

ОПШТИ УСЛОВИ И ОДРЕДБИ ЗА НАПРЕДНИ ТЕХНОЛОГИИ

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ

1.1 Вовед

Општите услови и одредби на Друштвото за телекомуникации и услуги НЕОТЕЛ АД увоз-извоз Скопје (во понатамошниот текст: „НЕОТЕЛ“) ги дефинираат, утврдуваат и регулираат општите услови кои се применуваат на Договорот за воспоставување претплатнички однос за обезбедување на услуги (во понатамошниот текст: „Договор“), вклучително и правата и обврските на договорните страни.

Овие Општи услови и одредби се донесени во согласност со важечките закони, прописи и правила на Република Северна Македонија. НЕОТЕЛ го задржува правото во секое време да ги измени или дополни овие Општи услови и одредби, во согласност со важечките законски прописи.

Договорот, неговите анекси и додатоци, како и сите други писмени и електронски барања и евиденции кои се водат во интерните евиденции на НЕОТЕЛ, а кои се поднесени и потпишани од страна на Корисникот, се сметаат за составен дел на овие Општи услови и одредби.

Овие Општи услови и одредби влегуваат во сила со денот на нивното донесување од страна на Извршниот директор на НЕОТЕЛ. Истите се применуваат од денот на нивното објавување на интернет-страницата neotel.mk и се задолжителни за сите Корисници на НЕОТЕЛ.

1.2 Предмет и опфат

Со овие Општи услови и одредби детално се регулираат условите содржани во Договорот склучен помеѓу НЕОТЕЛ, како давател на услуги, од една страна, и Корисникот, како краен корисник, од друга страна (во понатамошниот текст заеднички: „Договорни страни“). За сите прашања кои не се изречно регулирани со овие Општи услови и одредби, ќе се применуваат важечките закони и прописи на Република Северна Македонија.

Воспоставувањето претплатнички однос за користење на услугите на НЕОТЕЛ се заснова на склучување Договор помеѓу Договорните страни.

1.3 Обезбедување на услуги

НЕОТЕЛ обезбедува телекомуникациски услуги во согласност со важечките закони, прописи и правила на Република Северна Македонија.

Услугите што ги нуди НЕОТЕЛ се достапни за сите правни и физички лица под недискримина-торски, објективни и транспарентни услови и рокови, освен во случаи на технички огра-ничувања и ограничувања во однос на располож-ливиот капацитет. НЕОТЕЛ гарантира дека нема да одбие

барање од страна на лице кое е подготвено да ги прифати и да ги почитува сите услови утврдени од страна на НЕОТЕЛ.

НЕОТЕЛ е должен да му овозможи на Корисникот квалитетно и континуирано користење на услугите, во согласност со своите технички можности и степенот на технолошки развој на својата инфраструктура, како и во согласност со важечките закони, подзаконски акти и прописи во Република Северна Македонија.

НЕОТЕЛ не врши пренос на податоци надвор од територијата на Република Северна Македонија.

1.4 Дефиниции

За целите на овие Општи услови и одредби, поимите наведени подолу го имаат следното значење:

„**Backhaul услуги**“ означува услуги за пренос на податоци со висок капацитет кои ги поврзуваат пристапните мрежи, локациите на корисниците или периферната инфраструктура со јадрените мрежни јазли или центрите за податоци, овозможувајќи пренос на агрегиран сообраќај.

„**Backhaul мрежа**“ означува преносна инфра-структура, вклучувајќи оптички и/или безжични врски и поврзаната опрема, која се користи за обезбедување на Backhaul услугите.

„**Точка на присуство**“ означува физичка локација на која е инсталирана мрежата на Давателот на услуги и на која се воспоставува меѓусебно поврзување со мрежите на Корисникот или со мрежи на трети лица.

„**Демаркациска точка**“ означува физичка или логичка точка на која одговорноста за обезбедување на услугата преминува од Давателот на услуги на Корисникот.

„**Cross-Connect**“ означува физичка или логичка врска во рамките на Центарот за податоци, со која се поврзува опремата на Корисникот со мрежата на Давателот на услуги или со мрежи на трети лица.

