

Na osnovi Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP-1) ter Zakona o varovanju osebnih podatkov (ZVOP-1), Datacenter d.o.o., Dunajska cesta 5, izdaja

## SPLOŠNE POGOJE ZA OPRAVLJANJE STORITEV DATACENTRA

### SPLOŠNE DOLOČBE

#### 1. Člen

S splošnimi pogoji (v nadaljevanju SP), ki so sestavni del vsake pogodbe, se določajo obseg, način ter pogoji zagotavljanja posameznih storitev, na katere se ti splošni pogoji nanašajo.

Ponudnik storitev je Datacenter, podjetje za podatkovne in omrežne storitve, d.o.o., Dunajska cesta 5, 1000 Ljubljana.

Naročnik je vsaka pravna oseba, ki ima z Datacentrom sklenjeno pogodbo za eno ali več storitev, ki jih ponuja Datacenter.

### STORITVE

#### 2. Člen

Datacenter predvsem zagotavlja naslednje storitve:

##### I. Gostovanje opreme

Storitev zajema gostovanje poljubne opreme naročnika v enem od strežniških ali komunikacijskih centrov Datacentra. Naročnik ima možnost najema poljubnega prostora, ki ga nudi Datacenter.

Datacenter v vseh svojih centrih zagotavlja visoko razpoložljive, konstantne energetske pogoje, fizično in tehnično varovanje ter druge sisteme za zaščito in brezhibno delovanje naročnikove opreme.

Naročnik lahko dostopa do svoje opreme preko raznih komunikacijskih možnosti, KVM stikal ali fizično pod pogoji, ki jih predpisuje Datacenter za vsak center posebej in v skladu s politiko dostopa za posamezni center.

V primeru, da za posamezni center ni posebej predpisana politika dostopa, velja, da lahko do opreme naročnika fizično dostopa samo pooblaščen oseb naročnika v spremstvu pooblaščenih oseb Datacentra. Seznam pooblaščenih oseb je dolžan naročnik posredovati v pisni obliki vsaj en dan pred vstopom v center, v nasprotnem primeru lahko Datacenter vstop zavrne.

##### II. Najem strežnikov

Storitev zajema najem namenskih (samostojnih) strežnikov, virtualnih strežnikov (logičnih), ki se nahajajo v enem od strežniških prostorov Datacentra. Najem strežnika dopolnjujejo sistemske storitve.

##### III. Zagotavljanje povezljivosti

Storitev zajema povezljivost dveh ali več priključnih točk naročnika, pri čemer se povezava lahko izvaja preko fizičnih (optične ali bakrene) ali logičnih povezav, s katerimi upravlja Datacenter.

Vsi parametri in vrsta povezave se določijo s pogodbo med naročnikom in Datacentrom.

### OBSEG STORITVE

#### 3. Člen

Razpoložljivost storitev Datacentra je 24 ur dnevno, sedem dni v tednu, vse dni v letu. Naročnik in Datacenter lahko v pogodbi določita drugačen režim zagotavljanja oziroma koriščenja storitev.

### POGOJI IN POSTOPKI ZA VZPOSTAVITEV STORITVE

#### 4. Člen

Datacenter bo storitev zagotovil na osnovi veljavne pogodbe v rokih, ki so opredeljeni v pogodbi.

Za vzpostavitev povezljivosti mora naročnik za vsako priključno točko zagotoviti sledeče podatke:

- kontaktno osebo, ki bo operativno sodelovala pri izgradnji posameznega priključka;

- želeni datum izvedbe priključka oziroma priključitve storitve;
- zagotoviti pogoje iz 5. člena SP.

## **PRAVICE IN OBVEZNOSTI NAROČNIKA**

### **5. Člen**

Naročnik je dolžan storitve Datacenter uporabljati v skladu z določili pogodbe in SP.

Naročnik mora, v kolikor je to potrebno za izvajanje storitev, zagotoviti:

- brezplačno uporabo prostora na lokaciji naročnika za postavitve tehnične opreme, potrebne za izvajanje storitev;
- nemoten dostop do prostorov, kjer je nameščena oprema Datacentra;
- brezplačen priključek na elektro omrežje 230V/50Hz;
- interne elektroinštalacije in ozemljitveni priključek v skladu s predpisi;
- potrebna soglasja za nemoteno izvajanje del Datacentra.

Naročnik je dolžan plačevati uporabo storitev v skladu s pogoji pogodbe, SP in navedbami na računu.

Naročnik je dolžan imenovati svojega predstavnika, ki bo skrbel za izvajanje storitev.

