



Crnogorski Telekom
A.D. Podgorica

Broj/ 10-01/16963

Datum/ 27-10-2017

PODIJELI DOŽIVLJAJ.

CRNA GORA
AGENCIJA ZA SPRIJEČAVANJE KORUPCIJE
PODGORICA

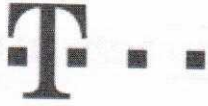
Primljeno:		30.10.2017.	
Org. jed.	Stran	Prilog	Vrijednost
01-07-2764	1		

Ugovor o korišćenju Internet servisa

Zaključen u Podgorici, dana 25.10.2017. godine, između ugovornih strana :

1. Crnogorski Telekom a.d. Podgorica, sa sjedištem u ul. Moskovska 29, koga zastupa Izvršni direktor Nikola Ljushev, (u daljem tekstu Davalac usluga), PIB : 02289377, PDV : 20/31-00049-4.

2. Agencija za sprječavanje korupcije, (u daljem tekstu Pretplatnik), sa sjedištem u Podgorici, ulica Kralja Nikole 27/V, koga zastupa Direktor Sreten Radonjić, PIB:11006507, Ž-R: 907-000000083001-19



PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Servisna specifikacija

Podaci o pretplatniku

Naziv firme :	Agencija za sprječavanje korupcije
Žiro račun firme :	907-0000000083001-19
Adresa :	Kralja Nikole 27/V
Kontakt :	Srdjan Damjanović
Telefon :	020/447-715
Fax :	
E-mail :	srdjan.damjanovic@antikorupcija.me



PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Specifikacija usluge

Opšte informacije	
Osoba za administrativni kontakt	Zorica Čupić
E-mail adresa	zorica.cupic@antikorupcija.me
Kontakt telefon	020/447-718
Opis usluge	
Naziv usluge	Internet iznajmljena linija
Pristupna brzina	15Mbps
IP address set	213.149.123.88/29
Billing informacije	
Osoba za billing kontakt	Svetlana Radusinovic
E-mail adresa	svetlana.radusinovic@telekom.me
Kontakt telefon	020/433-607
Kontakt fax	020/433-659
Billing adresa	Crnogorski Telekom a.d. Moskovska br.29 81000 Podgorica

Specifikacija pristupne opreme
Specifikacija pristupne opreme koju Davalac usluga obezbeđuje na strani Pretplatnika

Elementi obračuna					
Element usluge	Registracija	Cijena instalacione takse (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna naknada za SLA nivo (bez PDV-a)	Napomena
Iznajmljena linija 15Mbps			349,58	/	
Specijalan popust					
UKUPNO:			349,58	/	



Član 1. Predmet Ugovora

- 1.1. Davalac usluga se obavezuje da u skladu sa ovim Ugovorom Pretplatniku obezbijedi korišćenje Internet servisa vremenski neograničeno (24 sata dnevno), putem stalne veze, odnosno iznajmljne linije (u daljem tekstu Usluga) na lokaciji Kralja Nikole 27/V, Podgorica, sa maksimalnim kapacitetom definisanim paketom ponudom. Internet iznajmljena linija je usluga koja omogućava stalnu vezu između lokacije Pretplatnika i internet agregacionog čvora. Davaoca usluga simetričnom brzinom specificiranom ovim Ugovorom odakle Pretplatnik ostvaruje izlaz na globalnu internet mrežu. U zavisnosti od tehničkih mogućnosti Davaoca usluga i zahtjeva Pretplatnika za kapacitetom Usluga se realizuje preko odgovarajuće tehnologije (bakar, optika).

