

telemach

"Telemach" d.o.o. Sarajevo • Džemala Bijedića 216 • 71210 Ilidža, BiH
JIB 4200209890007 • PIB 200209890007
TR 1327310010169512 kod NLB Banke d.d., Tuzla • www.telemach.ba

**UGOVOR O NAJMU I KORIŠTENJU
KAPACITETA TELEMACH INFRASTRUKTURE
BROJ 601991686**

između

Telemach d.o.o.
Sarajevo, Džemala Bijedića 216
(dalje u tekstu: Telemach)

I

Fakultet sporta i tjelesnog odgoja
Patriotske lige 41,
71000 Sarajevo
(dalje u tekstu: Korisnik)

U Sarajevu, 01.11.2019.

Budući da Telemach pruža uslugu iznajmljivanja kapaciteta Telemach infrastrukture;
Budući da je Korisnik zatražio od Telemacha uslugu iznajmljivanja kapaciteta Telemach infrastrukture;
Stoga, na osnovu važećih zakona i propisa, ugovorne strane ugovaraju kako slijedi:

Član 1. Opće odredbe

Ovim Ugovorom o najmu i korištenju kapaciteta Telemach infrastrukture (dalje u tekstu: Ugovor) ugovorne strane saglasno utvrđuju uslove pod kojima Telemach pruža, a Korisnik koristi uslugu iznajmljivanja kapaciteta Telemach infrastrukture (dalje u tekstu: Usluga). Ugovor se sastoji od osnovnog dijela, kojim je utvrđen pravni okvir poslovnog odnosa između ugovornih strana te pripadajućih priloga ovom Ugovoru.

Na sve odnose između Telemacha i Korisnika koji nisu uređeni ovim Ugovorom, na odgovarajući će se način primjenjivati važeći propisi Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine.

Član 2. Predmet Ugovora

Ugovorne strane saglasno utvrđuju da Telemach daje u najam i na korištenje Korisniku određene kapacitete Telemach infrastrukture koje Korisnik koristi za obavljanje javnih telekomunikacijskih usluga na način definisan ovim Ugovorom i pripadajućim prilogima.

Predmet ovog ugovora je regulisanje prava i obaveza između ugovornih strana u provedenom direktnom sporazumu u skladu sa Odlukom o zaključenju direktnog sporazuma za nabavku usluge internet pristupa putem kablovske infrastrukture i statičku IP adresu za potrebe Fakulteta.

Predmet nabavke je nabavka usluge internet pristupa putem kablovske infrastukture garantovane brzine 200/12 Mbps i jedna statička IP adresa, a u skladu sa specifikacijom ugovornog organa, broj: 01-4008/19 od 30.09.2019. godine i ponudom ponuđača, broj: 01-4122/19 od 10.10.2019. godine.

Član 3. Minimalna garantovana raspoloživost Usluge

U svrhu izbjegavanja nedoumica, sljedeći slučajevi ne ulaze u obračun minimalne garantovane raspoloživosti Usluge iz Priloga 3. ovog Ugovora i neće se smatrati prekidima u smislu ovih odredbi:

- Planirani godišnji prekidi u svrhu redovnog održavanja sistema,
- Najavljeni vanredni prekidi u svrhu održavanja sistema,
- Prekidi nastali zbog zahtjeva Korisnika za promjenama u mreži,
- Prekidi nastali zbog produženja radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika,
- Prekidi koji nisu mogli biti otklonjeni zbog nemogućnosti ulaska radnika Telemach-a u prostorije u vlasništvu Korisnika (od ukupnog vremena trajanja prekida oduzima se vrijeme u kojem je bilo nemoguće pristupiti u navedene prostorije),
- Prekidi zbog nestanka električne energije (krivnja dobavljača električne energije) ukoliko su uređaji za napajanje u vlasništvu Korisnika ili treće strane,
- Prekidi u mreži nastali zbog kvara i/ili smetnje na uređajima na lokaciji i u vlasništvu Korisnika (terminalna oprema, kućne mrežne instalacije, klima uređaji, itd.),
- Prekidi zbog neadekvatnih tehničkih uslova na lokaciji Korisnika (nepostojanje klima uređaja i sl.)
- Prekidi nastali zbog djelovanja više sile (požar, potres, poplava, udar groma, ratna djelovanja) ili zlonamjernog djelovanja treće strane (vandalizam i sl.)
- Prekidi nastali zbog djelovanja treće strane.