## **OBVEZNOSTI DATACENTRA**

### **6. Člen**

Datacenter jamči, da bo vse storitve, opredeljene s temi SP, opravil v skladu z obsegom in v kvaliteto, kot sta se z naročnikom dogovorila v Pogodbi o izvajanju posameznih storitev.

Datacenter se obvezuje, da bo vse spremembe, ki jih bo naročnik naročil, izvedel v najkrajšem možnem roku, vendar ne kasneje kot v 30 dneh.

Vse spremembe parametrov storitev, načina obračunavanja storitev in cene storitev mora Datacenter naročniku sporočiti najmanj 60 dni pred uvedbo spremembe.

Datacenter lahko ukine katero od storitev, ki jo opredeljujejo ti splošni pogoji, pri čemer mora naročnika o tem obvestiti najmanj 120 dni pred ukinitvijo.

Datacenter ne prevzema nikakršne odgovornosti za storitve ali izdelke drugih ponudnikov, razvijalcev ali svetovalcev, ki jih navaja naročnik ali nanje sklicuje Datacenter, razen če so te storitve dogovorjene s pogodbo.

Datacenter je dolžan imenovati svoje predstavnike, zadolžene za izvajanje pogodbenih obveznosti.

## **POSLOVNA SKRIVNOST**

### **7. Člen**

Vsi izdelki, programi, podatki, informacije, listine in druga dokumentacija v kakršnikoli obliki, izhajajoč iz pogodbe med naročnikom in Datacentrom, oziroma ko jih bosta stranki med izvajanjem pogodbe izdelali, prejeli ali se z njimi seznanili, se štejejo kot poslovna skrivnost in jih ne bosta razkrivala tretji osebi.

Datacenter bo z doslednim upoštevanjem veljavne zakonodaje, ki ureja to področje, z upoštevanjem standardov in navodil dobrih praks ter uporabo in izvajanjem notranjih predpisov in postopkov pri izvajanju storitev poskrbel, da ne bi prišlo do zlorabe informacij in podatkov naročnika.

## **POSLOVNA ŠKODA**

### **8. Člen**

Datacenter v nobenem primeru ni odgovoren za škodo, ki bi nastala zaradi napak v programski ali strojni opremi, nad katero nima pristojnosti oziroma na katero ne more vplivati. Prav tako Datacenter ni odgovoren za nedelovanje ali škodo, ki bi nastala zaradi motenj ali groženj, ki izhajajo iz svetovnega medmrežja (Interneta).

## 9. Člen

Celotna škodna odgovornost Datacentra, ki izhaja iz posameznega odškodninskega zahtevka, je omejena na petkratnik (5x) mesečne naročnine za posamezno storitev.

## ZAČASNO PRENEHANJE OPRAVLJANJA STORITEV

### 10. Člen

Datacenter lahko naročniku začasno izključi oziroma začasno omeji uporabo storitve:

- če naročnik kljub predhodnemu pisnemu opozorilu Datacentra po preteku roka, določenega v tem opozorilu, storitev ne uporablja v skladu s pogodbo in SP;
- če naročnik kljub predhodnemu pisnemu opozorilu Datacentra po preteku roka, določenega v tem opozorilu uporablja storitev na način in namene, ki so v nasprotju z veljavnimi predpisi;
- če naročnik kljub predhodnemu pisnemu opozorilu Datacentra po preteku roka, določenega v tem opozorilu, ne preneha s povzročanjem tehničnih in drugih motenj, ne preneha spreminjati parametrov na opremi oziroma ne prilagodi zmogljivosti in parametrov na svoji strežniški in komunikacijski opremi v skladu z navodili Datacentra;
- če naročnik ne poravnava obveznosti v skladu z **13. členom** SP;
- če uporablja komunikacijsko opremo v neskladju s predpisi;
- če naročnik ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja, sistemov Datacentra;
- če naročnik ogroža zaščito podatkov, ki obsega varnost osebnih podatkov, zaupnost podatkov, ki se obdelujejo, pošiljajo ali shranjujejo in varstvo zasebnosti;
- če naročnik ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na pogodbeno razmerje in izvajanje storitev.

### 11. Člen

V kolikor naročnik odpravi razlog za začasno izključitev, bo Datacenter najkasneje v treh (3) delovnih dneh ponovno začel izvajati pogodbene storitve, pri čemer bo naročniku zaračunal strošek ponovne vključitve v višini treh polnih mesečnih naročnin.

### 12. Člen

Naročnik v primeru začasnega prenehanja izvajanja storitev ni upravičen do nikakršnih odškodnin, izpad pa se ne šteje kot neizvajanje storitev pri obračunu opravljenih storitev.