Član 2. Opšti uslovi korišćenja Interneta i karakteristike mreže

- 2.1. Davalac usluge propisuje uslove korišćenja Usluge.
- 2.2. Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da razumije i prihvata činjenicu da je internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju čine javni i privatni komunikacioni sistemi pod jurisdikcijom različitih nacionalnih telekom/PTT i drugih administracija, računarske mreže i baze podataka, čija je operativnost van kontrole i odgovornosti Davaoca usluga. Iz tih razloga Pretplatnik prihvata činjenicu da Davalac usluga ne može preuzeti odgovornost i dati garanciju za stalno moguć pristup udaljenim računskim i drugim sistemima i s toga neće smatrati Davaoca usluga odgovornim za takve situacije i za probleme koji mogu nastati iz takvih situacija, već će takve situacije smatrati višom silom za koju ni jedna od ugovornih strana ne snosi odgovornost.
- 2.3. Pristup drugim mrežama i sistemima preko Interneta, posredstvom veze koju obezbjeđuje Davalac usluga mora se vršiti u skladu sa pravilima propisanim od strane vlasnika drugih mreža i sistema, odnosno u skladu sa međunarodnim pravom, kao i odgovarajućom zakonskom i podzakonskom regulativom - kako zemalja vlasnika predmetnih sistema i mreža, tako i zemalja u kojima se predmetni sistemi i mreže fizički nalaze.
- 2.4. Shodno prethodnom stavu Pretplatnik je saglasan da Davalac usluga ne može biti odgovoran ni za kakve troškove ili štete koji mogu nastati na predmetnim lokacijama kao rezultat korišćenja Interneta ili drugih priključenih mreža i sistema - uključujući i gubitak podataka koji su uzrokovani kašnjenjem, neisporukom, pogrešnom dostavom, prekidom, gubitkom ili lošim kvalitetom PTT veze i/ili drugim tehničko-tehnološkim razlozima.
- 2.5. Pretplatnik neopozivo prihvata da će sam i na svoju odgovornost realizovati mehanizme zaštite resursa-opreme i podataka na lokacijama iz člana 1 stav 1.1. ovog Ugovora, te da Davalac usluga ni na koji način ne može biti odgovoran za eventualno nastala oštećenja resursa u smislu ovog člana.



2.6. Za sva tehnička pitanja i podršku po ovom Ugovoru su nadležni:

Davalac usluga	Pretplatnik
Kontakt centar	Srđan Damjanović
1500	Tel. 020/447-715 E-mail srdjan.damjanovic@antikorupcija.me

Član 3. Cijena, obračun i način plaćanja

3.1. Cijene Usluge čine cijena mjesečne pretplate za usluga, cijena instalacione takse i mjesečna naknada za korišćenje SLA nivoa po Cjenovniku Davaoca usluga i iste iznose:

1) Cijena mjesečna pretplata za usluga:

Paket	Kapacitet (brzina)	Mjesečna pretplata (eur)
	15 Mbps	416,00

Cijena je data sa PDV-om

3.2. Pretplatnik koji se opredjeli za SLA Nivo 2 je oslobođen obaveze plaćanja cijene mjesečne pretplate za isti.

Pretplatnik je po ovom Ugovoru oslobođen i cijene instalacione takse.

3.3. Pretplata za Uslugu se fakturiše po završetku obračunskog perioda. Obračun se vrši svakog zadnjeg dana u mjesecu za protekli mjesec (obračunski period) koji dan se uzima kao datum izdavanja fakture (račun).

3.4. Prvi obračunski period počinje od dana aktiviranja Usluge.

3.5. Plaćanje od strane Pretplatnika će se vršiti u roku od 15 dana od dana izdavanja fakture. Pretplatnik je saglasan da se nakon isteka ugovorenog roka od 15 dana za plaćanje ispostavljenom faktura smatra opomenom. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri obaveze po ispostavljenoj fakturi u roku od 15 dana računajući od dana kada je takva faktura stekla svojstvo opomene, Davalac usluge može Pretplatniku privremeno suspendovati konekciju na predmetnoj lokaciji uz prethodnu pismenu najavu. Pod pismenom najavom u smislu ovog člana, podrazumjevaće se zvanično pismeno obavještenje, kao i e-mail poruka osobi nadležnoj za biling i tehniku po ovom Ugovoru. Ako Pretplatnik dospjela potraživanja ne plati u roku od 20 dana od dana privremenog prekida, Davalac usluga može trajno prekinuti pružanje Usluge, odnosno jednostrano raskinuti Ugovor.