Planirani prekidi: u slučaju planiranog prekida rada Usluge Telemacha, odnosno pojedinog iznajmljenog kapaciteta Telemach infrastrukture, Telemach će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika najmanje 3 radna dana prije planiranog prekida. Telemach će po potrebi obavljati interventne radove u mreži o čemu će pravovremeno obavijestiti Korisnika.

Obavijest o planiranim prekidu dostavlja se na kontakt Korisnika naveden u Prilogu 1. ovog Ugovora.

Telemach ne odgovara za štetu koja bi nastala uslijed prekida ili smetnji u radu Usluge iz bilo kojeg razloga (uključujući i slučaj) izvan djelokruga Telemach-ove odgovornosti u skladu sa primjenjivim propisima, bez obzira na vrstu ili obim štete.

Telemach ne preuzima rizik poslovanja Korisnika niti odgovara za nastala potraživanja koja Korisnik ima ili može imati u vezi usluga koje Korisnik pruža krajnjim korisnicima putem najma i korištenja kapaciteta Telemach-a. U slučaju bilo kakvih tužbi ili zahtjeva za naknadom štete koji krajnji korisnik postavi Telemach-u, a odnosi se na usluge koje pruža Korisnik, Korisnik će poduzeti najveće napore kako bi stupio u pokrenuti pravni postupak umjesto Telemach-a. U svakom slučaju, Korisnik će biti obavezan nadoknaditi Telemach-u sve iznose koje bi Telemach morao platiti krajnjem korisniku u skladu sa sudskom odlukom i/ili zahtjevu za naknadu štete kao i sve druge štete i troškove koje Telemach pretrpi u vezi s tim tužbama i/ili zahtjevima.

Član 4. Viša sila

Ugovorne strane neće biti odgovorne za neizvršavanje bilo koje obaveze iz ovog Ugovora ako je nemogućnost uzrokovana događajem više sile koja direktno utiče na izvršenje obaveza jedne Ugovorne strane prema drugoj Ugovornoj strani.

Događaj više sile definiše se kao događaj izvan kontrole Ugovornih strana i nezavisan od njihove volje, a koji pogođena Ugovorna strana nije mogla predvidjeti u trenutku sklapanja ugovora i na koji ugovorne strane objektivno ne mogu i nisu mogle utjecati (događaj mora biti neočekivan, izvanredan, nepredvidiv), npr. ratno stanje, štrajk, elementarne nepogode i sl.

U slučaju nastupa više sile pogođena Ugovorna strana će bez odlaganja a najkasnije u roku od 24 sata pisanim putem obavijestiti drugu Ugovornu stranu i navesti koje obaveze nije u mogućnosti izvršavati zbog događaja više sile te će navesti procjenu roka tokom kojeg smatra da neće biti u mogućnosti izvršavati navedene obaveze. Ugovorne strane će nakon pregovora u dobroj vjeri dogovoriti uslove daljnjeg izvršenja Ugovora.

Član 5. Cijena Usluge

Cijena Usluge će se definisati Prilozima ovog Ugovora za svaki pojedinačni najam i korištenje Telemach kapaciteta.

Korisnik će cijenu plaćati na mjesečnom nivou. Na početku mjeseca Telemach će izdati račun za prethodni mjesec. Dospijeće plaćanja je 30 dana od datuma računa.

Ako Korisnik ne plati račun Telemach-a za usluge koje koristi na osnovu ovog Ugovora do dana roka dospijeća plaćanja računa, Telemach će mu dostaviti pisanu opomenu.

Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje u cijelosti u roku od 30 dana po pisanoj opomeni Telemach-a, Telemach ima pravo privremeno obustaviti pružanje Usluge te privremeno isključiti Uslugu.

Ako Korisnik ne podmiri dug u roku u narednih 30 dana od dana privremene obustave Usluge, odnosno isključenja Usluge, Telemach ima pravo trajno obustaviti pružanje Usluge i isključiti Uslugu, te momentalno raskinuti ovaj Ugovor.

Uz prethodno navedeno, u slučaju kašnjenja u plaćanju računa po dospijeću za Uslugu koje se pruža po osnovu ovog Ugovora, Telemach zadržava pravo na dospjela potraživanja obračunati zateznu kamatu u skladu sa Zakonom.

Član 6. Održavanje i korištenje Usluge

Telemach će održavati Uslugu u skladu sa tehničkim karakteristikama definisanim standardnim propisima i preporukama. Telemach se obavezuje da će se pridržavati pravila i propisa koje su definisane u Dozvolama izdatim od strane Regulatorne agencije za komunikacije (RAK). Telemach će se, također, pridržavati odredbi Zakona o komunikacijama u BiH, kao i europskih i svjetskih standarda na ovom polju.

