

Na podlagi 30. in 43. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d.o.o. posloводство izdaja

POSEBNE POGOJE ZA STORITVE ZAGOTAVLJANJA SISTEMSKIH KAPACITET V PODATKOVNIH CENTRIH

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

(namen in razmerje do Splošnih pogojev Posita)

- (1) Ti Posebni pogoji urejajo posebnosti uporabe storitev zagotavljanja sistemskih kapacitet v podatkovnih centrih ponudnika Pošte Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: ponudnik).
- (2) Ti Posebni pogoji na področju urejanja iz prejšnjega odstavka dopolnjujejo Splošne pogoje Posita (v nadaljevanju: Splošni pogoji), ki se uporabljajo za vsa vprašanja, ki v teh Posebnih pogojih niso urejena drugače.
- (3) V primeru neskladja med določili teh Posebnih pogojev in Splošnih pogojev veljajo določila teh Posebnih pogojev.

2. člen

(storitve ponudnika)

- (1) Storitve ponudnika predstavljajo zagotavljanje sistemskih kapacitet v podatkovnem centru ponudnika, skladno z določili pogodbe (v nadaljevanju: storitve).
- (2) Naročnik brez predhodnega pisnega soglasja ponudnika ne sme oddati storitev v podnajem ali kako drugače omogočiti uporabe storitev tretjim osebam. Za tretje osebe se ne štejejo zaposleni in pogodbeni sodelavci naročnika, ki delujejo pod njegovim nadzorom.
- (3) Kršitev prepovedi iz prejšnjega odstavka predstavlja hudo kršitev pogodbenega razmerja in je razlog za takojšnji odstop od pogodbenega razmerja.
- (4) Ponudnik ni dolžan zagotavljati storitev v zvezi z naročnikovo IT-opremo (npr. postavitve, migracije, posodobitve, vzdrževanja), razen če sta z naročnikom v pogodbi določila drugače.
- (5) Ponudnik omogoči naročniku fizični dostop za namestitve njegove opreme najmanj pet (5) delovnih dni pred začetkom zaračunavanja storitev. Naročnik mora o terminu namestitve opreme obvestiti skrbnika pogodbe pri ponudniku najmanj pet (5) delovnih dni vnaprej.

II. CENE IN PLAČILNI POGOJI

3. člen

(obračunsko obdobje)

Če ni v pogodbi določeno drugače, se obračun storitev izvaja mesečno, pri čemer se obračunavanje začne s prvim dnem v koledarskem mesecu.

4. člen **(cene storitev)**

- (1) Cene storitev so določene:
 - v ceniku ponudnika ali
 - v pogodbi za postavke, ki niso v ceniku (npr. dodatni priklopi, optični vodi), ali
 - izključno v pogodbi (npr. javna naročila).
- (2) Če ni dogovorjeno drugače, se šteje, da so navedene cene določene za en koledarski mesec, razen če je v pogodbi določen drugačen obračunski model.

5. člen **(obračun električne energije)**

- (1) Električna energija, ki je potrebna za izvajanje storitev ponudnika, se zaračunava po nabavni ceni električne energije, kot jo plačuje ponudnik. Na tako določeno ceno se dodatno obračunajo neodbitni DDV ter administrativni stroški.
- (2) Pri obračunu se poleg porabe električne energije obračuna tudi hlajenje, pri čemer se uporabi faktor PUI 1,5.
- (3) Če ponudnik oblikuje pakete storitev, ki vključujejo določeno količino porabe električne energije, se poraba nad vključeno količino zaračuna po nabavni ceni električne energije, kot jo plačuje ponudnik.
- (4) Presežek porabe električne energije se izračuna tako, da se od celotne porabe električne energije brez hlajenja odšteje vključena količina, pomnožena s faktorjem PUI. Razlika se nato pomnoži z nabavno ceno električne energije ponudnika.

III. OMREŽNA POVEZLJIVOST

6. člen **(povezljivost po najboljših močeh)**

- (1) Ponudnik lahko naročniku omogoči osnovno omrežno povezljivost do interneta po načelu »po najboljših močeh« (angl. best-effort).
- (2) Povezljivost po najboljših močeh je deljena storitev brez pogodbenih jamstev glede razpoložljivosti, pasovne širine ali zakasnitev; možne so motnje aličasne nedosegljivosti.
- (3) Naročnik povezljivost po najboljših močeh uporablja na lastno odgovornost ter je dolžan zagotoviti varnost svoje opreme, aplikacij in podatkov ter ne sme povzročati motenj v omrežju.
- (4) Naročnik je odgovoren za ves promet in varnostne incidente, ki izvirajo iz njegove opreme ali ravnanja, ne glede na to, ali so nastali namenoma ali zaradi malomarnosti. Takšne aktivnosti lahko vplivajo tudi na delovanje internetne povezljivosti drugih naročnikov v podatkovnem centru.
- (5) Naročnik je dolžan ponudniku povrniti nastalo škodo, omogočiti izvedbo nujnih varnostnih ukrepov, vključno z začasno omejitvijo ali blokado prometa, ter ponudnika nemudoma obvestiti o vseh spremembah, okvarah ali sumih varnostnih incidentov, povezanih z njegovo opremo ali uporabo storitev.
- (6) Ponudnik lahko zaradi varnostnih ali omrežnih razlogov začasno ali trajno omeji ali onemogoči uporabo povezljivosti po najboljših močeh.