3.6. Za sva pitanja vezana za obračun i plaćanje obratiti se:

Davalac usluga	Pretplatnik
Gordana Blagojević	Zorica Čupić
Sektor finansija	
Telefon : +382 20 433 429	Telefon : +382 20 447 718
Fax : +382 20 433 450	Fax : +382 20
E-mail: gordana.blagojevic@telekom.me	E-mail: zorica.cupic@antikorupcija.me

- 3.7. Pretplatnik je saglasan da Davalac usluga ima pravo da mijenja cijene usluga i druge komercijalne uslove koje su predmet ovog Ugovora.
- 3.8. Davalac usluga se obavezuje da o promjeni iz prethodnog stava obavijesti Pretplatnika najmanje 30 dana prije početka obračunskog perioda u kojem važe date promjene i to slanjem obavještenja uz račun, putem sredstava javnog informisanja i isticanjem obavještenja na web stranici na svom zvaničnom sajtu (www.telekom.me) i nadležnom licu po stavu 3.7. ovog člana.
- 3.9. U roku iz prethodnog stava Pretplatnik može otkazati ovaj Ugovor, bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu Pretplatnika, zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.
- 3.10. Ukoliko Pretplatnik u definisanom roku ne otkáže Ugovor shodno prethodnom stavu smatraće se da je datu izmjenu prihvatio.

Član 4. Opšte obaveze

- 4.1. Davalac usluga se obavezuje da za potrebe Pretplatnika u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva i ukoliko postoje tehničke mogućnosti i slobodni kapaciteti obezbijedi korištenje Usluge iz člana 1 ovog Ugovora.
- 4.2. Pretplatnik je u obavezi da radi korištenja ugovorene Usluge obezbijedi terminalnu opremu (instalacija) koja ispunjava tehničke i druge uslove propisane od strane Davaoca usluga i pozitivnim propisima. Pretplatnik je dužan da čuva i tehnički ispravno održava terminalnu opremu koja se nalazi na njegovoj lokaciji, te snosi i odgovornost za istu.
- 4.3. Prava i obaveze ugovornih strana po ovom Ugovoru nastaju od dana aktiviranja ugovorene Usluge, tj. od 01.11.2017.g
- 4.4. Davalac usluga je obavezan da Pretplatnika dodijeli set od 8 adresa iz seta internet mreže Davaoca usluga.
- 4.5. Davalac usluga će Pretplatniku obezbijediti tehničku podršku za period važenja ovog Ugovora, u vremenu od 00:00 do 24:00 sati, 7 dana u nedjelji, putem telefona ili e-mail-a za sve elemente funkcionisanja.
- 4.6. Pretplatnik je obavezan da koristi Uslugu u skladu sa ovim Ugovorom i na način regulisan odgovarajućim međunarodnim pravilima.
- 4.7. U slučaju preseljenja u druge poslovne prostorije ne teritoriji iste ili druge mjesne mreže, Pretplatnik ima pravo da zahtijeva od Davaoca usluga da izvrši seobu Usluge iz člana 1 ovog Ugovora.
- 4.8. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev u pisanoj formi u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze za Uslugu koju je do tada koristio na postojećoj adresi.
- 4.9. Davalac usluga je u obavezi da u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva izvrši seobu Usluge, ukoliko postoje



tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.