Ovaj ugovor ne obavezuje Telemach da Korisnika snadbijeva sa bilo kojom optičkom, elektroničkom ili drugom opremom, uključujući pristup na električnu mrežu, generatore, baterije, klima uređaje, protivpožarnu opremu, nadzorne uređaje, kontrolnu opremu ili bilo koju drugu opremu koja je isključiva odgovornost Korisnika. Telemach će odgovarati isključivo za Uslugu definisanu ovim Ugovorom.

Po saznanju o nastanku prekida ili degradacije Usluge Korisnik će bez odgađanja prijaviti kvar na brojeve telefona iz Priloga 1. ovog Ugovora.

Korisnik nema pravo korištenja nijednog dijela mreže Telemacha ili bilo kojeg dijela njegovog vlasništva, osim dijela definisanog ovim Ugovorom i Prilozima Ugovora.

Korisnik će osigurati saglasnost vlasnika nepokretnosti (objekta) za izvođenje radova na osiguravanju tehničkih uslova za svaku od lokacija iz Priloga ovog Ugovora gdje Korisnik nije vlasnik predmetne nepokretnosti (objekta).

Korisnik nema pravo raspolaganja frekventnim pojasevima unutar iznajmljenog optičkog linka osim onog frekventnog pojasa koji je potreban za funkcioniranje servisa navedenog u Prilogu 2. Ugovora.

Telemach zadržava pravo da izvrši provjeru upotrebe iznajmljenog linka i/ili filtrira frekventne pojaseve, bez ometanja frekventnih pojaseva potrebnih za servise Korisnika navedenih u Prilogu 2. Ugovora.

Sva instalirana infrastruktura i oprema od strane Telemach-a, neophodna za realizaciju Usluge, predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a, a Korisnik ima pravo korištenja iste za vrijeme trajanja ovog Ugovora.

Član 7. Povjerljivost podataka

Sve informacije i podaci koje će jedna ugovorna strana učiniti dostupnima drugoj ugovornoj strani u svrhu izvršavanja obaveza iz ovog Ugovora, kao i ovaj Ugovor u cijelosti, smatraju se povjerljivim podacima. Povjerljivi podaci se ne mogu koristiti, osim u svrhe određene ovim Ugovorom, bez izričitog pisanog ovlaštenja druge ugovorne strane.

Osim uz prethodno pisano ovlaštenje druge ugovorne strane, ili na temelju zakonske ili regulatorne obaveze, naloga ili zahtjeva izdanog od strane nadležnog suda ili regulatornog, sudskog ili upravnog tijela, ugovorne strane su saglasne i garantuju da, u bilo kojem razdoblju tokom trajanja ovog Ugovora, ili u bilo koje vrijeme nakon toga, neće objaviti, dati, proširiti, dobiti, ili učiniti pristupačnima povjerljive podatke druge ugovorne strane.

Obaveza čuvanja tajnosti povjerljivih podataka ne odnosi na sljedeće podatke:

- koji se već nalaze u posjedu druge ugovorne strane u pogledu kojih ta druga ugovorna strana nije bila u obavezi čuvati ih u tajnosti;
- koji su u trenutku ili nakon sklapanja ovog Ugovora objavljeni u javnosti, a za koju objavu ne odgovara druga ugovorna strana;
- koje je druga ugovorna strana pribavila ili su joj obznanjeni od strane trećih osoba koje nisu u obavezi čuvanja tih podataka u tajnosti;
- koje je u trenutku ili nakon sklapanja ovog Ugovora potrebno objaviti u skladu sa važećim propisima ili odluci nadležnog državnog tijela.

Ugovorna strana koja povrijedi obavezu čuvanja tajnosti povjerljivih podataka iz ovog člana, bit će odgovorna za svaku štetu, bez bilo kakvih ograničenja, koja je nastala za drugu ugovornu stranu kao posljedica povrede obaveza čuvanja tajnosti podataka.

Povjerljivi podaci jedne ugovorne strane ostaju u vlasništvu te ugovorne strane. Ovaj Ugovor kao ni objavljivanje povjerljivih podataka na osnovu ovog Ugovora neće se tumačiti kao davanje bilo kakvog prava ili licence izričito ili implicitno za bilo koje izume, patente, ili zaštićena prava, koji jesu ili će biti u vlasništvu ili pod kontrolom te ugovorne strane.

