

Prodajna ponudba storitve Poslovna pošta

Številka ponudbe: 179.2

Veljavnost: **od 1. 10. 2015**

Splošno

Predmet ponudbe je storitev Poslovna pošta, ki jo sam ali prek partnerjev in podizvajalcev izvaja Telekom Slovenije. Storitev je postavljena na vrhunski infrastrukturi, kjer usposobljeni tehniki skrbijo, da platforma deluje vse dni v letu. Poslovna pošta omogoča najem in uporabo funkcionalnosti sistema za sodelovanje in sporočanje osnovanega na sporočilni platformi Microsoft Exchange.

- Možnost upravljanja s storitvijo s pomočjo spletnega orodja
- Prejemanje in pošiljanje elektronske pošte
- Upravljanje s stiki, koledarji in opravili
- Dostop do vsebin poštnega predala kadarkoli in kjerkoli z uporabo protokolov MAPI (Outlook Anywhere), IMAP ali POP3
- Dostop do vsebin predala prek spletnega vmesnika
- Dostop s poljubne naprave – mobilnih telefonov, tabličnih računalnikov z uporabo tehnologije Active Sync
- Zaščita proti nezaželeni pošti
- Protivirusna zaščita
- Možnost povrnitve izbranih vsebin
- Pomoč pri konfiguraciji in uporabi storitve
- Projektni pristop k vklopu storitve in migracija vsebin s predhodnega poštnega sistema
- Dinamično prilagajanje števila in velikosti poštnih predalov
- Sočasna uporaba do 5 poštnih domen
- Neomejeno število distribucijskih skupin in psevdonimov
- Višja odzivnost pri delu s strankami
- Preprosto usklajevanje delovnih obveznosti med zaposlenimi
- Brez stroškov vzpostavitve sistema
- Možnost najema odzivne 24-urne tehnične pomoči in strokovne IT-podpore v slovenskem jeziku

Naročniški paketi

Naročniški paketi imajo na voljo enotno osnovno hrambeno kapaciteto 25 GB in se razlikujejo po različici licence, ki narekuje dodatne funkcionalnosti. Vsi paketi že vključujejo 8/5 uporabniško podporo, zaščito vsebin, povezljivost storitve v splet in priključitveni strošek. Stranka lahko prehaja med paketi. S postopkom spremembe storitve je mogoče spremeniti funkcionalno različico posameznega predala, dodatke ali število predalov.

	PPM Poslovna pošta	PPM Poslovna pošta + Microsoft Outlook	PPM Poslovna pošta + Microsoft Outlook + Arhiv	PPM Oprema
Paket	25 GB	25 GB	25 GB + 25 GB arhiv	1 GB
Način plačila *	mesečno	mesečno	mesečno	mesečno
Največje število uporabnikov	neomejeno	neomejeno	neomejeno	neomejeno
Možnost kombinacije paketov	✓	✓	✓	✓
Zaščita pred neželeno pošto	✓	✓	✓	✓
Protivirusna zaščita	✓	✓	✓	✓
Največje poslano sporočilo	50 MB	50 MB	50 MB	50 MB
Število istočasnih naslovnikov	1000	1000	1000	1000
Število distribucijskih skupin	neomejeno	neomejeno	neomejeno	neomejeno
Število psevdonimov	neomejeno	neomejeno	neomejeno	neomejeno
Število povezanih domen	5	5	5	5
Gostovanje v Sloveniji	✓	✓	✓	✓
Tehnična podpora v Slovenščini	✓	✓	✓	✓
Hramba izbranih sporočil	14 dni	14 dni	14 dni	14 dni
Vključen režim podpore	8/5	8/5	8/5	8/5
Mobilni dostop	✓	✓	✓	preko nosilnega predala
Spletni dostop	✓	✓	✓	preko nosilnega predala
Možnost dostopa z Outlook odjemalcem (MAPI)	✓	✓	✓	preko nosilnega predala
POP3 Protokol	✓	✓	✓	preko nosilnega predala
IMAP Protokol	✓	✓	✓	preko nosilnega predala
Arhiviranje	ne	ne	25 GB	ne
Blackberry sinhronizacija	5,42 €/predal	5,42 €/predal	5,42 €/predal	5,42 €/predal
Podpora migraciji	✓	✓	✓	✓
Režim podpore 24/7	1,94 €/predal	1,94 €/predal	1,94 €/predal	1,94 €/predal
Cena z DDV	5,15 € 4,12 € *	8,15 € 4,94€*	8,15€ 8,52€*	1,15€ 0,92€*

*Vsi naročniki poslovnih paketov (Osnovni poslovni paket, Napredni poslovni paket, Napredni poslovni paket 300, Poslovni paket telefonija in internet, Poslovni paket mobilni in internet, Poslovni paket internet, Poslovni komplet telefonija in internet, Veliki poslovni paket) so upravičeni do 20 % nižje mesečne naročnine za eno ali več izpostavljenih storitev iz Pisarne po meri. Ugodnost je brez vezave in velja v času sklenjenega naročniškega razmerja s poslovnim paketom. Navedene cene so v EUR in vključujejo DDV.