Član 5. Raspoloživost Usluge, odgovornost i ograničenja

- 5.1. Davalac usluge garantuje raspoloživost Usluge na mjesečnom nivou u skladu sa SLA Nivo 2. a shodno "Garanciji kvaliteta" iz Priloga 1 ovog Ugovora.
- 5.2. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna Usluga u datom mjesecu.
- 5.3. Davalac usluga je odgovoran za raspoloživost Usluge u administrativnom domenu Davaoca usluga.
- 5.4. Davalac usluga nije odgovoran za smetnje ili greške nastale na terminalnoj opremi Pretplatnika.
- 5.5. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na kvalitet i raspoloživost Usluge i po tom osnovu zahtjev za naknadu štete, Pretplatnik ima pravo na naknadu ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Davaoca usluge po osnovu komisijiskog nalaza ili ako su utvrđena odlukom nadležnog organa.
- 5.6. U slučaju da prihvati prigovor Davalac usluga će Pretplatniku nadoknaditi štetu na način što će procentualno umanjiti iznos pretplate iz člana 3 u iznosu definisanom u Garanciji kvaliteta iz Priloga 1 (Refundacija (popusti)).
- 5.7. Planirani i ostali prekidi definisani stavom 5.9. I 5.10. tačka 2. ovog člana se neće smatrati prekidima koji ulaze u kalkulaciju umanjenja pretplate. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos pretplate.
- 5.8. Periodom vremena u kojem Pretplatnik nije bio u mogućnosti da koristi Uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj osobi za tehnička pitanja i podršku do trenutka rješavanja date greške.
- 5.9. Davalac usluga nije odgovoran za štetu nastalu zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao uticati (npr. prekid električnog napajanja na lokaciji Pretplatnika) i/ili usljed neispravnosti opreme i sl. za koju je odgovoran Pretplatnik, kao ni za štetu koja nastane usljed dejstva više sile (vremenska nepogoda, zemljotresi, poplava, rat, požar, poplave i sl.).
- 5.10. Davalac usluga može Pretplatnika privremeno isključiti iz saobraćaja:
 - ukoliko nastupe tehničke smetnje ili nedostaci na mreži na koju je priključen, do otklanjanja tih smetnji, odnosno nedostataka.
 - ukoliko se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju mreže na koju je priključen, do završetka radova, a po prethodnom obavještanju na način uređen stavom 5.17. ovog člana o potrebi izvođenja radova najmanje dan prije početka izvođenja.
- 5.11. Pretplatnik ni pod kojim uslovima ne može na osnovu ovog Ugovora vršiti preprodaju Internet servisa, tj. organizovati uslugu iznajmljivanja telefonskih (dialing) veza ili same direktne (on-line) veze drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).
- 5.12. Pretplatnik se obavezuje da neće vršiti niti pomagati vršenje radnji koje su usmjerene na zloupotrebu korištenja Usluge na predmetnim lokacijama, a naročito:
 - Slati ili širiti materijal bilo koje vrste koji u sebi sadrži viruse, kompjuterske kodove, fajlove ili programe koji su u stanju da zaustave, unište ili ograniče funkcionalnost softvera, hardvera ili telekomunikacione opreme bilo kojeg trećeg lica;
 - Namjerno ili nenamjerno kršiti nacionalne ili inostrane propise;
 - Koristiti Uslugu za nezakonite radnje ili za pomaganje bilo kakvih nezakonitih radnji.



- 5.13. Pretplatnik preuzima odgovornost za postupke svih lica koji su sa njim u radno-pravnom, partnerskom ili drugom odgovarajućem odnosu i saglasan je da u slučaju njihove neodgovorne ili ilegalne aktivnosti u vezi sa korišćenjem usluge na predmetnim lokacijama Davalac usluga može raskinuti ovaj Ugovor.
- 5.14. Davalac usluga zadržava pravo da preduzme i druge aktivnosti, kao što je "address filtering", po odluci nadležnog organa i bez prethodnog upozorenja Pretplatnika.
- 5.15. Davalac usluga zadržava pravo da pored ograničenja iz ovog člana, propiše i druga ograničenja koja su u funkciji suzbijanja nezakonitih radnji.
- 5.16. Davalac usluga je u obavezi da održava Uslugu u skladu sa propisanim standardima koji važe u toj oblasti. U slučaju većih promjena u sist funkcionisanja mreže i ograničenja pružanja usluga ili preduzimanja određenih aktivnosti po osnovu održavanja mreže Davalac usluga je duž: najmanje 24h unaprijed obavijestiti Pretplatnika o istom. Davalac usluga ne može određivati obaveze Pretplatniku po osnovu modernizacije sopstvene mreže.
- 5.17. Davalac usluga se obavezuje da o planiranim radovima održavanja obavijesti Pretplatnika i putem sredstava javnog informisanja i isticaj obavještenja na web stranici na svom zvaničnom sajtu (www.telekom.me), kao i slanjem obavještenja nadležnom licu iz člana 2.

6. Troškovi

- 6.1. Ugovorne strane su saglasne da samostalno snose svoje troškove vezane za izvršenje ovog Ugovora.

Član 7. Period važenja i raskid Ugovora

- 7.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od 12 mjeseci.
- 7.2. Pismeni zahtjev za raskid Ugovora se mora poslati najmanje 30 (trideset) dana prije planiranog raskida.
- 7.3. Ugovorne strane se mogu unaprijed dogovoriti oko tačnog dana prekida pružanja Usluge (u dalje tekstu "Dan prekida Usluge").
- 7.4. Davalac usluge zadržava pravo raskida Ugovora bez prethodnog upozorenja u slučaju grubog kršenja bilo koje njegove odredbe od druge ugovorne strane.