Obaveza čuvanja tajnosti podataka iz ovog članka Ugovora ostaje na snazi 5 (pet) godina nakon prestanka ovog Ugovora.

Odredbe ovog člana ne odnose se na obavezu Fakulteta kao ugovornog organa u provedenom postupku nabavke usluge internet pristupa putem kablovske infrastrukture i statičku IP adresu, da Agenciji za javne nabavke podnese izvještaj o postupku javne nabavke u skladu sa članom 75. Zakona o javnim nabavkama.

Član 8. Trajanje i raskid Ugovora

Ovaj Ugovor se sklapa na određeno vrijeme. Ugovor se zaključuje na period od 12 mjeseci od dana potpisivanja ovog Ugovora.

Svaka ugovorna strana može otkazati ovaj Ugovor pisanim putem uz otkazni rok od 30 dana.

Ugovorne strane su saglasne da će u slučaju prestanka ovog Ugovora zajedničkim dogovorom utvrditi tačan datum prestanka pružanja Usluge.

Neovisno od stava 1. ovog člana, Korisnik prihvata i saglasan je da neće otkazati ovaj ugovor tokom početnog razdoblja definisanog u važećem Prilogu ovog ugovora (dalje u tekstu: Početno razdoblje).

U slučaju da za vrijeme Početnog razdoblja Korisnik jednostrano otkáže ovaj Ugovor/pojedini važeći Prilog ili ovaj Ugovor/pojedini važeći Prilog bude raskinut krivnjom Korisnika, Korisnik će biti dužan Telemachu platiti 80% iznosa mjesečne naknade za kapacitete ugovorene ovim ugovorom/važećim Prilogom ugovora za vrijeme od trenutka raskida ovog Ugovora/važećeg dodatka do isteka Početnog razdoblja. U tom slučaju će Telemach Korisniku izdati račun na dugovani iznos izračunat u skladu sa ovim članom.

Nakon isteka Početnog razdoblja Korisnik može otkazati pojedini kapacitet Telemach infrastrukture koji Korisniku više nije potreban uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 60 (šezdeset) dana.

Telemach može raskinuti ovaj Ugovor pisanom obavješću sa trenutnim učinkom pod slijedećim uslovima:

- Ako Korisnik prema razumnoj procjeni Telemacha postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen;
- Ako je protiv Korisnika otvoren ili započet stečajni ili neki sličan postupak;
- Zbog razloga navedenih u članu 5. stav 5. ovog Ugovora;
- Ako Korisnik prekrši neku svoju obavezu što bi moglo imati za posljedicu nastanak znatne materijalne štete za Telemach;
- Ako Korisnik odbije prihvatiti izmjene uslova i cijena ovog Ugovora.

U slučaju raskida ugovora nabrojanih u prethodnom stavu, Korisnik nema pravo na bilo kakvu naknadu štete nastalu uslijed raskida ovog Ugovora.

Član 9. Međusobni odnosi ugovornih strana

Ovim Ugovorom se ne zasniva, niti će se ovaj Ugovor tumačiti kao da zasniva, niti će ga bilo koja ugovorna strana koristiti za zasnivanje niti za predstavljanje njihovog međusobnog odnosa kao bilo koje vrste zastupništva, partnerstva ili zajedničkog ulaganja.

Nijedna od ugovornih strana nema nikakvo ovlaštenje za preuzimanje bilo kakvih obaveza u ime druge ugovorne strane, niti da djeluje kao predstavnik druge ugovorne strane, osim u slučajevima kada se za to dostavi pisano ovlaštenje, neovisno od ovog Ugovora.

Član 10. Rješavanje sporova

Ugovorne strane su saglasne otvorena pitanja i sporove iz ili u vezi s ovim Ugovorom prvenstveno rješavati sporazumno kroz provođenje sljedećeg postupka rješavanja otvorenih pitanja i sporova.

Postupak rješavanja otvorenih pitanja i sporova pokreće se dostavom zahtjeva za rješavanje spora jedne ugovorne strane usmenim ili pisanim putem drugoj ugovornoj strani na kontakt naveden u Prilogu 1. ovog Ugovora.

Otvorena pitanja i sporove koje ugovorne strane ne uspiju riješiti putem kontakata navedenih u Prilogu 1. ovom Ugovoru unutar 15 dana od dana pokretanja postupka, ili koji prelaze ovlasti tih kontakata na području odlučivanja, a posebno oni koji se odnose na bitne obaveze iz ovog Ugovora, svaka ugovorna strana ima pravo proslijediti odgovornoj osobi druge ugovorne strane na višoj razini, pisanom obavijesti o prirodi i opsegu spora.