„**Рек**“ означува стандардизирана рамка или ормар наменет за сместување и организирање на ИТ-опрема во рамките на Центарот за податоци.

„**Рек единица**“ означува стандардна единица за вертикално мерење која се користи за определување на расположливиот простор во рамките на Рекот.

„**Густина на електрична моќност**“ означува количина на електрична моќност доделена по Рек или по Рек единица.

„**Капацитет за ладење**“ означува способност на инфраструктурата на Центарот за податоци да ја отстрани топлината генерирана од инсталираната опрема.

„**Сервисен интерфејс**“ означува дефинирана техничка граница преку која услугите се испорачуваат на Корисникот.

„**Пропусен опсег**“ означува максимална брзина на пренос на податоци преку мрежна врска, која вообичаено се изразува во Mbps или Gbps.

„**Латентност (Latency)**“ означува доцнење при преносот на податоци помеѓу две точки во мрежата.

„**Проток на податоци (Throughput)**“ означува реално постигната стапка на успешен пренос на податоци преку мрежа.

„**Редундантност (Redundancy)**“ означува дуплирање на критични компоненти или системи со цел обезбедување континуитет на услугите во случај на дефект или прекин.

„**Отпорност (Resilience)**“ означува способност на мрежата или инфраструктурата да одржи прифатливо ниво на услуги во случај на дефекти или нарушувања.

„**Uplink**“ означува комуникациска врска која се користи за пренос на податоци од локација на Корисникот или од пристапна мрежа кон јадрената мрежа.

„**Downlink**“ означува комуникациска врска која се користи за пренос на податоци од јадрената мрежа кон Корисникот.

„**Оптичка врска**“ означува медиум за високобрзински пренос на податоци кој користи технологија на оптички влакна.

„**Безжична врска**“ означува врска за пренос на податоци воспоставена преку радио или микробранови технологии.

„**Мрежен капацитет**“ означува максимален обем на податочен сообраќај што една мрежа може да го обработи во рамките на дефинирани услови.

2. ДОГОВОРНИ СТРАНИ

Договорот ги регулира односите помеѓу Договорните страни, односно НЕОТЕЛ, како давател на телекомуникациски услуги, од една страна, и Корисникот, како краен корисник на телекомуникациски услуги, од друга страна.

2.1 Дефиниции и опис на услугите – деловни услуги

За целите на овие Општи услови и одредби, сите услуги што ги обезбедува НЕОТЕЛ, како и поврзаните услуги што се нудат под неговите брендови, вклучувајќи ги neoCloud и neoDC, кои се обезбедуваат под брендот Neosoft, заеднички ќе се дефинираат како „Деловни услуги на НЕОТЕЛ“. НЕОТЕЛ е единствениот давател на услуги одговорен за обезбедување, управување, работење, одржување и поддршка на овие услуги за деловните корисници.

3. МОДЕЛИ НА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

3.1 Услуги за поврзување и мрежни услуги

Деловните услуги на НЕОТЕЛ за поврзување вклучуваат, но не се ограничени на:

- Посветен пристап до интернет (Dedicated Internet Access – DIA) со гарантиран пропусен опсег и договорено ниво на услуги (Service Level Agreement – SLA);
- Корпоративни мрежни решенија базирани на Ethernet и MPLS технологија;
- Безбедни VPN-конекции и решенија за далечински пристап;

- Редундантни и отпорни мрежни врски со цел обезбедување висока достапност.

Овие услуги се наменети за обезбедување сигурна, скалабилна и безбедна поврзаност, како поддршка на деловни операции од критично значење.

3.2 Облак и хостинг услуги

Облак услугите на НЕОТЕЛ, претходно познати како neoCloud, вклучуваат:

- Јавни, приватни и хибридни платформи за облачно пресметување;
- Виртуелни сервери, решенија за складирање и резервна копија на податоци;
- Услуги од типот „Софтвер како услуга“ (SaaS), „Платформа како услуга“ (PaaS) и „Инфраструктура како услуга“ (IaaS);
- Скалабилни ресурси за пресметување, складирање и бази на податоци, достапни по потреба.