Član 8. Obavještenja i primjedbe

- 8.1. Ukoliko tokom trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju Usluge definisane ovim Ugovorom, Davalac usluga je dužan da blagovremeno obavijesti Pretplatnika najmanje 30 dana prije primjene istih.
- 8.2. Ukoliko Pretplatnik koga je Davalac usluga, saglasno prethodnom stavu, blagovremeno obavijestio o promjeni ugovorenih uslova na iste ne pristane (ukoliko je promjena data na štetu Pretplatnika zbog čega nije saglasan sa istom), dužan je da o tome u pisanoj formi obavijesti Davaoca usluga u datom roku od 30 dana čime će se Ugovor shodno pozitivnim zakonskim propisima raskinuti.
- 8.3. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenju uslova ne obavijesti Davaoca usluga u definisanom roku, smatraće se da je datu izmjenju prihvatio.
- 8.4. Ugovorne strane su saglasne da oficijelnu (zvaničnu) komunikaciju ostvaruje slanjem potpisanih i ovjerenih akata putem preporučene pošiljke ili fax-a ili putem e-maila.



Član 9. Postupak rješavanja sporova

- 9.1. Pretplatnik ima pravo prigovora na pristup i kvalitet usluga, kao i na visinu ispostavljene fakture. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi odmah po utvrđivanju datih okolnosti, a prigovor na fakturu u roku od 8 dana od dana prijema iste. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.
- 9.2. Po prigovoru Pretplatnika Davaoca usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora i istu dostaviti Pretplatniku u pisanoj formi. Ukoliko Davaoca usluga odbije prigovor ili ne odluči u datom roku od 8 dana Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost koja će u roku od 15 dana odlučiti po istoj.
- 9.3. U slučaju sudskog spora nadležan je Privredni sud u Podgorici.

Član 10. Ugovor u cjelini i amandmani

- 10.1. Bilo kakve izmjene ili amandmani na ovaj Ugovor biće validni samo ako su sačinjeni u pisменоj formi i potpisani od strane ovlašćenih predstavnika obje ugovorne strane.
- 10.2. Ugovorene strane su saglasne da podaci, informacije i dokumentacija do kojih bi došli po ovom Ugovoru predstavljaju poslovnu tajnu, pa se obavezuju da će podatke čuvati i neće ih ni na koji način učiniti dostupnima trećim licima, obavezujući na istu posebno svoje zaposlene koji će raditi na izvršavanju ovog Ugovora. Ova odredba obavezuje ugovorne strane i nakon prestanka ovog Ugovora.
- 10.3. Ugovorne strane su saglasne da prilikom zaključenja ovog Ugovora nijesu obećale ili tražile nagradu, poklon ili neku drugu korist, direktno ili indirektno, bilo kojoj odgovornoj ili ovlašćenoj osobi ili zaposlenom, što bi moglo uticati na donošenje njihovih objektivnih odluka. U slučaju kršenja ove odredbe obje ugovorne strane imaju pravo na raskid Ugovora bez davanja otkaznog roka.
- 10.4. Strane su saglasne da ukoliko je Pretplatnik u ranijem periodu zaključio ugovor o korišćenju internet servisa putem iznajmljene linije, a iskazao je potrebu za korišćenjem Usluge po ovom Ugovoru, da danom zaključenja ovog Ugovora prestaje da važi navedeni ugovor o korišćenju internet servisa.
- 10.5. Sastavni dio ovog Ugovora čini Servisna specifikacija i Garancija kvaliteta.
- 10.6. Ovaj Ugovor je sačinjen u 4 (četiri) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva) primjerka.

Pretplatnik

Sreten Radonjić
Direktor



Davalac usluge

Rados Banović,
Rukovodilac odjeljenja prodaje za velika preduzeća i
državne institucije

Predrag Perković
Direktor sektora za poslovne korisnike



Prilog 1.
Garancija kvaliteta

1. Uvod

1.1. Ovaj dokument opisuje Garancije kvaliteta po osnovu korišćenja Internet servisa vremenski neograničeno (24 sata dnevno), putem stalne veze, odnosno iznajmljene linije (u daljem tekstu: Usluga) na ugovorenoj-im lokaciji-ama Pretplatnika.