Pokušaj sporazumnog rješenja spora smatrat će se neuspjelim čim jedna ugovorna strana o tome pisanim putem obavijesti drugu ugovornu stranu.

Svi sporovi koji proizlaze iz ili su u vezi s Uslugom, a koji ne budu riješeni sporazumom bit će konačno riješeni pred sudom u Sarajevu.

Rokove određene u postupku rješavanja otvorenih pitanja i sporova ugovorne strane mogu dogovorno produžiti.

Član 11. Ustupanje

Ovaj Ugovor obavezuje ugovorne strane i njihove univerzalne pravne slijednike. Svaka ugovorna strana može ovaj Ugovor ili pojedine obaveze iz ovog Ugovora ustupiti svom povezanom društvu uz prethodnu pisanu obavijest drugoj ugovornoj strani.

Član 12. Djelimična ništavost

Ako bilo koja od odredbi ovog Ugovora postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu u skladu sa primjenjivim pravom, to neće ni na koji način uticati na zakonitost, valjanost ili izvršivost ostalih odredbi ovog Ugovora.

Ugovorne strane su saglasne da će odredba koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva sporazumom ugovornih strana biti zamijenjena zakonitom, valjanom odnosno izvršivom odredbom, a koja će po svojoj finansijskoj svrsi te namjeri ugovornih strana odgovarati odredbi koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva.

Član 13. Završne odredbe

Svi aneksi, dodaci i prilozi ovom Ugovoru sastavni su dio ovog Ugovora te mogu biti izmijenjeni samo u pisanom obliku, osim ukoliko je to drugačije određeno ovim Ugovorom odnosno pojedinim Prilogom Ugovora.

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisa ovlaštenih predstavnika obiju ugovornih strana.

Ovaj Ugovor je sastavljen u četiri (4) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po dva (2) primjerak.

U znak prihvatanja, ugovorne strane potpisuju ovaj Ugovor u Sarajevu.

Za Korisnika:

Odgovorno lice/ Dekan

05-11-2019

01-4533/19

Za Telemach:

Direktor



Prilog 1.

KONTAKT PODACI

Telemach

| | | Nivo 1 | Nivo 2 |
|------------------------------|-----------|--|--|
| Tehnički kontakti | Osoba: | | Samir Šećerović |
| | Pozicija: | Služba za nadzor mreže i servisa | Rukovodilac centralne mreže i servisa |
| | Telefon: | +387 33 756 504 | +387 33 756 529 |
| | Mobitel: | | +387 66 936 951 |
| | Fax: | | +387 33 452 188 |
| | E-mail: | noc-sarajevo@telemach.co.ba | samir.secerovic@telemach.co.ba |
| Komercijalni kontakti | Osoba: | Feđa Hrustempašić | Sanida Sijerčić |
| | Pozicija: | Menadžer za biznis prodaju ključnim korisnicima | Rukovodilac Odjeljenja za biznis prodaju ključnim korisnicima |
| | Telefon: | +387 33 844 400 | +387 33 844 408 |
| | Mobitel: | +387 66 805 307 | +387 66 916 988 |
| | Fax: | +387 33 452 188 | +387 33 756 518 |
| | E-mail: | fedja.hrustempasic@telemach.co.ba | sanida.sijercic@telemach.co.ba |
| Finansijski kontakti | Osoba: | Muamer Čaušević | |
| | Pozicija: | Rukovodilac Odjeljenja za podršku biznis prodaji | |
| | Telefon: | +387 33 844 446 | |
| | Mobitel: | +387 65 016 466 | |
| | Fax: | + 387 33 756 518 | |
| | E-mail: | muamer.causevic@telemach.co.ba | |

Korisnik

| A | | Nivo 1 | Nivo 2 |
|------------------------------|-----------|--|---------------|
| Tehnički kontakti | Osoba: | Safet Rašinlić, Stručni saradnik za IT | |
| | Pozicija: | IT | |
| | Telefon: | 033/211537 | |
| | Mobitel: | | |
| | Fax: | | |
| | E-mail: | s.rasinlic@fasto.unsa.ba | |
| Komercijalni kontakti | Osoba: | | |
| | Pozicija: | | |
| | Telefon: | | |
| | Mobitel: | | |
| | Fax: | | |
| | E-mail: | | |
| Finansijski kontakti | Osoba: | Dženeta Arnautović | |
| | Pozicija: | Šef Službe za računovodstvo i finansije | |
| | Telefon: | 033/ 211537 | |
| | Mobitel: | | |
| | Fax: | | |
| | E-mail: | finansije@fasto.unsa.ba | |

Za Korisnika

Za Telemach



05-11-2019

01-4533-1/19

Prilog 2.