Dodatki:

- najem funkcionalnega predala za razpolaganje zasedenosti virov (sejne sobe, vozila, oprema),
- 24/7 podpora uporabi in delovanju storitve (obračunano mesečno/poštni predal),
- sinhronizacija Blackberry Enterprise Server (pogoj za delovanje je aktivirana BES-storitev pri mobilnem operaterju),

Cenik

Cenik paketov in dodatkov je na voljo na <http://www.telekom.si/pomoc-in-podpora/ceniki/vsi-ceniki#5>.

Splošna določila

Ta prodajna ponudba velja skupaj s [Splošnimi pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.](#), Posebnimi pogoji za fiksne storitve in za dostop do storitev ter [Posebnimi pogoji za upravljane IT-storitve](#).

Razpoložljivost storitev

Telekom Slovenije zagotavlja strežniške kapacitete, torej gostovanje strežniških kapacitet in njihovo dosegljivost.

Telekom Slovenije jamči za razpoložljivost storitev podatkovnega centra 99,5 % na mesečni ravni.

Storitev je dostopna prek interneta. Dostop do interneta na lokaciji oziroma za opremo, s katero želi naročnik dostopati do interneta, ni predmet te pogodbe. Dostop do storitve je na strani ponudnika varovan s požarno pregrado.

Telekom Slovenije in naročnik dogovorita naslednje termine za posege v sisteme, ki imajo za posledico prekinitve ali degradacijo storitve.

Storitev za pošiljanje sporočil uporablja SMTP-protokol. Protokol ne zagotavlja takojšnjega pošiljanja ustvarjenega sporočila. Standardna nastavitve te funkcije je, da strežnik poskuša, po prvem neuspehu, vsakih 10 minut odposlati ustvarjeno sporočilo. Če sporočilo ni bilo uspešno odposlano, strežnik v naslednjih 12 urah poskuša odposlati sporočilo vsakih 15 minut. Po izteku tega časa in v primeru neuspešnega pošiljanja sporočila pošiljatelj dobi obvestilo o zakasnitvi pošiljanja svojega sporočila. Če tedaj v 2 dneh sporočilo ni bilo uspešno dostavljeno naslovniku, strežnik sporočilo vrne pošiljatelju.

Nivo storitve

Telekom Slovenije jamči, da je povprečni odzivni čas (to je čas, v katerem Telekom Slovenije sprejme klic naročnika na telefonsko številko za prijavo napak in začne postopke odprave napak, motenj ipd.) pri vseh dohodnih klicih na telefonsko številko 080 8117 manj kot 30 sekund. Hkrati Telekom Slovenije zagotavlja, da odstotek zgrešenih klicev oziroma klicev na zasedeno linijo ne presega 5 %.

Napake, ki onemogočajo normalno in brezhibno delovanje storitve, se delijo na:

- kritične napake, ki povzročijo zastoj delovanja celotne storitve,
- nekritične napake, ki povzročijo omejeno delovanje oziroma nedelovanje dela storitve (nedelovanje posameznih funkcionalnosti),
- druge napake, ki nimajo vpliva na funkcionalnost storitve.

Zahtevek za dodatne storitve ali zahtevek za odpravo nekritičnih in drugih napak naročnik posreduje pogodbenemu izvajalcu storitve prek telefona ali e-pošte. Telekom Slovenije v roku 1 delovnega dne od prejema zahtevka:

- naročniku sporoči rok izvedbe dodatnih storitev oz. odprave takšnih napak (v primeru nekritičnih napak največ 3 delovne dni od dne sprejema zahteve, v primeru drugih napak pa največ 5 delovnih dni od dne sprejema zahteve).

Določbe glede kritičnih, nekritičnih ter drugih napak se nanašajo na delovne dni, in sicer v okviru delavnika izvajalca od 8. do 16. ure.

Odpravo napak, povzročenih s strani naročnika ali uporabnikov storitve (malomarno ravnanje s storitvijo ali uporaba v nasprotju z navodili Telekoma Slovenije, namerno povzročene napake s strani naročnika ali uporabnikov storitve, nekontroliran poseg naročnika v bazo podatkov ali vsebino), bo Telekom Slovenije obračunal v skladu s cenikom.

Dostop do storitve

Storitev je dostopna prek interneta. Dostop do interneta na lokaciji oziroma za opremo, s katero želi naročnik dostopati do interneta, ni predmet te pogodbe. Dostop do storitve je na strani ponudnika varovan s požarno pregrado.

Dogovorjene prekinitve storitve

Dogovorjeni termini za posege v podsisteme, ki imajo za posledico prekinitve ali degradacijo storitve, so:

Dan	Ura	Maksimalno trajanje prekinitve
torek	22.00–2.00	2 uri
sobota	20.00–22.00	1 ura

Torek je primarni termin.