Сите облак услуги се обезбедуваат со можности за дополнително ниво на безбедност, енкрипција, автоматско префрлање при отказ и мониторинг.

3.3 Услуги на Центар за податоци и колокација

Услугите на Центарот за податоци, претходно понудени под брендот neoDC, вклучуваат:

- Безбедни капацитети за колокација со редундантно напојување, системи за ладење и мерки за физичка безбедност;
- Изнајмување простор во рек-ормари, cross-connect врски и можност за користење приватни, физички одвоени простори за сместување на опрема;
- Мониторинг на објектот и управување со пристапот 24 часа дневно, 7 дена во неделата;
- Поддршка за опрема во сопственост на Корисникот и за хибридни инфраструктурни решенија.

Овие услуги се наменети да обезбедат висока достапност, усогласеност со применливите барања и безбедно хостирање на деловни системи и оптоварувања.

3.4 Обединети комуникации и деловна телефонија

Деловните комуникациски услуги на НЕОТЕЛ вклучуваат:

- Хостирани PBX и VoIP решенија за телефонија;
- SIP trunking и услуги за управување со комуникациски сесии;
- Деловни услуги за размена на пораки, конференциски услуги и алатки за соработка;
- Интеграција со облачни и мобилни средини.

Овие услуги овозможуваат непречена комуникација помеѓу различни деловни локации и мобилни корисници.

3.5 Управувани услуги и поддршка

Управуваните услуги на НЕОТЕЛ вклучуваат:

- Проактивен мониторинг и управување со инциденти;
- Обезбедување и активирање на услуги, конфигурација и управување со промени;
- Техничка поддршка преку Центар за корисничка поддршка, 24 часа дневно, 7 дена во неделата, доколку е применливо;
- Професионални услуги, имплементација и консултантски услуги.

Нивоата на поддршка и времињата за одговор се дефинирани во применливите договори за ниво на услуги (SLA).

4. ОБВРСКИ НА НЕОТЕЛ

4.1 Обезбедување на услугите

НЕОТЕЛ ќе ги обезбедува Услугите во согласност со Договорот, овие Општи услови и одредби и применливите договори за ниво на услуги (SLA). Услугите ќе се обезбедуваат со соодветна стручност, внимание и грижа, во согласност со вообичаените деловни стандарди, со ангажирање на квалификуван персонал и во согласност со применливите закони, прописи и стандарди во индустријата.

4.2 Континуитет и достапност

НЕОТЕЛ ќе вложува разумни напори за обезбедување непрекината достапност на Услугите и навремено ќе постапува во случај на прекини, недостапност или инциденти, во согласност со дефинираните договори за ниво на услуги (SLA). За планираните активности за одржување, Корисникот ќе биде известен однапред, секогаш кога тоа е возможно.

4.3 Поддршка и техничка помош

НЕОТЕЛ ќе му обезбедува на Корисникот техничка поддршка и помош во согласност со нивото на поддршка дефинирано во Договорот или во договорот за ниво на услуги (SLA), вклучително и:

- Поддршка преку Центарот за корисничка поддршка, 24 часа дневно, 7 дена во неделата, доколку е применливо;
- Одговор и решавање на инциденти;
- Насоки и помош при инсталација, конфигурација и отстранување на пречки и неисправности.

4.4 Безбедност и усогласеност

НЕОТЕЛ ќе имплементира и одржува соодветни технички и организациски мерки за заштита на податоците и системите на Корисникот, вклучувајќи контрола на пристап, енкрипција, мониторинг и постапки за изработка на резервни копии, во согласност со применливите закони и стандарди во индустријата.

4.5 Транспарентност и известување

НЕОТЕЛ навремено ќе го известува Корисникот за сите настани, промени, активности за одржување или прекини кои можат да влијаат врз обезбедувањето на Услугите. НЕОТЕЛ ќе обезбеди јасна документација во врска со можностите, барањата и евентуалните ограничувања на Услугите.

4.6 Одговорност во врска со услуги од трети лица

Доколку обезбедувањето на Услугите вклучува производи, системи или поврзување обезбедени од трети лица, НЕОТЕЛ ќе врши координација со таквите трети лица и ќе остане примарна контакт-точка за Корисникот, обезбедувајќи соодветна одговорност за обезбедувањето и функционирањето на сите испорачани услуги.

5. ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ

5.1 Плаќање и фактурирање

Корисникот е должен да ги плати сите надо-местоци, трошоци и други износи кои доспеваат за плаќање согласно Договорот, во согласност со распоредот за фактурирање утврден од НЕОТЕЛ. Плаќањата треба да се извршат во роковите за плаќање утврдени во Договорот.

За доцнење во плаќањето може да се пресмета законска затезна камата и/или да се применат други надоместоци или санкции, согласно Договорот и важечките прописи. Неплаќањето може да резултира со привремено ограничување, суспендирање или престанок на обезбедувањето на Услугите, без тоа да влијае врз правото на НЕОТЕЛ да ги побарува доспеаните, а ненапла-тени износи.

5.2 Опрема и софтвер

Корисникот е одговорен за обезбедување и одржување на секоја опрема, уреди или софтвер кои не се обезбедени од страна на НЕОТЕЛ, а се потребни за пристап или користење на Услугите. Корисникот е должен да обезбеди целиот софтвер што се користи во врска со Услугите да биде соодветно лиценциран и овластен за користење.

НЕОТЕЛ не одговара за каква било неисправност, прекин во работењето или безбедносен инцидент предизвикан од опрема или софтвер во сопственост или под контрола на Корисникот.

5.3 Дозволено користење

Корисникот е должен да ги користи Услугите на законит, безбеден и сигурен начин. Корисникот не смее да презема каква било активност која може да предизвика прекин, штета или попречување на мрежата или услугите на НЕОТЕЛ, ниту да прекршува кој било применлив закон, пропис или право на трето лице.

Забранетите активности вклучуваат, но не се ограничени на, неовластен пристап, испраќање несакани електронски пораки (spam), пренос на злонамерен софтвер и учество во мрежни напади.

5.4 Пристап и соработка

Корисникот е должен навремено да им обезбеди на НЕОТЕЛ, неговите вработени, надворешни соработници или овластени претставници пристап до просториите, опремата или системите на Корисникот, во разумен обем и кога тоа е потребно за инсталација, одржување, отстранување на пречки и неисправности или проверка на Услугите.

Корисникот е должен да соработува со НЕОТЕЛ и да ги обезбеди потребните информации или помош со цел да му овозможи на НЕОТЕЛ ефикасно обезбедување на Услугите.

6. НИВОА НА УСЛУГИ И ДОСТАПНОСТ

6.1 Достапност на услугите

НЕОТЕЛ ќе вложува разумни напори, согласно вообичаените деловни стандарди, за да обезбеди континуирана достапност на сите Услуги, вклучувајќи телекомуникациски, облачни услуги и услуги на Центарот за податоци, имајќи ги предвид техничките ограничувања на мрежата и инфраструктурата.

Планираното или итното одржување, како и настаните кои се надвор од разумната контрола на НЕОТЕЛ, може да доведат до привремена недостапност на Услугите. Корисниците ќе бидат известени однапред за планираните активности за одржување, секогаш кога тоа е возможно.

6.2 Договори за ниво на услуги (SLA)

НЕОТЕЛ може за одредени услуги да обезбеди договори за ниво на услуги (SLA), со кои се дефинираат минималните стандарди за перформанси, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на:

- Процент на достапност на мрежата за услугите за поврзување и Backhaul услугите;
- Време за одговор и отстранување на инциденти пријавени преку Центарот за корисничка поддршка (Helpdesk);
- Целни нивоа на достапност за облачните ресурси и ресурсите на Центарот за податоци.

Договорите за ниво на услуги (SLA) се применуваат во согласност со соодветниот опис на услугата и евентуалните SLA-анекси кон Договорот. Правата и средствата за отстранување или надомест во случај на непочитување на SLA, доколку такви се предвидени, се ограничени на одредбите изречно утврдени во Договорот.