PRILOG 2. UGOVORA broj 601991686

| | |
|--|--|
| Telemach d.o.o., Ul. Džemala Bijedića 216, ID 4200209890007 | |
| Korisnik: Fakultet sporta i tjelesnog odgoja; Patriotske lige 41, 71000 Sarajevo, ID: 4200327660008 | |
| Podaci o usluzi: | |
| Servis: GIA | Kontakt na lokaciji: |
| Media: Optika | Bandwidth: |
| Interface: RJ-45 | |
| Lokacija priključka: Patriotske lige 41 | |
| Korisnička oprema: Optički kabl Singlmodni media konvertor Završna optička kutija Prespojni optički kablovi | Troškovi: Priključna taksa: 0,00 (KM) Mjesečna naknada: 410,00 (KM) |
| Ugovor se potpisuje na 12 mjeseci | |
| Dodatne informacije: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Cijene su iskazane bez uključenog PDV-a. - Jedna statička IP adresa | |

Ovaj Prilog 2. stupa na snagu obostranim potpisom, a primjenjivat će se počev od dana realizacije.

Ovaj Prilog 2. Dodatak Ugovora **601991686** je sastavljen u 4 (četiri) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva) primjerka.

U Sarajevu,

Za Korisnika

Za Telemach

05-11-2019

01-4533-2/19



Prilog 3.**Service Level Agreement****Član 1.**

Service Level Agreement (SLA) je minimalna garantovana dostupnost Usluge koje Telemach pruža Korisniku i naknade koje proizilaze u slučaju manje dostupnosti.

Član 2.

Sati na osnovu kojih se računa dostupnost je 720 sati na mjesečnom nivou (za mjesec koji imaju 30 dana), odnosno 744 sata (za mjesec koji imaju 31 dan).
Na godišnjem nivou, dostupnost se računa za 8760 sati (za godine koje nisu prestupne) odnosno 8784 sati za prestupne godine.

Garantovana godišnja dostupnost servisa je 99.0%.

Dostupnost u procentima, računa se prema sljedećoj formuli:

Dostupnost % = $\frac{\text{Broj sati koji je servis bio dostupan} * 100}{\text{Ukupno broj sati}}$

Član 3.

Nedostupnost Usluge koja nastane po osnovu situacija navedenih u članu 5. Ugovora nisu sastavni dio kalkulacije godišnje dostupnosti, kao i nedostupnost koja je posljedica činjenja ili nečinjenja Korisnika servisa ili trećih lica, a koja su izvan kontrole Telemacha.

Ukoliko Telemach ne isporuči Uslugu unutar garantovane minimalne dostupnosti, a nedostupnost servisa nije posljedica opisana u članu 3. Ugovora, primjenjuju se sljedeći načini plaćanja nadoknade Korisniku Usluge:

- 5% od godišnjeg/mjesečnog iznosa nadoknade ako je dostupnost u rasponu: $98,5\% \leq x < 99,0\%$
- 10% od godišnjeg/mjesečnog iznosa nadoknade ako je dostupnost u rasponu $98\% \leq x < 98,49\%$
- 15% od godišnjeg/mjesečnog iznosa nadoknade ako je dostupnost manja od 98%

Ukoliko dostupnost usluge bude niža od 98% tri mjeseca za redom, Korisnik može otkazati ovaj ugovor s otkaznim rokom od 30 dana uz podmirivanje svih naknada Telemachu do dana prekida pružanja usluge.

Član 4.

Ukoliko dođe do nedostupnosti Usluge u obimu i uslovima koji podrazumjevaju da se Korisniku Usluge da naknada za nedostupnost, ista će biti relizirana na jedan od dva sljedeća načina:

1. Umanjenje već izdate fakture ili
2. Slanje knjižnog odobrenje za odgovarajući iznos.

Član 5.

Ovaj Service Level Agreement (SLA) ugovor je sastavni dio Ugovora broj **601991686**.

Član 6.

Ovaj ugovor sastavljen je u četiri (4) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po dva (2) primjerka.

U Sarajevu, 05.11.2019

01-4533319

Za Korisnika



Za Telemach