7. člen

(namenska omrežna povezava)

- (1) Če povezljivost po najboljših močeh ne zadošča zahtevam naročnika, lahko naročnik uporablja namensko omrežno povezavo (angl. dedicated network connection).
- (2) Namenska omrežna povezava predstavlja ločeno in nedeljeno komunikacijsko pot, namenjeno naročnikom, ki potrebujejo višjo stopnjo zanesljivosti, stabilnosti ali varnosti delovanja.
- (3) Naročnik si namensko omrežno povezavo lahko zagotovi sam ali pa mu jo zagotovi ponudnik, kar določita in uredita v pogodbi.

IV. OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK – POSEBNOSTI ZA PODATKOVNI CENTER

8. člen

(obveznosti ponudnika)

- (1) Ponudnik bo skladno s tehničnimi zmožnostmi ter »Komunikacijskim protokolom za primere nedelovanja Posite in določitev ravni storitev (SLA)« obveščal o načrtovanih vzdrževalnih delih, izvajanju rutinskega vzdrževanja ter o nujnih posegih, ki jih lahko izvede brez vnaprejšnjega obvestila.
- (2) Ponudnik bo pooblaščenim osebam naročnika omogočil nadzorovan fizični dostop ob upoštevanju varnostnih pravil.
- (3) Razen v primerih iz Splošnih pogojev bo ponudnik pooblaščenim osebam naročnika omejil ali preklical dostop v primerih:
 - kršitev hišnega reda;
 - nedovoljenega posega v sistemske kapacitete;
 - nedovoljene uporabe sistemskih kapacitet;
 - neupoštevanja režima fizičnega dostopa;
 - obremenjevanja prostorov/opreme;
 - odklonitve podpisa izjave o zaupnosti.

9. člen

(obveznosti naročnika)

Naročnik se zavezuje, da:

- bo ponudniku omogočil dostop do priklopov na električno, informacijsko in komunikacijsko omrežje v obsegu, ki je nujen za izvajanje storitev;
- bo upošteval razumne zahteve ponudnika, ki so potrebne za izvajanje storitev;
- bo ponudniku in njegovim izvajalcem omogočil oddaljen dostop do parametrov delovanja komponent, ki so predmet storitev za potrebe proaktivnega ukrepanja;
- bo ravnal kot dober strokovnjak z vsemi napravami in predmeti ponudnika;
- se bo vzdržal neupravičenih posegov v IT-opremo in programsko opremo ponudnika;
- bo upošteval pravila informacijske varnosti iz Splošnih pogojev;
- bo ustrezno upravljal ter vzdrževal programsko opremo na sistemskih kapacitetah;
- v prostorih ponudnika ne bo snemal ali fotografiral, razen po predhodni pisni odobritvi pooblaščenih oseb ponudnika.

10. člen

(ukrepi ponudnika ob kršitvah)

- (1) Ponudnik lahko od naročnika zahteva ustavitev spornih konfiguracij/aktivnosti ali omeji/prepreči dostop do njih, če so sporne, škodljive ali v nasprotju s temi Posebnimi pogoji.
- (2) Ponudnik ima pravico izključiti iz uporabe aktivnosti, skripte ali aplikacije, ki prekomerno obremenjujejo opremo, predstavljajo varnostno tveganje ali ogrožajo stabilnost sistema ponudnika. Ponavljajoče se kršitve lahko vodijo v začasno ukinitve dostopa do storitve, začasnega izklopa storitve ali prekinitve pogodbe.

V. IZJAVA O ZAUPNOSTI

11. člen

(seznanitev oseb z varnostnimi pravili)

- (1) Naročnik mora zagotoviti, da so vse osebe, ki v njegovem imenu vstopajo v podatkovne centre ponudnika, seznanjene s hišnim redom, varnostnimi pravili in pravili varovanja zaupnih podatkov ter da jih spoštujejo.
- (2) Za zaupne podatke po tem dokumentu se štejejo tehnične, poslovne in druge informacije, ki niso javno dostopne in katerih razkritje bi lahko povzročilo škodo ponudniku.