6.3 Одржување и надградби

НЕОТЕЛ го задржува правото да врши одржување, надградби или измени на Услугите, мрежната инфраструктура или системите. Активностите за одржување може да се планираат во периоди со помало оптоварување на мрежата, со цел да се минимизираат евентуалните прекини или влијанија врз Услугите.

Итни активности за одржување може да се спроведат и без претходно известување, доколку тоа е неопходно за спречување или ублажување на прекини во обезбедувањето на Услугите, безбедносни закани или откажување на системите.

6.4 Обврски на Корисникот во врска со достапноста на Услугите

Корисникот е должен да ги преземе сите разумни мерки за да обезбеди неговата опрема, софтвер и конфигурации да не влијаат негативно врз достапноста или перформансите на Услугите на НЕОТЕЛ. НЕОТЕЛ не одговара за прекини или нарушувања во обезбедувањето на Услугите кои се резултат на непочитување на овие обврски од страна на Корисникот.

7. БЕЗБЕДНОСТ НА ПОДАТОЦИТЕ, ПРИВАТНОСТ И УСОГЛАСЕНОСТ

7.1 Безбедност на податоците

НЕОТЕЛ ќе имплементира и одржува соодветни технички и организациски мерки за заштита на податоците на Корисникот од неовластен пристап, откривање, измена или губење. Овие мерки вклучуваат, но не се ограничени на, контрола на пристап, енкрипција, заштитни сидови, системи за откривање на упади и редовен безбедносен мониторинг.

7.2 Приватност и заштита на личните податоци

НЕОТЕЛ ќе ги обработува и чува податоците на Корисникот во согласност со применливите прописи за заштита на личните податоци, вклучувајќи го Законот за заштита на личните податоци на Република Северна Македонија, како и релевантните меѓународни прописи, кога тие се применливи.

Податоците на Корисникот остануваат во сопственост на Корисникот, а НЕОТЕЛ нема да ги користи, споделува или открива таквите податоци, освен доколку тоа е неопходно за обезбедување на Услугите или е наложено со закон.

7.3 Обврски на Корисникот во врска со безбедноста на податоците

Корисникот е должен да имплементира соодветни мерки за заштита на своите кориснички податоци за пристап, механизмите за контрола на пристап, како и сите системи или апликации во сопственост на Корисникот кои се поврзани со Услугите на НЕОТЕЛ.

Корисникот е должен без одлагање да го извести НЕОТЕЛ за секој настанат или сомнителен безбедносен инцидент или нарушување на безбедноста што може да влијае врз податоците на Корисникот или врз Услугите.

7.4 Усогласеност со закони и стандарди

НЕОТЕЛ ќе ги обезбедува Услугите во согласност со применливите локални закони, прописи и стандарди во индустријата. За обезбедување на облачните услуги и услугите на Центарот за податоци, НЕОТЕЛ применува признати добри практики и поседува сертификати согласно стандардите ISO 27001, ISO 22301, ISO 20000-1, ISO 45001, ISO 9001 и ISO 14001, со цел обезбедување оперативна сигурност и безбедност. Корисниците се одговорни да обезбедат нивното користење на Услугите да биде во согласност со сите применливи закони, прописи и договорни обврски.

8. ОДГОВОРНОСТ И ОБЕШТЕТУВАЊЕ

8.1 Ограничување на одговорноста

НЕОТЕЛ не одговара пред Корисникот за каква било индиректна, случајна, последователна или казнена штета, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, загуба на добивка, загуба на деловна можност или губење на податоци, која произлегува од или е поврзана со користењето или неможноста за користење на Услугите, дури и ако НЕОТЕЛ бил известен за можноста за настанување на таква штета.

8.2 Максимална одговорност

Освен во случаи на намерно постапување или груба небрежност, вкупната одговорност на НЕОТЕЛ кон Корисникот по сите побарувања што произлегуваат од или се поврзани со Услугите не може да го надмине вкупниот износ на надоместоците што Корисникот му ги платил на НЕОТЕЛ за засегнатите Услуги во периодот од дванаесет (12) месеци што му претходат на настанот што претставува основ за конкретното побарување.

