

**SPLOŠNI POGOJI PODJETJA TRITON-OPTIČNE KOMUNIKACIJE d.o.o.
ZA DAJANJE V ZAKUP IN VZDRŽEVANJE KOMUNIKACIJSKIH ZMOGLJIVOSTI
VISOKOZMOGLJIVIH FIKSNIH ŠIROKOPASOVNIH OMREŽIJ (GOŠO6-6A)**

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Splošni pogoji podjetja Triton-Optične komunikacije d.o.o. za dajanje v zakup in vzdrževanje komunikacijskih zmogljivosti visokozmogljivih fiksnih širokopasovnih omrežij (GOŠO6-6A) (v nadaljevanju tudi **Splošni pogoji**) veljajo za gostujoče telekomunikacijske operaterje (v nadaljevanju tudi **Operaterji**) in pogodbe o gostovanju v visokozmogljivih fiksnih širokopasovnih omrežjih, zgrajenih na osnovi obeh »Javnih razpisov za sofinanciranje gradnje visokozmogljivih fiksnih širokopasovnih omrežij oziroma nadgradnjo obstoječih fiksnih omrežij (GOŠO6-6A)«, ki so bili sklenjeni med družbo Triton-Optične komunikacije d.o.o., Nadgoriška cesta 37, 1231 Ljubljana – Črnuče, kot Upraviteljem Omrežja (v nadaljevanju tudi **Upravitelj**) in gostujočimi telekomunikacijski Operaterji.

Splošni pogoji so sestavni del pogodbe o gostovanju v visokozmogljivem fiksnem širokopasovnem omrežju (GOŠO6-6A) (v nadaljevanju tudi **Pogodba**).

Operater s podpisom Pogodbe potrjuje, da je seznanjen s Splošnimi pogoji Upravitelja in pogoji in določili, ki iz tega izhajajo.

S temi Splošnimi pogoji se ureja opravljanje in zagotavljanje predmetnih storitev, kot so komercialni in tehnični pogoji ter pravice in obveznosti Operaterja in Upravitelja, ki se nanašajo na gostovanje Operaterja v Omrežju na območjih belih lis.

Splošni pogoji med drugim vsebujejo naslednje določbe:

- naziv in sedež Upravitelja,
- obseg opravljanja in način zaračunavanja storitev,
- pogoje, postopke in roke za izvedbo naročniškega priključka,
- poškodovanje, uničenje in zamenjavo aktivne opreme,
- vzdrževanje Omrežja in kakovost storitev,
- prijavo napak,
- reševanje ugovorov in sporov in
- končne določbe.

Poleg teh Splošnih pogojev določajo način in pogoje opravljanja predmetnih storitev Upravitelja tudi predpisi s področja elektronskih komunikacij in ostala veljavna zakonodaja, v kolikor zadeva ni urejena s Splošnimi pogoji.

Splošni pogoji so javno objavljeni na Upraviteljevi spletni strani www.triton-ok.si.

Skladno z določili teh Splošnih pogojev sklene Upravitelj Pogodbo z vsakim posameznim zainteresiranim operaterjem na podlagi njegovega izkazanega poslovnega interesa.

Upravitelj lahko spremeni Splošne pogoje kadarkoli zaradi tehničnih in komercialnih razlogov, spremembe zakonodaje ali zahtev regulativnega organa na področju elektronskih komunikacij.

Spremembe Splošnih pogojev bodo na spletnih straneh Upravitelja javno objavljene petinštirideset (45) dni pred njihovo uveljavitvijo.

2. člen

V teh Splošnih pogojih in Pogodbah o gostovanju so uporabljeni pojmi, ki imajo naslednji pomen:

- "**Razpisa**" sta oba »Javna razpisa za sofinanciranje gradnje visokozmogljivih fiksnih širokopasovnih omrežij oziroma nadgradnjo obstoječih fiksnih omrežij (GOŠO6-6A)«, objavljena 16.8.2024 in 16.06.2025,
- »**Pogodba o sofinanciranju**« je pogodba o dodelitvi sredstev za izvedbo projekta GOŠO6-6A v okviru ukrepa Mehanizma za okrevanje in odpornost,
- "**Občina**" je lokalna skupnost, na območju katere se gradi in deluje visokozmogljivo fiksno širokopasovno omrežje (GOŠO6-6A),
- »**Odprto komunikacijsko omrežje**« je javno komunikacijsko omrežje, do katerega pod enakimi pogoji lahko dostopajo vsi zainteresirani telekomunikacijski operaterji,
- »**Visokozmogljivo fiksno širokopasovno omrežje (GOŠO6-6A)**«, ali »**Omrežje**« je javno omrežje iz predhodne alineje, zgrajeno na osnovi enega od obeh Razpisov,
- »**Zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij**« je vzpostavitev, upravljanje, nadzor in zagotavljanje razpoložljivosti takega Omrežja, ki ga izvaja in za kar skrbi Upravitelj,
- »**Operater Omrežja**« ali »**Upravitelj**« je fizična ali pravna oseba, ki ima sklenjeno pogodbo in koncesijo za gradnjo in upravljanje Omrežja,
- »**Triton-Optične komunikacije d.o.o.**« je Operater Omrežja oz. Upravitelj iz predhodne alineje,
- »**Naročnik**« ali »**Končni uporabnik**« je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik posameznik, ki ima sklenjeno naročniško pogodbo in prejema storitve Operaterja in ne zagotavlja javnih komunikacijskih omrežij in ne izvaja javnih komunikacijskih storitev,
- »**Telekomunikacijski operater**« ali »**Operater**« je operater telekomunikacijskih storitev, ki ponuja storitve Končnim uporabnikom oz. Naročnikom v Omrežjih ter je skladno z določili Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) vpisan v register operaterjev pri Agenciji za komunikacije in storitve RS (AKOS),
- »**Naročniško razmerje**« je odnos med Operaterjem in Naročnikom, ki sklene naročniško pogodbo za prejemanje storitev Operaterja,
- »**Naročniška pogodba**« določa razmerje med Operaterjem in Naročnikom za uporabo storitev Operaterja,
- »**Interna napeljava**« je napeljava znotraj stanovanjskega objekta Naročnika od omrežne priključne točke do komunikacijske opreme Operaterja;
- »**Komunikacijska oprema**« je naprava ali njen ustrezen del, ki omogoča komuniciranje in je namenjena za posredno ali neposredno priključitev na omrežno priključno točko s katerimikoli sredstvi,
- »**Priključitev**« ali »**Vključitev**« je postopek, s katerim Upravitelj zagotovi povezavo in delovanje omrežne priključne točke z Omrežjem na eni strani ter povezavo omrežne priključne točke na interno napeljavo Naročnika in komunikacijsko opremo Operaterja,
- »**Cenik**« pomeni cenik telekomunikacijskih storitev Upravitelja in je objavljen na spletni strani Upravitelja.