12. člen

(obveznosti oseb, ki dostopajo v podatkovne centre)

Osebe, ki v imenu naročnika dostopajo v podatkovne centre ponudnika, se zavezujejo, da:

- brez predhodnega dovoljenja ne bodo pridobivale ali obdelovale zaupnih podatkov;
- ne bodo ogrožale zaupnosti, celovitosti, razpoložljivosti ali avtentičnosti informacijskih sistemov in podatkov;
- bodo zaupne podatke uporabljale izključno za dovoljene in dogovorjene namene;
- zaupnih podatkov ne bodo uporabljale za lastno korist ali korist tretjih oseb;
- zaupnih podatkov ne bodo razkrivale ali posredovale nepooblaščenim osebam.

13. člen

(kršitev zaupnosti)

Kršitev zaupnosti se obravnava po Splošnih pogojih in veljavni zakonodaji.

VI. DOSTOP DO PODATKOVNIH CENTROV

14. člen

(fizični dostop)

- (1) Podatkovni centri so varovani z videonadzorom in tehničnimi varnostnimi ukrepi, skladno z zakonodajo.
- (2) Naročnik mora najmanj en (1) delovni dan oziroma najmanj štiriindvajset (24) ur pred vstopom v podatkovni center posredovati seznam oseb z naslednjimi podatki: ime, priimek, vrsta in številka identifikacijskega dokumenta, naziv podjetja ter namen vstopa. Na podlagi popolnega seznama ponudnik izda dovoljenje za vstop z omejenim časom veljavnosti.
- (3) Takojšen vstop je mogoč le kot izjema v primerih najvišjih prioritet, po SLA, dogovorjenem s pogodbo.

15. člen

(aktivnosti ob vstopu in izstopu v varni sistemski prostor)

- (1) Oseba, ki bo vstopila v varni sistemski prostor, se mora zgledati pri varnostniku oziroma receptorju ter se identificirati z veljavnim osebnim dokumentom. Na poti skozi delovne prostore ponudnika mora spoštovati vse varnostne ukrepe ponudnika, vključno z obvezno zaščitno opremo.
- (2) Oseba, ki ima dovoljenje za vstop v spremstvu ponudnikovega osebja, prevzame poverilnice v prisotnosti pooblaščenega spremljevalca ponudnika. Spremljevalec bo osebo ves čas spremljal in skrbel za varno izvedbo ogleda.
- (3) Oseba v spremstvu, ki vstopa v varni sistemski prostor z namenom ogleda, ne sme izvajati posegov v varnih sistemskih prostorih.
- (4) Ob izstopu iz varnega sistema mora oseba izklopiti razsvetljavo, zapreti in zakleniti vrata ter vklopiti tehnično varovanje, nato pa se zgledati pri varnostniku oziroma receptorju in evidentirati svoj odhod.

16. člen

(vnos in iznos opreme)

- (1) Če naročnik opremo dostavlja z vozilom, mora dostop vozila na varovano območje ponudnika v skladu z navodilom za vstopanje v objekte ponudnika vnaprej najaviti. Z vozilom lahko dostopa izključno na lokacijo, kjer se nahaja njegova lastna ali najeta oprema, in samo za potrebe dostave ali odvoza opreme.
- (2) Vnos ali iznos opreme v varni sistemski prostor poteka po enakem postopku kot vstop osebe (identifikacija, prevzem poverilnic). Kadar je dostop zaščiteno s trezorskimi vrati, njihovo odpiranje in zapiranje izvede varnostnik oziroma receptor ponudnika.
- (3) Vnos ali iznos opreme poteka pod nadzorom varnostnika oziroma receptorja ponudnika.
- (4) Izstop po opravljenem vnosu ali iznosu poteka po postopku za izstop osebe, vključno z vračilom poverilnic.

VII. PRAVICE IN ODGOVORNOSTI

17. člen

(odgovornost naročnika)

- (1) Naročnik brez pisnega dovoljenja ponudnika ne sme uporabljati prostorov ali kapacitet, ki niso določene v pogodbi.
- (2) Naročnik mora sproti preverjati, ali so osebe z izdanimi dovoljenji za vstop v varne sistemske prostore še vedno upravičene do dostopa, ter o vseh spremembah nemudoma obvestiti ponudnika.
- (3) Kršitev prepovedi iz prvega odstavka tega člena predstavlja hudo kršitev pogodbenega razmerja in je razlog za takojšnji odstop od pogodbenega razmerja.

18. člen

(izključitev odgovornosti ponudnika)

- (1) Ponudnik ne odgovarja za izgubo, poškodbo ali spremembo naročnikovih podatkov na opremi, ki jo naročnik uporablja v okviru storitve.

- (2) Za izdelavo in shranjevanje varnostnih kopij je odgovoren naročnik, razen če pogodba ali SLA določa drugače.
- (3) Če varnostno kopiranje izvaja ponudnik, je naročnik odgovoren za redno preverjanje uporabnosti varnostnih kopij.
- (4) Naročnik je seznanjen, da lahko pride do tehničnih omejitev, ki vplivajo na uspešnost snemanja ali obnovitve varnostnih kopij.