8.3 Обештетување од страна на Корисникот

Корисникот е должен да го обештети и заштити НЕОТЕЛ, неговите поврзани друштва, членови на органите на управување, вработени и застапници од сите побарувања, обврски, штети, загуби и трошоци, вклучувајќи разумни трошоци за прав-но застапување, кои произлегуваат од:

- Користење на Услугите од страна на Корисникот спротивно на овие Општи услови и одредби, применливите закони или правата на трети лица;
- Секој неовластен пристап, злоупотреба или неправилно користење на Услугите од страна на Корисникот или неговите корисници;
- Секое прекршување на обврските на Корисникот во врска со плаќањето, безбедноста на податоците или опремата.

8.4 Исклучоци

Ограничувањата и исклучувањата од одговорност утврдени во овој дел не се применуваат за обврски и одговорности кои, согласно примен-ливите закони, не можат да бидат ограничени или исклучени.

9. РОК, ПРЕСТАНОК И СУСПЕНДИРАЊЕ

9.1 Времетраење на Договорот

Договорот влегува во сила со денот на неговото потпишување од страна на двете Договорни страни и останува во сила за периодот утврден во Договорот или во соодветната Нарачка за услуга, освен ако не престане порано во согласност со овие Општи услови и одредби. Договорот може да биде обновен по заемна согласност на Договорните страни.

9.2 Престанок на Договорот од страна на Корисникот

Корисникот може да го раскине Договорот или која било Услуга што се обезбедува врз основа на Договорот, со доставување писмено известување до НЕОТЕЛ, во согласност со отказниот рок утврден во Договорот или во Нарачката за услуга. Раскинувањето на Договорот од страна на Корисникот не го ослободува Корисникот од обврската за плаќање на сите неплатени обврски настанати до денот на престанокот на Договорот.

Во случај на предвременно раскинување на Договор со минимален период на користење, Корисникот може да биде должен да плати договорна казна, согласно условите утврдени во соодветниот Договор или неговите анекси.

Корисникот има право да го раскине Договорот без плаќање договорна казна доколку НЕОТЕЛ не успее да ги обезбеди Услугите на договореното ниво на квалитет, во согласност со применливиот SLA или одредбите од Договорот.

9.3 Престанок на Договорот од страна на НЕОТЕЛ

НЕОТЕЛ може да го раскине Договорот или да ги суспендира Услугите, во целост или делумно, со непосредно дејство или по доставување писмено известување, во следните случаи:

- Неплаќање или задоцнето плаќање од страна на Корисникот, во согласност со точка 5.1;
- Повреда на која било суштинска обврска на Корисникот утврдена со Договорот или овие Општи услови и одредби;
- Незаконско, злоупотребувачко или неовластено користење на Услугите од страна на Корисникот;
- Кога тоа е наложено согласно применлив закон, пропис или наредба на надлежен државен орган.

9.4 Суспендирање на Услугите

НЕОТЕЛ го задржува правото привремено да ги суспендира Услугите, во целост или делумно, во случај на:

- Одржување, надградби или технички интервенции потребни за обезбедување на правилно функционирање на Услугите;
- Безбедносни инциденти или закани кои влијаат врз интегритетот на мрежата или инфраструктурата на НЕОТЕЛ;
- Непочитување на договорните обврски од страна на Корисникот или непочитување на обврската за обезбедување на потребниот пристап за испорака и одржување на Услугите.

9.5 Последици од престанокот или суспендирањето

Со престанокот или суспендирањето на Услугите, Корисникот е должен веднаш да престане со нивното користење и да го врати или избрише секој софтвер, опрема или документација обезбедени од НЕОТЕЛ. Престанокот или суспендирањето на Услугите не влијае врз правото на НЕОТЕЛ да ги побарува сите доспеани надоместоци или други износи, како и да ги остварува правата и средствата предвидени во случај на повреда на Договорот.

НЕОТЕЛ ќе ги обработува барањата за престанок на Договорот во рокот утврден во Договорот или соодветните важечки прописи.