Sobota je predlagana kot pomožni termin, če del ni mogoče končati v primarnem terminu.

Hramba, vrnitev in izbris podatkov, vnesenih v sistem

Vsi podatki, ki jih naročnik ustvari in shrani pri uporabi te storitve, so last naročnika.

V primeru prekinitve pogodbe iz katerihkoli razlogov se Telekom Slovenije, na zahtevo naročnika, obveže le-temu takoj izročiti vse podatke, ki jih je naročnik vnesel v sistem. Prejem vseh podatkov mora naročnik potrditi pisno. Po izročitvi vseh podatkov naročniku jih lahko Telekom Slovenije izbriše.

V primeru prekinitve pogodbe iz katerihkoli razlogov mora naročnik podatke, shranjene na sistemih Telekoma Slovenije z uporabo storitve, prevzeti najpozneje v 2 tednih po prenehanju veljavnosti pogodbe. Po izteku tega roka jih lahko Telekom Slovenije izbriše.

V roku trideset (30) dni po izročitvi, ali po izteku roka iz drugega odstavka, se podatki, ki so bili morebitno hranjeni na sistemih Telekoma Slovenije na vseh lokacijah in vseh varnostnih kopijah, lahko izbrišejo.

Stroški, ki nastanejo s prenosom teh podatkov na ustrezen medij, ki ga zagotovi naročnik, bo Telekom Slovenije naročniku posredoval s predračunom. Če se bo naročnik s predračunom strinjal, ga bo potrdil, in to je osnova za prenos podatkov naročnika na naročnikov medij in za izstavitve fakture za opravljeno delo.

Omejitve in odgovornosti

Maksimalna velikost priponke v posameznem e-poštnem sporočilu je 50 MB.

Posamezna organizacija je privzeto omejena na največ 5 dohodnih domen.

Zagotovljena podpora se nanaša na izvajanje storitve, ki deluje v skladu s svetovnimi normami.

Poštni sistem lahko deluje le kot avtoritativni za posamezno pošto domeno.

Masovno pošiljanje pošte (t. i. spam) se smatra kot kršitev pogojev.

Telekom Slovenije ne odgovarja za kakršnokoli škodo, ki bi naročnikom nastala pri morebitni nedosegljivosti sistema.

Če je nedelovanje storitve posledica napada DoS (denial of service) ali napadov s čezmernim številom sporočil, se ta čas ne šteje v izračunu razpoložljivosti storitve.

Enako kot ima vsak naročnik enotno dodeljeno hrambeno kapaciteto, ima vsak poštni nabiralnik lastno omejeno hrambeno kapaciteto. Ko je pri konkretnem poštnem nabiralniku ali uporabniški mapi dosežena meja hrambene kapacitete, strežnik preneha sprejemati/pošiljati sporočila za konkretni poštni nabiralnik. V tem primeru Telekom Slovenije ni odgovoren za nerazpoložljivost storitve, kot tudi ne za izgubo podatkov.

Pogodbeni izvajalec storitve ustvari en Globalni seznam naslovov in en Seznam uporabnikov brez povezave ob vzpostavitvi storitve. Tako Globalni seznam naslovov kot tudi Seznam uporabnikov brez povezave sta dostopna vsem končnim uporabnikom naročnika. Seznam uporabnikov brez povezave je uporabniku na voljo, ko dela v načinu brez povezave, kar pomeni, da ni povezan z strežnikom.

Ponudnik ima na strežnikih nameščeno protivirusno programsko opremo in programsko opremo proti spamu, ki preverja vsa dohodna in odhodna sporočila.

Sporočila, ki se pošiljajo interno med poštnimi nabiralniki posameznega naročnika, se ne preverjajo.

V primeru zaznave okuženega sporočila se le-to zbršiše.

Sporočila s kriptiranimi priponkami se ne preverjajo.

ActiveSync je dodana vrednost osnovni storitvi, ki jo pogodbeni izvajalec storitve omogoča naročniku. Uspešnost konfiguriranja in vzpostavitve brezžičnega dostopa do osnovne storitve je v veliki meri odvisna od naročnikove terminalne naprave in s strani naročnika izbranega ponudnika ali načina brezžičnega dostopa. Pogodbeni izvajalec storitve pri tem delu zagotavlja zgolj komercialno razumne napore pri konfiguraciji in vzpostavitvi tega dela storitve in za ta del v pogodbi ne podaja kvalitativnih nivojev, ki jih mora dosegati. Naročnik je lastnik domene, ki jo v pogodbi navaja kot svojo pošno domeno.

Sklepanje pogodbe

Za sklenitev naročniškega razmerja naročnik podpiše naročniško pogodbo.

V primeru vklopa dodatkov ali razširitev se z v pogodbi določenega naročnikovega lastniškega kontakta na sos@telekom.si posreduje formulirana zahteva.

Rok izvedbe

Vklop paketa se izvede v roku petih (5) dni od prejete podpisanе pogodbe.