VIII. VARSTVO PODATKOV

19. člen (posebne določbe)

Splošne zahteve glede varstva osebnih podatkov in poslovnih skrivnosti določajo Splošni pogoji. To poglavje določa dodatne zahteve za storitve po teh Posebnih pogojih.

20. člen (pravica do pregleda)

Naročnik lahko pregled prostorov in opreme za obdelavo osebnih podatkov pisno zahteva najmanj osem (8) delovnih dni vnaprej. Pregled se izvede ob prisotnosti pooblaščenice osebe ponudnika.

21. člen (vpogled v videoposnetke)

- (1) Naročnik lahko pisno zaprosi za vpogled v videoposnetke, ki jih upravlja ponudnik. Zahteva mora vsebovati razlog, pravno podlago in obdobje vpogleda. Vpogled je dovoljen le, če je skladen z veljavno zakonodajo.
- (2) Vpogled se lahko odobri le pooblaščenim predstavnikom naročnika.
- (3) Ogled videoposnetkov se izvede v prostorih ponudnika ob prisotnosti pooblaščenice osebe ponudnika. Snemanje, kopiranje in razmnoževanje videoposnetkov ni dovoljeno.

22. člen (fizični dostop in varovanje prostorov)

- (1) Vstop v prostore ponudnika je dovoljen le z veljavnim dovoljenjem. Vstopi se evidentirajo.
- (2) Sistemski prostori so varovani z videonadzorom, tehničnimi sredstvi in kontrolo pristopa; dostop je dovoljen le pooblaščenim osebam.

23. člen (ukrepi za varstvo podatkov)

Ponudnik zagotavlja visoko raven varovanja osebnih podatkov z naslednjimi ukrepi:

- avtorizacija dostopa,
- upravljanje pravic dostopa,
- varno delovno okolje,
- varni prenosi podatkov in kriptiranje,
- hramba in izbris skladno z zakonodajo,
- hramba podatkov v varovanih podatkovnih centrih (ISO/IEC 27001),
- podpora naročniku pri uveljavljanju pravic in oceni učinkov.

24. člen **(upravljanje podatkov)**

- (1) Ponudnik naročniku zagotavlja sistemske kapacitete v podatkovnih centrih, naročnik pa samostojno upravlja svoje podatke.
- (2) Ponudnik ne hrani kopij podatkov, razen če je s pogodbo dogovorjeno varnostno kopiranje.

IX. PRENEHANJE POGODBE

25. člen **(posebne določbe)**

- (1) Stranki lahko tri (3) mesece pred iztekom pogodbe začneta pogajanja o podaljšanju pogodbenega razmerja ali sklenitvi nove pogodbe.
- (2) Če je predmet pogodbe najem fizične opreme in naročnik odstopi pred iztekom časa, za katerega je pogodba sklenjena, mora ponudniku plačati nadomestilo v višini enomesečne najemnine za vsak mesec predčasnega odstopa.

26. člen **(odstranitev opreme)**

- (1) Naročnik mora svojo opremo odstraniti najkasneje v treh (3) dneh po poteku časa, za katerega je pogodba sklenjena.
- (2) V primeru zamude roka iz prejšnjega odstavka se naročniku zaračuna sorazmerni delež mesečne najemnine, povišan za deset (10) odstotkov.
- (3) Če zamuda naročnika preseže trideset (30) dni, lahko ponudnik opremo odstrani, uskladišči ali sodno položi na stroške naročnika. Naročnik se izrecno strinja, da ponudnik v takem primeru ne odgovarja za morebitno škodo.

X. KONČNE DOLOČBE

27. člen **(veljavnost in spremembe Posebnih pogojev)**

- (1) Ti Posebni pogoji začnejo veljati 16. dan po objavi na spletni strani ponudnika.
- (2) Ponudnik si pridržuje pravico do spremembe teh Posebnih pogojev. O spremembi bo naročnika obvestil vsaj petnajst (15) dni pred uveljavitvijo po elektronski pošti ali z objavo na spletni strani.
- (3) Z dnem uveljavitve teh Posebnih pogojev prenehajo veljati Posebni pogoji za storitve najema sistemskih kapacitet v podatkovnih centrih, izdani maja 2018.
- (4) Če se naročnik s spremembami Posebnih pogojev ne strinja, lahko v petnajstih (15) dneh od prejema obvestila iz drugega odstavka tega člena odstopi od pogodbe, sicer se šteje, da spremenjene oziroma nove posebne pogoje v celoti sprejema. V primeru, da naročnik od pogodbe odstopi, ker se s spremenjenimi Posebnimi pogoji ne strinja, pogodba preneha veljati z njihovo uveljavitvijo.