Ostali pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

NAZIV IN SEDEŽ UPRAVITELJA

3. člen

Naziv Upravitelja: Triton-Optične komunikacije d.o.o.
Sedež Upravitelja: Nadgoriška cesta 37, 1231 Ljubljana-Črnuče.

OBSEG OPRAVLJANJA IN NAČIN ZARAČUNAVANJA

4. člen

Upravitelj ponuja, v okvirju tehničnih možnosti, osnovne storitve dajanja komunikacijskih zmogljivosti v zakup, ki obsegajo:

- ponujanje in dajanje v zakup zmogljivosti Omrežja vsem zainteresiranim Operaterjem in
- vzdrževanje Omrežja, v katerem gostujejo Operaterji.

Upravitelj zagotavlja širokopasovni dostop, ki Operaterju omogoča ponujanje storitev, v skladu s tehničnimi zahtevami Razpisa ter osnovnimi tehničnimi lastnostmi in zgradbo odprtih širokopasovnih omrežij Upravitelja.

Cene storitev se zaračunajo v skladu s Cenikom, ki je objavljen na spletni strani Upravitelja oz. na www.triton-ok.si in je dostopen tudi na sedežu podjetja Triton-Optične komunikacije d.o.o.

Stroški dostopa do Omrežja in stroški najema oz. nadomestilo za vzdrževanje Omrežja, ki jih bo Operater plačal Upravitelju, so sestavljeni iz:

- a) stroška priključnine Operaterja v Omrežje, ki ga Operater plača ob vstopu v Omrežje kot enkratni znesek v višini, določeni v Ceniku,
- b) stroška vzdrževanja Omrežja za potrebe Operaterja, ki ga Operater plača za vsakega aktivnega Naročnika v višini, določeni v Ceniku. Pri tem skupni znesek vzdrževanja Omrežja za potrebe Operaterja ne more biti nižji od minimalnega zneska za upravljanje in vzdrževanje, ki ga določa vsakokratni veljavni Cenik,
- c) ostalih morebitnih stroškov zakupa prostora v TK prostoru za namestitvev aktivne opreme Operaterja ali souporabo aktivne opreme Omrežja, ki je v funkciji priključitve na OŠO Omrežje, oz. morebitnih stroškov, ki bi lahko nastali kot posledica dodatnih zahtev, potreb ali dogovorov z Operaterjem, naročenih s strani Operaterja in so opredeljeni v Ceniku, ki je sestavni del te Pogodbe.

5. člen

Priključnina, ki jo Operater plača Upravitelju, je enkratni strošek, ki predstavlja ceno priključitve Operaterja na Omrežje v Občini, v priključni točki v telekomunikacijskem prostoru (v nadaljevanju tudi **TK prostor** ali funkcijska lokacija **FL**) Omrežja. Priključnina se plača za vsako Omrežje posebej, če bo Operater najemal komunikacijske zmogljivosti večjega števila Omrežij.

Priključnino, ki jo Naročnik plača Upravitelju na osnovi sklenjene pogodbe o gradnji priključka in izdanega predračuna, plača Naročnik pred pričetkom gradnje. Priključnina je enkratni strošek, ki predstavlja ceno priključitve Naročniškega priključka na Omrežje ter ne krije stroška gradnje tega priključka.

Priključnina ne zajema stroškov izvedbe interne napeljave in vključitve komunikacijske opreme Operaterja v interno napeljavo. Interno napeljavo lahko Upravitelj izvede na podlagi ločenega naročila Naročnika proti plačilu stroškov po dejanskih stroških dela in materiala.

6. člen

Stroške upravljanja in vzdrževanja Omrežja zaračuna Upravitelj Operaterju za vsakega aktivnega Naročnika po principu in višini, ki sta objavljena v Ceniku.

Mesečne račune za opravljene storitve bo Upravitelj izstavljal Operaterju do desetega (10.) v mesecu za predhodni mesec. Rok plačila je trideset (30) dni od izstavitve računa.

7. člen

Račun za izvedeno priključitev iz 5. člena bo Upravitelj izstavil Operaterju in Naročniku v roku osem (8) dni po opravljeni storitvi.