## PREKINITEV POGODBE IN IZVAJANJA STORITEV

### 13. Člen

Naročnik ali družba Datacenter lahko prekine pogodbo za izvajanje storitev s pisno zahtevo. Pogodba se lahko prekine v skladu z odpovednimi roki, ki so določeni v pogodbi. S tem dnem se tudi prekine izvajanje vseh storitev po tej pogodbi. V kolikor odpovedni rok v pogodbi ni določen, je odpovedni rok trideset (30) dni.

Odpovedni rok začne teči s prvim dnem v naslednjem mesecu po prejemu pisne odpovedi.

Brez odpovednega roka lahko Datacenter prekine pogodbo in s tem izvajanje storitev v primeru, da naročnik v roku trideset (30) dni ne odpravi razloga za začasno izključitev iz **10. člena**.

Datacenter lahko prekine pogodbo in izvajanje storitev, če naročnik zamuja s plačilom mesečne naročnine za dobo, večjo od treh (3) mesecev, pri čemer mora naročniku predhodno dati dodatni petnajstdnevni (15) rok za poplačilo obveznosti.

### 14. Člen

Po prenehanju izvajanja storitev mora naročnik Datacentru v roku petih (5) dni vrniti vse komunikacijske naprave, ki so last Datacentra in jih je naročnik prejel med izvajanjem pogodbenih storitev. V primeru poškodovane, uničene ali nevrnjene komunikacijske opreme mu bo Datacenter izstavil račun za plačilo poškodovane ali manjkajoče opreme po trenutno veljavnem ceniku.

### 15. Člen

Naročnik mora v roku petih (5) dni po prenehanju storitve prevzeti svojo opremo, ki se nahaja v prostorih Datacentra. V kolikor naročnik v tridesetih (30) dneh po pisnem pozivu za prevzem svoje opreme ne prevzame

opreme, se smatra, da lahko Datacenter opremo uniči oziroma jo kako drugače odstrani. Morebitni stroški uničenja ali odstranitve bremenijo naročnika.

Datacenter lahko zadrži opremo naročnika v primeru neplačanih obveznosti naročnika do poplačila le-teh.

## **CENE in ZARAČUNAVANJE STORITVE**

### **16. Člen**

Cene storitev so opredeljene v ceniku oziroma v pogodbi in se spreminjajo s spremembo cenika oziroma pogodbe. Cena storitev je sestavljena iz mesečne naročnine in priključnine.

### **17. Člen**

Mesečna naročnina za storitve se obračunava za tekoči mesec, vse dodatne storitve, kot tudi storitev v mesecu vključitve, pa se obračunavajo za pretekli mesec.

Storitve se začnejo obračunavati z dnem dejanske vključitve. Na prvem računu za pravilno vključeno storitev bo Datacenter zaračunal priključnino in sorazmerni delež mesečne naročnine, glede na datum dejanske vključitve.

Datacenter bo naročniku izdal račun za tekoči mesec najkasneje do 8. v tekočem mesecu. Naročnik je dolžan plačati račun v 15 dneh po izstavitvi.

### **18. Člen**

V primeru, da se naročnik ne strinja z vsebino ali zneskom računa ali njegovimi prilogami, lahko v osmih (8) dneh od dneva prejema računa le tega zavrne, pri čemer mora svoje nestrinjanje utemeljiti s stvarnimi dokazi. Datacenter mora v osmih (8) dneh izdati nov račun v kolikor se z zavrnitvijo strinja, oziroma v osmih (8) dneh obvestiti naročnika, če se z zavrnitvijo ne strinja. V primeru, da Datacenter ne odgovori na zavrnitev računa, naročniku ni potrebno plačati spornega dela storitve.

V primeru nestrinjanja z zavrnitvijo velja prvotno izstavljeni račun. Za izračun zamudnih obresti se upoštevajo roki veljavnega računa.

## **KONČNE DOLOČBE**

### **19. Člen**

Pogodbenika bosta vse morebitne pogodbene spore poskušala reševati sporazumno. V kolikor sporazum ne bo mogoč, bo spore reševalo stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

### **20. Člen**

V primeru nesoglasja med določili SP in določili pogodbe, katero ima sklenjeno naročnik, veljajo določila pogodbe.

V kolikor bi zaradi sprememb zakonodaje določila v členih pogodbe ali SP postala neveljavna, to ne vpliva na veljavnost ostalih določil in s tem pogodbe. Pogodbenika se zavezujeta v najkrajšem možnem času nadomestiti neveljavne člene.

### **21. Člen**

Ti splošni pogoji (SP) veljajo od 1.1.2008.