10. ПРАВА ОД ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОПСТВЕНОСТ

10.1 Сопственост

Сите права од интелектуална сопственост, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, патенти, трговски марки, услужни марки, авторски права, трговски тајни, софтвер, документација и know-how, поврзани со Услугите, платформите, системите и инфраструктурата на НЕОТЕЛ, се и ќе останат во исклучива сопственост на НЕОТЕЛ или на неговите даватели на лиценци. Со овој Договор не се пренесува на Корисникот никакво право, сопственост или друг интерес во однос на наведените права од интелектуална сопственост, освен доколку тоа изречно не е предвидено со овој Договор.

10.2 Лиценца за користење на Услугите

Под услов Корисникот целосно да ги почитува Договорот и овие Општи услови и одредби, НЕОТЕЛ му доделува на Корисникот ограничена, неисклучива, непренослива и отповиклива лиценца за пристап и користење на Услугите исклучиво за негови внатрешни деловни потреби.

Корисникот не смее:

- Да го копира, изменува или дистрибуира софтверот или интелектуалната сопственост на НЕОТЕЛ;
- Да врши обратно инженерство (reverse engineering), декомпилација или да се обидува да го добие изворниот код на кој било софтвер обезбеден како дел од Услугите;
- Да отстранува, изменува или прикрива какви било ознаки или известувања за сопственички права поставени на опремата, софтверот или документацијата на НЕОТЕЛ.

10.3 Интелектуална сопственост на Корисникот

Корисникот го задржува правото на сопственост врз сите податоци, содржини и апликации кои се поставени, складирани или обработувани во рамките на облачните услуги или услугите на Центарот за податоци на НЕОТЕЛ. Корисникот му доделува на НЕОТЕЛ ограничена лиценца за користење на таквите податоци исклучиво за целите на обезбедување, одржување и поддршка на Услугите.

10.4 Заштита и остварување на правата

Двете Договорни страни се согласуваат да ги почитуваат правата од интелектуална сопственост на другата страна и да соработуваат во заштитата и остварувањето на тие права во случај на нивна повреда. Корисникот е должен без одлагање да го известува НЕОТЕЛ за секое сомнение за неовластено користење на интелектуалната сопственост на НЕОТЕЛ.

11. ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА

11.1 Право на изменување и дополнување

НЕОТЕЛ го задржува правото во секое време да ги измени, дополнува или на друг начин да ги промени овие Општи услови и одредби, со цел нивно усогласување со промените во применливите закони, прописи, деловните практики или понудата на услуги.

11.2 Известување за измени и дополнувања

Корисниците ќе бидат известени за сите измени и дополнувања преку нивно објавување на официјалната интернет-страница на НЕОТЕЛ (neotel.mk) или на друг соодветен начин, вклучително и преку електронска пошта, најмалку 30 дена пред денот на нивното влегување во сила.

Продолжувањето на корис–тењето на Услугите по денот на влегување во сила на измените и дополнувањата ќе се смета за прифаќање на изменетите Општи услови и одредби.

11.3 Дејство на измените и дополнувањата

Измените и дополнувањата ќе се применуваат на сите тековни и идни Услуги кои се обезбедуваат врз основа на Договорот, освен ако Договорните страни изречно не се договорат поинаку во писмена форма. Сите претходно склучени Договори, анекси или описи на услуги кои се во спротивност со измените и дополнувањата ќе се сметаат за заменети во делот во кој се во спротивност со измените и дополнувањата.

12. ВИША СИЛА

12.1 Дефиниција

Ниту една Договорна страна нема да биде одговорна за неисполнување или задоцнето исполнување на своите обврски од Договорот доколку таквото неисполнување или доцнење е предизвикано од настани кои се надвор од разумната контрола на засегнатата Договорна страна („Настан на виша сила“). Настаните на виша сила вклучуваат, но не се ограничени на, природни непогоди, поплави, земјотреси, пожара–ри, бури, епидемии, воени дејствија, тероризам, граѓански немири, штрајкови, работни спорови, прекини во снабдувањето со електрична енергија, прекини или дефекти во телекомуникациските мрежи или дејствија на државни органи.

12.2 Известување

Договорната страна засегната од Настан на виша сила е должна без одлагање писмено да ја извести другата Договорна страна, при што ќе обезбеди доволно информации за природата, очекуваното времетраење и влијанието на настанот.