Operater in Naročnik morata račun plačati v roku trideset (30) dni po izstavitvi ter poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje.

V primeru zamude plačila bo Upravitelj obračunal zakonite zamudne obresti.

Če Operater ali Naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejmeta računa, sta o tem dolžna obvestiti Upravitelja, ki jima izstavi nov račun in ga posreduje priporočeno po pošti.

Upravitelj bo Operaterja ali Naročnika, ki računa v roku iz prejšnjega odstavka ni plačal, pisno opozoril na zamudo in na njene posledice ter ga opomnil, naj račun plača. V kolikor Operater ali Naročnik računa niti takrat ne plačata, bo Upravitelj postopal v skladu s svojimi pooblastili.

Stroške opomina se zaračuna v skladu s Cenikom.

8. člen

Če Naročnik niti v roku petnajst (15) dni po preteku naknadno določenega roka ne poravna svojih nespornih obveznosti do Upravitelja, lahko Upravitelj odklopi Naročnika ter o tem nemudoma obvesti Operaterja. Stroški ponovnega vklopa bremenijo Naročnika.

Če pride do odklopa Naročnika iz drugih razlogov, ki so na strani Naročnika in pomenijo kršitev v odnosu do Upravitelja, pomeni to krivdni razlog za prenehanje naročniškega razmerja. Ta odstavek se nanaša tudi na specifične situacije, ki se lahko pojavijo pri posameznem Naročniku zaradi njegove lokacije ali drugih posebnosti, zaradi katerih Upravitelj meni, da ni več mogoče zasledovati prvotnega namena pogodbe, saj nastaja Upravitelju škoda, ki pa ni bila vnaprej predvidljiva, zaradi česar je prišlo do spremenjenih okoliščin po sklenitvi pogodbe, za katere pa Upravitelj ob sklenitvi pogodbe ni vedel niti ni mogel vedeti.

V omenjenih primerih je Upravitelj obvezen takoj ob nastanku situacije ter vsaj sedem (7) delovnih dni vnaprej, pisno obvestiti Operaterja o nastali situaciji, preden pride do sankcij, ki jih je Upravitelj upravičen uveljaviti zoper Naročnika.

9. člen

V primeru, neplačevanja Operaterju s strani Naročnikov, Upravitelj ne sme trpeti negativnih posledic, saj je za plačevanje storitev Upravitelju odgovoren izključno Operater po sklenjeni Pogodbi.

V primeru, da Operater izvede sankcijo prekinitve dobave storitev Naročniku zaradi neplačevanja, je Upravitelj upravičen do pogodbenega zneska za upravljanje in vzdrževanje priključka, ki je naveden v Ceniku za čas izvajanja teh ukrepov ali pa do prekinitve pogodbe med Operaterjem in Naročnikom oz. do izteka odpovednega roka.

10. člen

Cenam Upravitelja se prišteje veljavni davek na dodano vrednost, trenutno v višini 22%. Davek na dodano vrednost bremeni Operaterja in Naročnika.

Cene vzdrževanja se lahko spremenijo na podlagi spremembe stroškov upravljanja in vzdrževanja Omrežja kot celote ali zaradi spremembe zakonodaje oz. drugih dejavnikov in razlogov, ki vplivajo na stroške vzdrževanja in poslovanje Upravitelja.

O spremembi cen Upravitelj obvesti Operaterje pet in štirideset (45) dni pred uveljavitvijo sprememb Cenika na svoji spletni strani ali v najkrajšem možnem času, če je sprememba cen pogojena s spremembo zakonodaje ali na zahtevo regulativnega organa na področju elektronskih komunikacij.

POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA IZVEDBO NAROČNIŠKEGA PRIKLJUČKA

11. člen

Pred vzpostavitvijo naročniškega priključka pri Naročniku morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- a) podpisana mora biti Pogodba o gostovanju v Omrežju med Upraviteljem in Operaterjem;
- b) Operater mora poskrbeti za izvedbo prenosne poti in povezave do aktivne opreme Omrežja v TK prostoru Upravitelja;
- c) po vzpostavitvi prenosne poti iz prejšnje alineje in izpolnitvi vseh ostalih tehničnih pogojev, bo Upravitelj v roku 3 delovnih dni vključil signal Operaterja v Omrežje;
- d) podpisana mora biti naročniška pogodba med Operaterjem in Naročnikom, s katero se Naročnik naroči na prejemanje storitev Operaterja prek Omrežja;
- e) izdano mora biti pisno naročilo Operaterja Upravitelju, skladno z Obrazcem št. 2 (»Obrazec za naročilo vključitve, izključitve ali prehoda naročniškega priključka v OŠO Omrežju«, označeno »Vključitev«);
- f) po sklenjeni naročniški pogodbi Upravitelj in Naročnik morata skleniti in podpisati »Pogodbo o gradnji in vzdrževanju naročniškega priključka«;
- g) izpolnjeni morajo biti tudi vsi ostali tehničnih pogoji za izvedbo naročniškega priključka, s katerimi mora Naročnik:
 - brezplačno zagotoviti primeren prostor za namestitev aktivne opreme oz. omrežne priključne točke in morebitne ostale opreme, potrebne za dobavo storitev,
 - dovoliti morebitne posege v prostor za zagotovitev tehnološke ustreznosti,
 - omogočiti na svoji nepremičnini izgradnjo in vzdrževanje Omrežja in omrežne priključne točke, na katero bo priključeno (vključno z uvodom v objekt) ter zagotoviti nemoteno gradnjo omrežnih priključkov do sosednjih stanovanjskih objektov,
 - pridobiti pisno soglasje lastnika objekta za namestitev, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da Naročnik ni lastnik teh prostorov,
 - pridobiti pisno soglasje lastnikov sosednjih zemljišč, preko katerih bo potekala trasa gradnje njegovega naročniškega priključka,

- zagotoviti brezhiben elektroenergetski priključek 230 V/50 Hz za napajanje omrežne priključne točke,
- zagotoviti tehnično brezhibno interno napeljavo od omrežne priključne točke do naročniške komunikacijske opreme Operaterja ter
- o izpolnitvi teh obveznosti obvestiti Upravitelja.

