

Ponudba dodatnega nivoja zagotavljanja storitev na veleprodajnem trgu širokopasovnega dostopa z bitnim tokom na bakrenem in optičnem FTTH omrežju

Telekom Slovenije za posamezne priključke širokopasovnega dostopa z bitnim tokom na bakrenem in FTTH omrežju omogoča dodatni nivo zagotavljanja storitev.

Zagotavljanje dodatnega nivoja zagotavljanja storitev je omejeno na vključitve širokopasovnega dostopa z bitnim tokom, pri katerih je končni uporabnik, s katerim operater sklene pogodbo, poslovni uporabnik (pravna oseba in samostojni podjetnik), kar operater jamči ob posredovanju naročila za vključitev. V primeru, da Telekom Slovenije na podlagi pridobljenih informacij in podatkov upravičeno sumi, da končni uporabnik ni poslovni uporabnik in operater ne uspe dokazati, da gre za poslovnega uporabnika, lahko Telekom Slovenije vključitev dodatnega nivoja zagotavljanja storitev zavrne oziroma jo na že vključenem paketu izključi. Telekom Slovenije operaterja o predvideni izključitvi obvesti najmanj 3 delovne dni pred izvedeno spremembo oz. izključitvijo.

Dodatni nivo zagotavljanja storitev je opredeljen kot »Osnovni SLA«. Rok za odpravo napak na posameznem širokopasovnem dostopu z dodatnim nivojem zagotavljanja storitev »Osnovni SLA« je naslednji delovni dan.

V primeru zamude pri odpravljanju posamezne napake na širokopasovnem dostopu je za prvih 48 ur zamude Telekom Slovenije dolžan operaterju plačati pogodbeno kazen v višini celotne mesečne zakupnine za ustrezno obliko širokopasovnega dostopa. Po 48 urah po predvidenem roku za odpravljanje napak dodatnih 40% mesečne zakupnine za ustrezno obliko širokopasovnega dostopa za vsak dan zamude, vendar v posameznem primeru zamude skupno ne več kot 18-kratnik mesečne zakupnine za ustrezno obliko širokopasovnega dostopa. Mesečna zakupnina za ustrezno obliko posameznega širokopasovnega dostopa pomeni mesečno zakupnino za posamezen paket širokopasovnega dostopa in ne vključuje mesečne zakupnine dodatnega nivoja zagotavljanja storitev.

Osnovni SLA in pogodbeni kazen pri odpravljanju napake na posameznem širokopasovnem dostopu velja za napake, pri katerih se v postopku odprave napak ugotovi, da gre za napako na strani Telekoma Slovenije in pri tem napaka ni vezana na izboljšanje karakteristike obstoječe povezave.

Osnovni SLA in pogodbeni kazen pri odpravljanju posamezne napake na posameznem širokopasovnem dostopu ne velja:

- za prijavljene napake, pri katerih se v postopku odprave napak ugotovi, da napaka izvira iz sfere operaterja ali njegovega končnega uporabnika;
- v primeru posebnih okoliščin, ko zaposleni Telekoma Slovenije ali njegov pogodbeni izvajalec ne more pristopiti k odpravi napake, kot so: nedosegljivost končnega uporabnika, preprečevanje dostopa do prevezav s strani uporabnikov, preko katerih kot lastnikov objektov ali prostorov poteka povezava in drugi dejavniki, ki onemogočajo izvedbo odprave napake;
- v primeru višje sile.

Cena mesečne zakupnine dodatnega nivoja zagotavljanja storitev »Osnovni SLA« za posamezen priključek širokopasovnega dostopa z bitnim tokom znaša 5,25 EUR brez DDV.

Vse ostale opredelitve vezane na odpravo napak, nivo zagotavljanja storitev in pogodbene kazni opredeljene v Vzorčni ponudbi za širokopasovni dostop z bitnim tokom (BRO) ostanejo nespremenjene in veljajo skladno z vsakokratno veljavno Vzorčno ponudbo za širokopasovni dostop z bitnim tokom (BRO).

Vključitve dodatnega nivoja zagotavljanja storitev se izvaja ob naročilu vzpostavitve posameznega širokopasovnega dostopa z bitnim tokom. Sprememba nivoja zagotavljanja storite na obstoječih vključitvah širokopasovnega dostopa z bitnim tokom se izvaja na podlagi vloge za spremembo, pri čemer je rok za evidentiranje spremembe 30 dni.