12.3 Суспендирање на обврските

За времетраењето на Настанот на виша сила, обврските на засегнатата Договорна страна од Договорот ќе бидат суспендирани во обемот и за периодот во кој трае настанот. Таквото суспендирање нема да се смета за повреда на Договорот, а Договорните страни ќе соработуваат со цел да ги ублажат последиците од Настанот на виша сила врз обезбедувањето на Услугите.

12.4 Престанок поради продолжено дејство на виша сила

Доколку Настанот на виша сила трае подолго од 60 дена и суштински го оневозможува обезбедувањето или користењето на Услугите, која било Договорна страна може да го раскине Договорот со доставување писмено известување до другата Договорна страна, без обврска за

надомест на штета, освен за надоместоците доспеани за Услугите обезбедени до денот на престанокот.

13. МЕРОДАВНО ПРАВО И РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ

13.1 Меродавно право

Договорот и овие Општи услови и одредби се регулираат и се толкуваат согласно законите на Република Северна Македонија, без примена на нејзините правила за судир на закони.

13.2 Преговори и медијација

Во случај на спор, несогласување или побарување што произлегува од или е поврзано со Договорот, Договорните страни најпрво ќе настојуваат спорот да го решат спогодбено, преку преговори водени во добра верба. Доколку спорот не може да се реши во рок од 30 дена од денот кога едната Договорна страна ја известила другата Договорна страна за постоењето на спорот, Договорните страни може да се согласат спорот да го упатат на медијација пред започнување судска постапка.

13.3 Арбитража или судска постапка

Доколку Договорните страни не успеат да го решат спорот по пат на преговори или медијација, спорот ќе биде поднесен пред стварно и месно надлежните судови во Република Северна Македонија.

13.4 Трошоци

Секоја Договорна страна ги сноси своите трошоци и расходи настанати во текот на преговорите, медијацијата или арбитражата, освен ако надлежен орган не определи поинаку или Договорните страни поинаку не се договорат во писмена форма.

14. ОСТАНАТИ / ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

14.1 Целосност на Договорот

Овие Општи услови и одредби, заедно со Договорот, Нарачките за услуги, анексите и сите додатоци, го сочинуваат целосниот договор помеѓу НЕОТЕЛ и Корисникот во однос на обезбедувањето на Услугите и ги заменуваат сите претходни договори, усни или писмени договори, разбирања или изјави поврзани со предметот на Договорот.

14.2 Пренос на права и обврски

Корисникот не смее да ги пренесе или отстапи своите права или обврски од Договорот без претходна писмена согласност од НЕОТЕЛ. НЕОТЕЛ може да ги пренесе, отстапи или да го довери исполнувањето на своите права или обврски од Договорот на поврзани друштва или трети лица без согласност од Корисникот.

14.3 Одвоивост на одредбите

Доколку надлежен орган утврди дека која било одредба од овие Општи услови и одредби е ништовна, незаконска или неспроведлива, останатите одредби ќе продолжат да важат во целост, а Договорните страни ќе преговараат во добра верба со цел неважечката одредба да ја заменат со важечка одредба со која ќе се постигне предвидената цел.

14.4 Откажување од право

Неизвршувањето или доцнењето на која било Договорна страна во остварувањето на кое било право или во спроведувањето на која било одредба од Договорот или овие Општи услови и одредби нема да се смета за откажување од тоа право или одредба, ниту ќе го спречи нивното остварување или спроведување во иднина.

14.5 Известувања

Сите известувања, барања или други кому–никации кои се задолжителни или дозволени согласно Договорот или овие Општи услови и одредби мора да бидат во писмена форма и да се доставуваат лично, преку препорачана пошта, курирска служба или по електронски пат (електронска пошта), на контакт-податоците наведени во Договорот или на друг начин претходно писмено известен. Известувањата се сметаат за уредно доставени со нивниот прием, а во случај на електронско доставување – со потврда за успешно извршен пренос.

14.6 Наслови

Насловите на членовите и одредбите содржани во овие Општи услови и одредби се користат исклучиво заради полесно прегледување и ориентација и не влијаат врз толкувањето или примената на која било одредба.