V primeru, da niso izpolnjeni omenjeni pogoji, ali se izkaže, da so se pogoji med obratovanjem Omrežja spremenili tako, da ni več mogoče zasledovati prvotnega namena pogodbe, saj nastaja Upravitelju škoda, ki pa ni bila vnaprej predvidljiva, zaradi česar je prišlo do spremenjenih okoliščin po sklenitvi pogodbe, za katere pa Upravitelj ob sklenitvi pogodbe ni vedel niti ni mogel vedeti, lahko Upravitelj zavrne izvedbo naročniškega priključka ali prekliče pogodbo in opusti izvajanje storitev za Naročnika, na katerega se nanašajo omenjene opombe.

12. člen

Upravitelj bo z Naročnikom sklenil ločeno »Pogodbo o gradnji in vzdrževanju naročniškega priključka«, ki se nanašata na:

- a) plačilo priključnine, kot dela enkratnega stroška za izvedbo naročniškega priključka, ki ga Naročnik plača Upravitelju,
- b) izvedbo distribucijskega dela omrežja do Naročnika,
- c) montažo, prevzem in varovanje CPE opreme s strani Naročnika,
- d) potrditev oz. zagotavljanje prostega dostopa do CPE opreme zaradi vzdrževanja ali morebitne demontaže le-te v primeru prekinitve naročniškega razmerja, ki bi jo po potrebi izvedel serviser Upravitelja,
- e) prevzem in podpis reverza s strani Naročnika o prevzemu in uporabi CPE opreme, ki je v lasti Upravitelja, Naročnik pa jo uporablja samo v času veljavnosti naročniške pogodbe in jo je po preteku veljavnosti ali prekinitvi naročniške pogodbe dolžan vrniti Upravitelju v stanju, v katerem jo je prevzel,
- f) zagotovilo o nemoteni izvedbi naročniških priključkov do sosednjih stanovanjskih objektov in drugih naročnikov.

13. člen

Po podpisu naročniške pogodbe med Operaterjem in Naročnikom izda Operater Upravitelju pisno naročilo za vključitev naročniškega priključka, skladno z Obrazcem št. 2 (»Obrazec za naročilo vključitve, izključitve ali prehoda naročniškega priključka v OŠO Omrežju«, označeno »Vključitev«).

Po prejemu pisnega naročila Upravitelj sproži postopek gradnje naročniškega priključka, kar pomeni:

- a) ugotovitev ali gre za priključek na območju naselja, ki pripada belim lisam in v katerem obdobju je predvidena gradnja v omenjenem naselju,
- b) pošiljanje povratne informacije Operaterju o ugotovitvah iz predhodne točke v roku 8 dni od prejema naročila, v primeru predvidene poznejše gradnje pa okvirno obdobje gradnje,
- c) v primeru pozitivnih ugotovitev:
 - izdajo internega delovnega naloga za gradnjo naročniškega priključka,
 - zadolžitev gradbene ekipe ali zunanega izvajalca za izvedbo gradbenih del na gradnji priključka ter izvedbo del,
 - zadolžitev izvajalca-tehnika za izvedbo montažnih del na gradnji priključka ter izvedbo del,
 - dobavo in montažo CPE opreme pri Naročniku,

- ustrezno konfiguriranje in zagon CPE opreme,
- meritve zahtevanih parametrov signala,
- podpis prevzemnega zapisnika in reverza s strani Naročnika,
- informiranje Operaterja o vzpostavitvi naročniškega priključka in
- zapiranje delovnega naloga.

Operater je obvezan izdati naročilo Upravitelju za vse spremembe v naročniškem razmerju in vsebini ali vrsti storitev, ki jih prejema Naročnik.

14. člen

Upravitelj bo izvedel vključitev širokopasovnega dostopa na posameznem naročniškem priključku v roku, ki ne sme biti daljši od šestdeset (60) dni, če je potrebna gradnja naročniškega priključka. Po prejemu Operaterjevega popolnega pisnega naročila za vzpostavitev naročniškega priključka Upravitelju prične teči rok od dne sklenitve »Pogodbe o gradnji in vzdrževanju naročniškega priključka« med Upraviteljem in Naročnikom. Rok se lahko podaljša ali ustavi oz. se ustavi tudi gradnja v primerih, ko pride do odpovedi naročniške ali pogodbe o graditvi priključka ali do bistvene spremembe objektivnih pogojev dela ali postopka pridobitve upravnih dovoljenj oziroma pravnih upravičenj ali zaradi višje sile ter le za toliko časa, kot je to nujno potrebno.

Upravitelj je dolžan seznaniti Operaterja z dejanskim datumom ter uro vključitve, usklajenima z Naročnikom, najkasneje pet (5) delovnih dni pred zaključkom gradnje.

Upravitelj bo pred potekom roka obvestil Naročnika in Operaterja o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku.

15. člen

Pred pričetkom koriščenja možnih storitev mora Operater preko lastnih ali najetih vodov svoje storitve pripeljati na lokacijo točke priključitve v TK prostoru Omrežja. Točka priključitve v Omrežje je določena s strani Upravitelja in je za vse Operaterje enaka.

V primeru, da obstoji možnost souporabe kableske infrastrukture za dostop do Vstopnih točk bo Upravitelj o možnosti obvestil vse Operaterje in zagotovil enake komercialne in druge pogoje souporabe za vse zainteresirane Operaterje.

16. člen

Postopek naročila vključitve priključka poteka v naslednjih korakih:

Poizvedba:	Poizvedba za dostop do Naročnika, preveritve
Naročilo:	Naročilo vključitve priključka
Izvedba:	Izgradnja, prevezava z optično povezovalno vrvico med priključnimi vrati na aktivni opremi v podvozlišču in lokalno dostopovno zanko. Delo ne vsebuje izvedbe interne napeljave.
Preklic izvedbe:	Naročilo je v fazi izdelave in Operater prekliče naročilo
Sprememba:	Sprememba storitev
Izključitev:	Izključitev vseh fizičnih prevezav in izključitev povezav na aktivno opremo.

Upravitelj in Operater vse poizvedbe, naročila in druge zahteve ter vso drugo relevantno korespondenco, ki izhaja iz sklenjene Pogodbe in za katero so s temi Splošnimi pogoji določeni postopki, pošiljata preko spletnega mesta www.triton-ok.si, ko bo na njem dokončno vzpostavljena dodatna možnost posredovanja elektronskih zahtev. Do takrat se bosta stranki posluževali običajnega komuniciranja po elektronski pošti.

17. člen

Preveritev pomeni prvi korak k realizaciji vključitve Naročnika. Operater, ki želi vključiti Naročnika pošlje poizvedbo na Obrazcu št. 1 (Obrazec za poizvedbo širokopasovnega dostopa v OŠO omrežju) na elektronski naslov narocila@triton-ok.si.

V poizvedbi morajo biti navedeni naslednji podatki:

- Ime, priimek ali naziv podjetja
- Lokacija (ulica, hišna številka, mikrolokacija)
- kontaktna oseba, kontaktni telefon.

Rok za odgovor na preveritev je tri (3) delovne dni in se lahko podaljša maksimalno na pet (5) delovnih dni v primeru, da je zaradi tehničnih razlogov potrebna preveritev na terenu. *Upravitelj* v odgovoru sporoči *Operaterju* ali je priključitev možna oz. navede razlog zakaj priključitve ni možno izvesti.

Tipe odgovorov, ki se uporabljajo pri preveritvi za širokopasovni dostop, kaže spodnja tabela:

DA	Brezpogojni DA
DA – potrebna prekinitvev pogodbenega razmerja	<i>Naročnik</i> ima sklenjeno aktivno naročniško razmerje in vzpostavljen priključek z drugim <i>Operaterjem</i>
DA – pogojni	Pogojni »DA« velja v primeru, ko je za izvedbo vključitve nujno izpolnjevanje posameznega pogoja; vključitev možna okvirno v _____ dneh od naročila
NE – z navedbo razloga	Izvedba priklopa naročniškega priključka ni mogoča zaradi razlogov, _____ navedenih _____ razlogov

Tehnični razlogi so lahko razlog za zavrnitev Operaterjeve poizvedbe. Tehnični razlogi morajo biti predstavljeni Operaterju.

Če je vloga, ki jo prejme Upravitelj nepopolna, o tem v treh (3) dneh obvesti Operaterja. Operater je dolžan v roku petih (5) delovnih dni vlogo ustrezno dopolniti.

18. člen

Rok za izvedbo vključitve širokopasovnega dostopa na zgrajenem priključku je osem (8) delovnih dni, če so izpolnjeni predhodno določeni pogoji, razen če ni s temi Splošnimi pogoji določeno drugače.

Upravitelj izvede vključitev priključka na strani Naročnika z montažo CPE opreme in izvede programske namestitve za povezljivost med Naročnikovo terminalno opremo in Operaterjem. Upravitelj izvede preizkus delovanja povezave in storitev na CPE opremi na priključni točki Omrežja.

Upravitelj je dolžan seznaniti Operaterja z dejanskim datumom ter uro vključitve, usklajenima z Naročnikom, najkasneje pet (5) delovnih dni pred predvidenim datumom vključitve.

Vključitev širokopasovnega dostopa je s strani Upravitelja uspešna, če Upravitelj potrdi sinhronizacijo CPE naprave in delovanje priključka v skladu z Naročilom Operaterja.

19. člen

Operater lahko zahteva preklic naročila v času do dogovorjenega začetka fizičnega izvajanja naročila. V primeru, da je Upravitelj v času od prejema naročila do preklica naročila s strani Operaterja pričel z deli na lokaciji Naročnika ali na lokaciji Upravitelja, ki ne vključujejo zgolj administrativnih procesov znotraj Upravitelja, je Upravitelj upravičen do zaračunavanja dodatnih stroškov dela ali materiala Operaterju, ki so s tem nastali, razen če gre za odpoved naročniškega razmerja s strani Naročnika.

20. člen

Operater lahko odpove posamezno naročniško pogodbo za širokopasovni dostop samo v primerih, ki so določeni v pogodbi med Operaterjem in Naročnikom.

Najdaljši odpovedni rok je trideset (30) dni.

Upravitelj bo priključek prenehal obračunavati po izteku odpovednega roka oz. na rok, ki ga določi Operater in ni krajši od petih (5) delovnih dni.

Upravitelj bo po preteku odpovednega roka in na zahtevani datum izvedel prekinitve logičnih in fizičnih povezav med aktivno opremo na strani Omrežja in Naročnikom.

21. člen

Upravitelj bo omogočal izvajanje sprememb paketov, ki jih ponuja Operater, v okvirju tehničnih zmogljivosti Omrežja in zahtev Razpisa. Spremembe bo izvajal Operater na podlagi pisnega naročila Naročnika ter o tem obveščal Upravitelja. Rok za spremembo nastavitve paketa je tri (3) delovne dni. Operater je obvezan izdati naročilo in točno specifikacijo Naročnikovih storitev Upravitelju za vse morebitne spremembe v naročniškem razmerju in vsebini ali vrsti storitev, ki jih prejema Naročnik.

22. člen

Pri spremembi ponudnika storitev znotraj Omrežja se istočasno izvede izključitev širokopasovnega dostopa pri obstoječem Operaterju in vključitev pri novem Operaterju. Novi Operater je v naročilu Upravitelju dolžan zabeležiti, da gre za prenos storitev na drugega Operaterja.

Naročnik (stranka prvega Operaterja) da zahtevo za prenos razmerja na novega Operaterja, s pooblastilom Naročnika za izključitev storitev, ki jih ima zakupljene pri starem Operaterju, novemu Operaterju. Novi Operater takoj posreduje pooblastilo stranke staremu Operaterju, na podlagi pooblastila. V primeru, da obstoječi Operater ugotovi, da je pooblastilo za izključitev nepopolno o konkretnem razlogu v roku enega delovnega dne obvesti novega Operaterja.

Postopek poteka na sledeč način:

- novi Operater s pooblastilom Naročnika posreduje zahtevo za odpoved naročniškega razmerja obstoječemu Operaterju,
- obstoječi Operater izpolni »Obrazec za naročilo vključitve, izključitve ali prehoda naročniškega priključka v OŠO Omrežju« in ga posreduje novemu Operaterju, pri čemer označi »Izključitev s prehodom«,
- novi Operater posreduje Upravitelju v primeru prehoda med operaterji na OŠO Omrežju dva (2) Obrazca št. 2 »Obrazec za naročilo vključitve, izključitve ali prehoda naročniškega priključka v OŠO Omrežju« in sicer: svoj Obrazec št. 2, kjer novi Operater označi »Vključitev« in
- obrazec obstoječega Operaterja Obrazec št. 2, kjer obstoječi Operater označi »Izključitev s prehodom«.

Upravitelj po obdelavi vlog posreduje termin izvedbe obstoječemu in novemu Operaterju in upošteva rok 3 – 5 delovnih dni od naročila.

POŠKODOVANJE, UNIČENJE IN ZAMENJAVA AKTIVNE OPREME

23. člen

Naročnik mora upoštevati navodila in opozorila o varni uporabi aktivne opreme, ki so objavljeni na spletni strani Upravitelja in Operaterja. Za normalno uporabo in delovanje montirane aktivne opreme je odgovoren Naročnik sam.

V primeru poškodovanja, uničenja ali odtujitve aktivne opreme je Naročnik obvezen povrniti nastalo škodo Upravitelju ali Operaterju v višini, določeni v Ceniku. Upravitelj ali Operater bo zamenjal poškodovano ali uničeno enoto z drugo. Stroški zamenjave uničene ali poškodovane aktivne opreme bremenijo Naročnika.

24. člen

Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja naročniškega razmerja Upravitelju ali Operaterju omogočil demontažo vse aktivne opreme, ki jo je uporabljal za izvajanje storitve in je last Upravitelja ali Operaterja.

V primeru, da Naročnik po prenehanju naročniškega razmerja v roku petih (5) dni ne omogoči vrnitve vse ali dela aktivne opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna. Prav tako se Naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.

25. člen

Naročnik ni upravičen do znižanja naročnine niti do povrnitve drugih stroškov ali morebitne škode če gre za zamenjavo aktivne opreme po njegovi krivdi, zaradi česar Naročnik ni bil v možnosti prejemati storitve Operaterja.

VZDRŽEVANJE OMREŽJA IN KAKOVOST STORITEV

26. člen

Upravitelj zgradi in vzdržuje Omrežje do omrežne priključne točke na lokaciji naročnika vključno s CPE opremo, ki predstavlja omrežno priključno točko in je last Upravitelja. Interno napeljavo vzdržuje Naročnik sam.

27. člen

Upravitelj 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 in CPE opremi v skladu z določili teh Splošnih pogojev v najkrajšem možnem času oziroma v skladu s pogodbo o nadstandardnem vzdrževanju, če je ta sklenjena,
- 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 Upravitelja 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 Upravitelja ni poslana znotraj delovnega časa Upravitelja, gre v obravnavo naslednji delovni dan, in sicer ob 08:00 uri, razen če je s temi Splošnimi pogoji ali pogodbo določeno drugače.

28. člen

Upravitelj sme prekiniti izvajanje storitev, če je to potrebno zaradi:

- a) Načrtovane prekinitve, ki nastopi zaradi napovedanega (rednega) vzdrževanja, prestavitve in povečav kapacitet, ki jih Upravitelj načrtuje.

Dela se praviloma izvajajo med 00:00 in 06:00 uro ter lahko trajajo najkrajši možen čas, ki je potreben za izvedbo del. Dela, ki zahtevajo dnevno svetlobo se lahko izvajajo podnevi. Večje prekinitve se izvajajo ob vikendih.

Upravitelj bo o načrtovanih prekinitvah obvestil Operaterja najmanj deset (10) delovnih dni pred prekinitvijo z Obrazcem št. 3 (»Obrazec za prijavo načrtovane prekinitve ali omejitve prometa na OŠO Omrežju«).

Upravitelj bo v napovedi navedel:

- Identifikacijsko številko prizadete okvare (če ta obstaja) oziroma točen geografski okvir prizadetega področja,
- Časovni okvir izvajanja del (datum, čas pričetka ter zaključka del),
- Kontakte podatke odgovorne osebe za izvajanje del in izvajalca del.

Če Operater v roku dveh (2) delovnih dni ne poda pisnega nasprotovanja predlaganemu vzdrževanju se šteje, da z njim soglaša. Če Operater ne soglaša z napovedanim terminom vzdrževalnih del, pa gre za nujna vzdrževalna dela, si Upravitelj pridržuje pravico, da načrtovalna dela izvede v napovedanem terminu.

Upravitelj oz. njegov izvajalec del morata obvezno pred začetkom in po koncu del obvestiti Operaterja telefonsko na dogovorjeno telefonsko številko.

Upravitelj si bo prizadeval, da v posameznem koledarskem letu ne bo izvajal rednega vzdrževanja na posamezni povezavi več kot osem (8) krat, razen v primeru končnih obnovitvenih del po okvari posamezne povezave.

Operater bo v primeru potrebe zagotovil dostop do svojih prostorov ali opreme po vnaprej dogovorjenem času.

- b) Nenačrtovane prekinitve, ki nastopi zaradi napake ali okvare, poškodb, nujnih vzdrževalnih del, naravne ali druge nesreče.

Upravitelj v primeru nenačrtovane prekinitve nemudoma oziroma takoj ko je to mogoče obvesti Operaterja telefonsko in naknadno z Obrazcem št. 3 (»Obrazec za prijavo načrtovane prekinitve ali omejitve prometa na OŠO Omrežju«). V obvestilu bo Upravitelj navedel:

- Opis okvare oziroma točen geografski okvir prizadetega področja,
- Predviden časovni okvir izvajanja del (datum, čas pričetka ter zaključka del),
- Kontakte podatke odgovorne osebe za izvajanje del in izvajalca del.

Po odpravi napake mora Upravitelj oziroma njegovi pooblaščenim izvajalcem, ki je napako odpravil posredovati podatke o odpravi napake Operaterju telefonsko na dogovorjene številke.

Upravitelj sme z napovedjo vzdrževalnih del, krajšo od sedem (7) delovnih dni pred nameranim vzdrževanjem, izvajati izključno nujna vzdrževalna dela, pri čemer mora Operaterju obvestilo o nujnih vzdrževalnih delih poslati najmanj štiri (4) ure vnaprej. Upravitelj lahko nujna vzdrževalna dela izvaja samo v primerih preprečevanja nastanka okvar ali v primerih izvajanja varnostnih ukrepov.

Operater bo v primeru potrebe zagotovil dostop do svojih prostorov ali opreme v primeru nujnega vzdrževanja v roku štirih (4) ur ter nemudoma v primeru odprave okvar napak.

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.

29. člen

Naročnik je dolžan Upravitelju ali od Upravitelja pooblaščenem izvajalcu omogočiti nemoten dostop do omrežne priključne točke in aktivne opreme v lasti Upravitelja in komunikacijskih naprav v lasti Operaterja 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 Upravitelja neoviran dostop do distribucijskega dela Omrežja in aktivne opreme Upravitelja na zemljiščih in v objektu v lasti Naročnika.

PRIJAVA NAPAK

30. člen

Naročnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oz. storitvah javljal Operaterju, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oz. storitev se napaka ali motnja nanaša, ter v primeru IP-priključka tudi fizično lokacijo priključka. Operater pristopi k reševanju napak na aplikacijskem nivoju in je odgovoren za napake, ki niso povezane z napakami v Omrežju.

Če Operater ugotovi, da je napaka nastala na Omrežju ali omrežni priključni točki, bo o tem obvestil Upravitelja z Obrazcem št. 4 (»Obrazec za prijavo napake na OŠO Omrežju«) na napake@triton-ok.si. Upravitelj bo Operaterju potrdil sprejem napake najkasneje v petnajstih (15) minutah na enak način, kot je Operater napako prijavil. V primeru elektronske pošte bo potrdilo o prejemu prijave napake poslano na elektronski naslov, s katerega je bila napaka prijavljena. Rok za odpravo napake na posameznem naročniškem širokopasovnem dostopu prične teči z oddajo pravilne prijave napake če

je ta oddana v času sprejemanja napak Upravitelja, sicer pa prvega naslednjega delovnega dne ob 08.00 uri.

Upravitelj zagotavlja sprejem napak po elektronski pošti štiriindvajset (24) ur na dan, sedem (7) dni v tednu.

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 vsakega delovnega dne.

Upravitelj bo nastalo napako na posameznem naročniškem širokopasovnem dostopu odpravil v najkrajšem možnem času, ne daljšem od dveh (2) delovnih dni z možnostjo podaljšanja na pet (5) delovnih dni od prejema prijave napake oz. prvi naslednji delovni dan po preteku tega roka. O odpravi napake bo Upravitelj nemudoma obvestil Operaterja.

