se podneti zahtev odnosi, koju lokaciju/relaciju, koji *SLA* paket na konkretnoj lokaciji/relaciji;
- broj i datum Ugovora o korišćenju konkretne usluge;
- po kom osnovu Korisnik potražuje naplatu penala (koji parametar);
- period na koji se zahtev za isplatu penala odnosi;
- vrednosti parametara za koje se zahteva isplata penala, a na osnovu Korisnikovih izveštaja;
- iznos koji Korisnik potražuje od Telekoma na račun odstupanja parametara od garantovanih vrednosti;
- broj računa Korisnika na koji treba izvršiti uplatu penala;
- mesto i datum podnošenja zahteva.

8. Otkazivanje usluge i otkazivanje korišćenja usluge sa *SLA*

8.1 Korisnik određene usluge sa *SLA* može otkazati korišćenje *SLA* na način i pod uslovima utvrđenim Ugovorom o korišćenju konkretne usluge.

9. Završne odredbe

- 9.1 Telekom Srbija zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom ili izmenama pozitivnopravnih propisa, vrši izmene Opštih pravila, o čemu na uobičajen način obaveštava, Korisnike putem Portala i Internet strane Telekoma Srbija <https://www.mts.rs>.
- 9.2 Na sva pitanja koja nisu izričito regulisana Opštim pravilima, primenjivaće se odredbe važećih propisa koji regulišu materiju koja je predmet istih.
- 9.3 Opšta pravila stupaju na snagu danom objavljivanja na Internet strani Telekoma Srbija <https://www.mts.rs>, odnosno od 15.10.2020. godine.
- 9.4 Izuzetno od navedenog u prethodnoj tački 9.3, u slučaju da su Korisnik i Telekom posebnim ugovorom regulisali međusobne odnose u pogledu parametara kvaliteta usluge koju Korisnik koristi, procedura, naknada i drugih pitanja koja su regulisana Opštim pravilima, odredbe Opštih pravila se na međusobne odnose tog Korisnika i Telekoma, neće primenjivati.
- 9.5 U slučaju bilo kakve suprotnosti između odredaba Opštih pravila i odredaba Ugovora o korišćenju usluga Telekoma koje regulišu pitanje nivoa kvaliteta tih usluga, primenjuju se odredbe Ugovora o korišćenju usluga Telekoma.