2. SLA paketi

2.1. Crnogorski Telekom obezbeđuje Pretplatniku sljedeće pakete servisne garancije kvaliteta

Usluge :

"SLA paketi"

	Nivo 3	Nivo 2	Nivo 1
Vrijeme rada Tehničke Podrške	365 x 7 x 24		
Srednje Vrijeme Odziva *telefonski poziv	0,5 h	1 h	2 h
Raspoloživost / Dostupnost Servisa	98,3%	96,66%	90%
Srednje Vrijeme Popravke	8 h	20 h	72 h
Procenat Uspješno Prenijetih Paketa	99%	99%	99%
Srednje kašnjenje (delay) IP paketa u mreži	300 ms	300 ms	300 ms
Nadgledanje i Upravljanje Mržom	365 x 7 x 24		
Interval Za Održavanje Mreže CT	Utorak do Petka svake nedjelje u mjesecu u intervalu od 00:00 am do 06:00 am		
Refundacija (popusti na pretplatu I mjesečnu naknadu za SLA nivo)	>8h<20h = 10% >20h = 20% > 15 dana = 100%	>20h<72h = 10% >72h = 20% > 15 dana = 100%	>72h<216h = 10% >216h = 20% > 15 dana = 100%

Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna Usluga u datom mjesecu. Davalac usluga je odgovoran za raspoloživost Usluge u administrativnom domenu Davaoca usluga. Davalac usluga nije odgovoran za smetnje ili greške nastale na terminalnoj opremi Pretplatnika.

a) Vrijeme Rada Tehničke Podrške

Ovo predstavlja vrijeme u kom je tehnička podrška na raspolaganju za prihvatanje poziva od strane krajnjeg korisnika za pitanja tehničke prirode i logovanje problema na servisu koje prijavi krajnji korisnik.



b) Srednje Vrijeme Odziva

Srednje Vrijeme Odziva je interval vremena koji je na raspolaganju CT mrežnom operativnom centru u cilju provjere zahtjeva Pretplatnika i obavještanja mrežne operativne podrške o nastalom kvaru na mreži. Za vrijeme ovog intervala mrežni operativni centar inicira procedure i operacije za popravku nastalog kvara i uspostavljanje servisa, to podrazumjeva i uključivanje mrežnih inženjera podrške u proces popravke. To je vrijeme od trenutka kada Pretplatnik prijavi problem do trenutka kada se počne sa aktivnostima na otklanjanju problema.

c) Raspoloživost / Dostupnost Servisa

Raspoloživost/Dostupnost Servisa je procenat vremena za vrijeme kojega je mrežni servis raspoloživ/dostupan krajnjem korisniku. Raspoloživost/Dostupnost se definiše kao procenat vremena u toku definisanog intervala (interval je definisan kao kalendarski mjesec) po lokaciji. Prilikom mjerenja raspoloživosti/dostupnosti se ne uzima u obzir raspored onih operacija nad mrežom koje su planirane, kao što je "Vrijeme Za Odravanje Mreže", i ostale operacije unaprijed planirane sa krajnjim korisnikom po dogovoru. (interval je definisan kao kalendarski mjesec) Interval prekida servisa izazvan neizbježnom spoljanjom silom (force majeure) ili operacijama spoljanjeg davaoca servisa se takođe ne uzima u obzir prilikom izračunavanja ukupne raspoloživosti/dostupnosti servisa.

Ne-Raspoloživost/Ne-Dostupnost Servisa se računa od trenutka kada Pretplatnik prijavi kvar/problem do trenutka rješavanja problema.

Raspoloživost/Dostupnost Servisa se računa na sledeći način :

$(\text{Ukupan broj minuta} - \text{Ukupan broj minuta nedostupnosti servisa}) / \text{Ukupan broj minuta} \times 100\%$

d) Srednje Vrijeme Popravke

Srednje Vrijeme Popravke je interval vremena kojim je definisano usrednjeno maksimalno vrijeme popravke kvara na mreži. Srednje Vrijeme Popravke uključuje interval Srednjeg Vremena Odziva. U slučaju nemogućnosti otklanjanja kvara i ponovnog uspostavljanja servisa u garantovanom vremenu, Crnogorski Telekom podliježe definisanim pravilima za refundaciju Pretplatniku.