V kolikor je s strani Operaterja ali Upravitelja ugotovljena narava napake taka, da vpliva na večje število naročniških širokopasovnih dostopov v okviru posameznega omrežja, rok za odpravo napake začne teči takoj po ugotovitvi narave in/ali vpliva.

V to niso upoštevane težje napake na Omrežju, nastale zaradi fizičnih dejavnosti tretjih oseb ali višje sile. V primeru težjih napak Upravitelj obvesti znotraj treh (3) delovnih dni Operaterja o novem roku za odpravo napake. O odpravi napake je dolžan Upravitelj nemudoma obvestiti Operaterja na kontakt, s katerega je bila napaka prijavljena.

V čas odprave napak na priključkih, katerih okvara je bila prijavljena, se ne šteje čas, v katerem izvajalcu ni bil omogočen dostop do distribucijskega dela Omrežja in aktivne opreme Upravitelja na zemljiščih in v objektu v lasti Naročnika.

Pogodbeni stranki lahko skleneta tudi pogodbo za nadstandardno vzdrževanje, kjer Operater z Upraviteljem natančneje opredeli pogoje in cene izvajanja storitev ter postopke prijavljanja in odpravljanja napak.

POGODBENE KAZNI

31. člen

V primeru zamude pri realizaciji posamezne izvedbe ali odprave napake iz razlogov na strani Upravitelja je Upravitelj dolžan za dokazanih prvih trideset (30) dni zamude Operaterju plačati pogodbeno kazen v višini enega in pol (1,5)% mesečne naročnine za izbrani paket za vsak posamezen dan zamude, za vsak nadaljnji dan zamude pa se pogodbeno kazen poviša na dva (2)% za vsak dodatni dan zamude, vendar v posameznem primeru zamude skupno ne več kot znaša ena (1) mesečna naročnina za paket, opredeljen kot t.i. referenčni paket.

Če je Naročnik zaradi dokazane zamude pri realizaciji posamezne izvedbe ali odprave napake iz razlogov na strani Upravitelja, Operaterju odpovedal že sklenjeno naročniško razmerje, znaša pogodbeno kazen dve (2) mesečni naročnini za paket, opredeljen kot t.i. referenčni paket.

V primeru izkaza obstoja okoliščin iz prejšnjega odstavka Operater pripravi in dostavi Upravitelju 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 priznano nadomestilo Naročniku, ki temelji na zamudi opredeljeni v prejšnjem odstavku.

Upravitelj v roku enega (1) tedna 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, katerega se poračuna pri izstavitvi prihodnjega računa s strani Upravitelja.

REŠEVANJE UGOVOROV IN SPOROV

32. člen

Operater ima pravico do vložitve ugovora zoper račun v petnajstih (15) dneh od prejema računa, vendar ne kasneje od trideset (30) dni od dne nastanka spornega primera. Če ugovor ni vložen v petnajstih (15) dneh, Operater pravico do ugovora izgubi in je dolžan plačati celoten znesek.

Ugovor mora biti obrazložen in sicer mora vsebovati navedbo številke računa in razloge za ugovor.

Če Operater ugovora ne vloži pravočasno ali ugovor ni obrazložen, izgubi pravico do ugovora.

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino ali vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa vloži obrazložen pisni ugovor.

Operater ugovore svojih Naročnikov rešuje v skladu z določili Zakona o elektronskih komunikacijah. Upravitelj bo Operaterju, na njegovo pisno zahtevo, vezano na ugovor Operaterjevega Naročnika, v roku treh (3) dni, pisno posredoval odgovor z ustrezno obrazložitvijo in predložitvijo dokazil o navedbah v obrazložitvi. Pisna dokumentacija vezana na reševanje ugovorov Operaterjevih Naročnikov med Upraviteljem in Operaterjem se izmenjuje/posreduje elektronsko, kar se se podrobneje uredi v Pogodbi med Upraviteljem ter Operaterjem.

33. člen

Upravitelj bo odločil o reklamaciji Operaterja v zvezi z izvajanjem storitev v petnajstih (15) dneh oz. če je ugovor vložen zoper račun v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora in o odločitvi obvestil vlagatelja ugovora. Upravitelj presojo utemeljenosti reklamacije opravi na podlagi dejstev in dokazov Operaterja v predloženi reklamaciji, lastnih tehničnih podatkov in določb veljavne vzorčne ponudbe. Če Upravitelj v reklamacijskem postopku ugotovi, da je reklamacija Operaterja utemeljena, reklamaciji ugotovi in Operaterju izstavi ustrezen dobropis. Če ugotovi, da reklamacija ni utemeljena, Upravitelj reklamacijo zavrne.

V primeru, da ugovor ne vsebuje vseh potrebnih podatkov za odločanje in je treba dodatno preučiti določene okoliščine oz. preveriti dejstva, ki bi lahko vplivala na odločitev, Upravitelj o tem obvesti vlagatelja ugovora v treh (3) dneh po prejemu reklamacije oziroma v petih (5) dneh, če gre za ugovor vložen zoper račun.

KONČNE DOLOČBE

34. člen

Če bo Operater imel sklenjene Pogodbe za več Omrežij, se določila Splošnih pogojev nanašajo na vsa Omrežja.

35. člen

Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz razmerja med Upraviteljem in Operaterjem, so opredeljeni v Pogodbi za eno ali več Omrežij.



36. člen

Splošni pogoji pričnejo veljati z dnem sklenitve Pogodbe o sofinanciranju in objavi na spletni strani Upravitelja.