U slučaju prekida fizičke veze ili sličnog fizičkog kvara povezanog sa pružanjem servisa Pretplatniku, koji uslijed redundantnosti sistema povezivanja ne dovodi do prekida pružanja servisa krajnjem korisniku, Crnogorski Telekom ne podliježe definisanim pravilima refundacije. U navedenom slučaju se računa da nije došlo do smanjenja raspoloživosti/dostupnosti nivoa servisa definisanim između Crnogorskog Telekom i Pretplatnika.

2.2. Zaključenjem Ugovora o korišćenju internet servisa Pretplatniku se obezbjeđuje paket SLA nivo 1 Usluge.

Pretplatnik koji želi veći stepen garancije kvaliteta od garancije definisane paketom SLA nivo 1, za isti će se Ugovorom opredjeljivati.

Ukoliko je Pretplatnik zahtijevao paket SLA nivo 3 isti će mu Crnogorski Telekom obezbijediti ukoliko se utvrdi postojanje tehničkih mogućnosti na ugovorenoj-im lokaciji-ama.

3.Ograničenja

3.1. Crnogorski Telekom ne podliježe parametrima definisanim ovom Garancijom kvaliteta u slučaju prekida ili narušavanja kvaliteta servisa nastalog uslijed neizbježnog spoljanjeg razloga (force majeure) ili aktivnostima i/ili kvarovima izazvanima od strane trećih lica ili drugih okolnosti na koje Crnogorski Telekom nije mogao uticati.

3.2. Iz ove Garancije kvaliteta su takođe izuzeti ispadi mreže koji su planirani sa Pretplatnikom.



- 3.3. Planirane prekide u mreži Davalac usluge je dužan da Pretplatniku najavi najkasnije 24 sata unaprijed. Planirani prekidi će se obavljati u periodu od 24h do 06h.
- 3.4. Planirani prekidi i prekidi po osnovu smetnji nastalih na terminalnoj opremi Pretplatnika ili prekidi nastali usljed dejstva više sile ili djelovanjem okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao uticati (prekid električnog napajanja) neće se smatrati prekidima koji utiču na raspoloživost definisanu ovom Garancijom.
- 3.5. Pretplatnik snosi odgovornost za narušavanje normalnog funkcionisanja veze u slučaju da je do narušavanja došlo fizičkom ili logičkom promjenom izazvanom od strane Pretplatnika. U navedenom slučaju se vrijeme potrebno za obnavljanje usluge neće računati u Srednje Vrijeme Popravke.
- 3.6. U slučaju da Crnogorski Telekom ne ispoštuje parametre specificirane Garancijom kvaliteta Pretplatnik će biti informisan o istom, a iznos mjesečne naknade za Usluge će se umanjiti shodno datoj tabeli paketa SLA nivoa (refundacija) po članu 2.1 ove garancije kvaliteta.

4. Izmjene

- 4.1. Crnogorski Telekom zadržava pravo izmjene, dopune ove polise.
- 4.2. Ukoliko tokom trajanja Ugovora o korišćenju internet servisa dođe do promjena ugovorenih uslova u korišćenju Usluge Crnogorski Telekom je dužan da blagovremeno obavjesti Pretplatnika najmanje 30 dana prije primjene istih.
- 4.3. Ukoliko Pretplatnik koga je Crnogorski Telekom blagovremeno obavijestio o promjeni ugovorenih uslova saglasno prethodnom stavu na iste ne pristane (ukoliko je promjena data na štetu Pretplatnika zbog čega nije saglasan sa istom), dužan je da o tome u pisanoj formi obavijesti Crnogorski Telekom u datom roku od 30 dana čime će se Ugovor shodno pozitivnim zakonskim propisima raskinuti.
- 4.4. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu uslova ne obavijesti Davaoca usluga u definisanom roku, smatraće se da je datu izmjenu prihvatio.
- 4.5. Ova Garancija kvaliteta čini sastavni dio Ugovora o korišćenju internet servisa.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica