



KUSHTET PËR ABONIM NË SHËRBIMIN E PANTHEON PËR BIZNESE TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS LLC

Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në shërbimet e Pantheon (në tekstin e mëtejme referuar si “**Kushtet**”) udhëheqin të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e këtij shërbimi të ofruar nga “IPKO Telecommunications sh.p.k.” (në tekstin e mëtejme referuar si “**IPKO**”).

1.2 Pos këtyre Kushteve, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimit Pantheon, do të udhëhiqen gjithashtu nga Ligji për Komunikimet Elektronike Nr. 04/L-109, nga rregulloret e aplikueshme për ofrimin e shërbimit të telekomunikimeve elektronike në Kosovë, të miratuara nga Autoriteti Rregullator i Komunikimeve Elektronike dhe Postare në Kosovë (në tekstin e mëtejme referuar si “**ARKEP**”); nga Kontrata për abonim në shërbimet e Pantheon, oferta, shtojcat përkatëse, çmimet e publikuara të IPKO’s, si edhe dokumentet e tjera të nënshkruara nga Përdoruesi dhe IPKO, të cilat, në tërësi përbëjnë Marrëveshjen ndërmjet tyre.

2. Definicionet

“**Ofruesi i shërbimit Pantheon**” është kompania IPKO Telecommunications LLC (“**IPKO**”), Ulpianë, rruga “Zija Shemsu” nr. 34, Prishtinë, 10000, Kosovë, me numër të regjistrimit të biznesit: 70064420.

“**Përdoruesi i shërbimit të Kontaktit dhe Mirëmbajtjes**” është personi juridik apo individ privat që lidh një marrëveshje të shërbimit Pantheon me IPKO.

“**Marrëveshja e shërbimit Pantheon**” është një kontratë e lidhur në mes të Përdoruesit dhe IPKO që rregullon të drejtat dhe detyrimet e përdoruesit dhe IPKO në bashkëpunim me ofruesin e shërbimit Pantheon. Bazuar në këtë marrëveshje, Përdoruesi merr nga ofruesi i shërbimit Pantheon kodet e autorizimit për përdorimin e shërbimit Pantheon.

“**Shërbimi Pantheon përfshin:**” i) përdorimin i Pantheon në një mjedis pritës, ku Përdoruesi ka instaluar në mënyrë të lokalizuar vetëm programin e klientit, ndërsa pjesa e serverit të Datalab Pantheon është e vendosur në qendrën e të dhënave të IPKO-s; ii) ruajtjen e të dhënave në qendrën e të dhënave të IPKO-s; iii) përdorimin e shërbimeve të Kontaktit dhe Mirëmbajtjes në pajtim me Kushtet e shërbimit të Kontaktit dhe Mirëmbajtjes për Suitën Softuerike Datalab Pantheon ose ngritjen e tyre opcionale në shërbime Premium të Kontaktit dhe Mirëmbajtjes; dhe iv) përdorimin e shërbimeve tjera të zgjedhura nga Përdoruesi.

“**Kushtet e mirëmbajtjes softuerike Pantheon**” i rregullojnë kushtet e shërbimit të mirëmbajtjes softuerike Pantheon që përfshijnë mirëmbajtjen, mbështetjen, ndihmën, dhe zbatimin e karakteristikave të reja dhe të papërdorura të Pantheon.

“**Shërbimet Premium**” janë shërbime Mirëmbajtjes të ofruara nga IPKO për Përdoruesin në pajtim me Kushtet e shërbimit Pantheon.

“**Hosting**” është një grup i shërbimeve të ofruara për Përdoruesin nga IPKO, bazuar në Marrëveshjen e shërbimit Pantheon.

“**Shërbimi Pantheon**” është një suitë softuerike e bazuar në internet, e përbërë nga aplikacioni lokal, aplikacioni Cloud dhe materialet plotësuese.

“**Pantheon i përmirësuar**” është Pantheon që në mënyrë të pandashme përmban përditësimet më të fundit për ndryshimin e legjislacionit, përmirësimet, ndryshimet dhe karakteristika të reja; Përdoruesi ka të drejtë të shkarkojë dhe të përdorë atë në bazë të Marrëveshjes për shërbimin Pantheon dhe Kushteve të Përdorimit për Pantheon. Të gjitha kushtet e Kushteve të Përdorimit për Pantheon zbatohen për Pantheon të përmirësuar, në lidhje me çdo element të Pantheon.

“**Aplikacioni Cloud**” është një pjesë e Datalab Pantheon që është instaluar dhe vepron në qendrën e të dhënave të IPKO -s; Përdoruesi i qaste asaj nëpërmjet aplikacionit lokal.

“**Aplikacioni lokal**” është një pjesë e Datalab Pantheon që Përdoruesi ka instaluar dhe përdor në nivel lokal në stacionin e punës së tij (Workstation); ai siguron qasje në Aplikacionin Cloud.

“**Programi Kompjuterik**” është programi kompjuterik Pantheon në cilindo nga edicionet e tij në dispozicion, i përbërë nga një grup i dosjeve në formën e burimit ose kodit të hartuar ose ekzekutues.

“**Materialet**” shtesë janë informata të destinuar për operimin ose ilustrimin e funksionimit të Pantheon, materialeve të trajnimit, videove dhe materialeve tjera të parashikuara nga shërbimet e Kontaktit dhe Mirëmbajtjes të ofruara Përdoruesit. Materialet shtesë po ashtu përfshijnë dokumentacionin me shkrim (digjital apo të shtypur) audio dhe video për Pantheon dhe një bazë të njohurive në lidhje me përdorimin e Pantheon, në dispozicion në portalin e komunitetit të ofruesit të shërbimeve të Kontaktit dhe Mirëmbajtjes. Nëse në mënyrë eksplicite është deklaruar në një element të materialeve shtesë, ai element mund të nënshtrohet kushteve të ndryshme nga ato të specifikuara tek Kushtet e përdorimit për Pantheon.

“Dokumentacioni i shkruar” janë udhëzimet me shkrim për përdorim për Datalab Pantheon dhe përshkrimi i funksioneve të saj. Vetëm dokumentacioni me shkrim është i rëndësishëm për përcaktimin e një gabimi.

“Të drejtat e Pronës Intelektuale” janë të gjitha të drejtat e pronarit, ato fqinje dhe të drejta të tjera, duke përfshirë të drejtat sui generis të ofruesit të sistemit të bazës së të dhënave siç rregullohet nga Ligji për të drejtat e autorit dhe të drejtat e ndërlidhura të Kosovës, për më tepër duke përfshirë të gjitha të drejtat e tjera të pronësisë intelektuale, dhe çdo të drejtë tjetër të ngjashme me të drejtat e pronësisë intelektuale që janë lëndë e marrëveshjes së licencës ose ndonjë marrëveshje tjetër ndërmjet Ofruesit dhe Përdoruesit.

“Një stacion pune (Workstation)” është një kompjuter i vetëm ose pajisje me funksionalitet të ngjashëm që është në pronësi të Përdoruesit ose që përdoret në ndonjë bazë tjetër ligjore dhe mund në çdo moment të caktuar të përdoret vetëm nga një person, që gjithashtu mund të jetë një program kompjuterik apo një tjetër pajisje të ngjashme ose teknologji.

“Data e aktivizimit” është data kur aktivizimi i shërbimeve Pantheon është i plotë dhe Përdoruesi mund ti përdor shërbimet.

“Ofruesit e mbështetjes” është person juridikë, i cili ofron mbështetje të shërbimit Pantheon bazuar në një marrëdhënie kontraktuese me IPKO (shërbimet shtesë të Ofruesit të mbështetjes).

“Një Gabim” është funksionimi ose përmbajtja e aplikacionit lokal ose Cloud që nuk është në përputhje me specifikimet apo funksionimin e parashikuar siç përshkruhet në dokumentacionin e shkruar.

“Një e metë kritike” është një e metë që pengon punën e përdoruesit, nuk ka zgjidhje alternative, dhe mund të kërcënojë seriozisht proceset e punës, sigurinë e të dhënave ose besueshmërinë e të dhënave.

“Një e metë jo – kritike” është çdo e metë tjetër që pengon punën e përdoruesit, por nuk kërcënon seriozisht proceset e punës apo sigurinë ose besueshmërinë e softuerit.

“Një Raport i Gabimit” është raportimi i një gabimi nga Përdoruesi në Aplikacionin Help Desk.

“Koha e përgjigjes” është koha më e gjatë e lejuar brenda së cilës fillon zgjidhjen e gabimit të raportuar nga përdoruesi, pa përfshirë kohën e nevojshme për të rregulluar gabimin. .

“Log (regjistri)” është regjistri i aktiviteteve në Aplikacionin Help Desk.

“Çmimi i shërbimeve të Mirëmbajtjes” është përcaktuar si një normë për orë ose interval tjetër si publikohet në faqen e zyrtare të IPKO dhe përcaktuar në Kontratën e abonimit të shërbimeve të Pantheon.

“Data e hyrjes në fuqi” është data/koha në të cilën Kontrata është nënshkruar nga Përdoruesi dhe IPKO.

“Pezullim” është gjendja në të cilën Përdoruesi nuk ka qasje në shërbime përkohësisht, përveç nëse shërbimet dhe produktet e përzgjedhura nga Përdoruesi janë anuluar.

“Anulimi/Terminimi” është gjendja në të cilën të gjitha shërbimet në të cilat Përdoruesi ka pasur qasje janë anuluar dhe nuk mund të përdoren pa ri – abonim/aktivizim të shërbimeve, që nënkupton lidhjen e Marrëveshjes së re.

“Përdoruesi Shërbimeve” është personi fizik apo juridik i cili është i abonuar në një apo më shumë produkte dhe shërbime të ofruara nga IPKO, dhe i cili në mënyrë direkte apo indirekte, pranon Kushtet e Përdorimit të IPKO’s

“Rrjeti” është hapësira ku lidhen pajisjet, pa ose me tel, që bëjnë të mundur ofrimin e shërbimeve të telekomunikimit.

Neni 3 – Çasja në shërbimin e ofruar dhe Procesi i aktivizimit të shërbimit Pantheon

3.1 Në mënyrë që të ketë qasje në shërbimet Pantheon për biznese me kontratë (postpaid), Përdoruesi është i detyruar të lidh kontratë me IPKO-n. Për kontratë, Përdoruesi duhet të paraqesë në IPKO dokumentet në vijim: Certifikatën e biznesit; Informacion mbi Biznesin, me afat vlefshmërie prej më së paku 12 muaj; Kopjen e letërnjoftimit të personit të autorizuar për të lidhur Marrëveshjen; Në rast se personi i autorizuar nuk është pronari i biznesit, autorizimin origjinal për të njëjtin.

3.2. Pas lidhjes së Marrëveshjes për shërbimin Pantheon, Ofruesi i shërbimit Pantheon i dërgon përdoruesit një formular elektronik në e-mail adresën e specifikuar në Marrëveshjen e shërbimit Pantheon; në formën dërguar, përdoruesi duhet të klikojë “Pajtohem” për të rënë dakord me të gjitha kushtet e Kushteve të shërbimeve Pantheon që bëhen të detyrueshme. Një individ privat i cili klikon butonin “Pajtohem”, deklaron se ai ose ajo është përfaqësuesi ligjor i përdoruesit ose ishte i autorizuar nga Përdoruesi për ta bërë këtë. Lokacioni i punës ku Përdoruesi kryen këtë vërtetim duhet të jetë i lidhur në internet për të gjithë kohëzgjatjen e procesit, gjatë të cilit Përdoruesi shënon pranimin e Kushteve të shërbimeve Pantheon.

3.3. Përdoruesi ka për obligim që të përdor shërbimin Pantheon në përputhje me Kushtet e Përdorimit Pantheon. Përdoruesi mund të përdorë Shërbimet vetëm për të njëjtin numër të lokacioneve të punës siç lejohet me Kushtet e Përdorimit Pantheon.

Neni 4 - Cilësia e shërbimit

4.1 IPKO do t’i ofrojë Përdoruesit shërbim të cilësisë së lartë, në mirëbesim dhe në pajtueshmëri me mundësitë teknike dhe kushtet e pajtuara.

4.2 IPKO rregullisht do të monitoroj dhe bëj matje të shfrytëzimit të kapaciteteve të rrjetit, dhe, në segmente specifike, në mënyrë dinamike do të evitoj ngarkesat eventuale. Për segmentet ku nuk ka mundësi të realizohet mënyra dinamike e shpërndarjes së ngarkesës, IPKO do të aplikoj procedurë të brendshme për optimizim të burimeve në këto segmente. Aplikimi i këtyre mënyrave dhe procedurave të brendshme nga IPKO do të ndikojnë pozitivisht në rritjen

e kualitetit të shërbimit. Niveli me i ulet i kualitetit të shërbimit të ofruar për konsumatorë bazohet në vlerat që publikohen nga matjet e bëra nga ARKEP.

4.3 Duke njoftuar paraprakisht Përdoruesin, IPKO rezervon të drejtën të ndërpresë ofrimin e shërbimit për arsye të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit, apo optimizimit të rrjetit. Këto ndërprerje mund të zgjasin për aq kohë sa do të zgjasë kryerja e punëve.

4.4 IPKO do të bëjë riparimin e pengesave duke u referuar në kushtet dhe nivelin e shërbimeve të raportuara nga matjet e bëra nga ARKEP, duke mos i përjashtuar edhe shërbimet e asistencës;

4.5 Në pajtim me këto Kushte, IPKO nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit apo për ndonjë defekt në rrjet, i shkaktuar nga fatkeqësitë natyrore, apo nga ndonjë rrethanë jashtë kontrollit të IPKO's, të cilën nuk mund ta parashikojë dhe parandalojë (forca madhore). Në rast të defekteve të mëdha në rrjete, IPKO do t'i ndërmarrë të gjitha hapat e mundshëm për riparim sa më të shpejt të këtyre defekteve, duke e respektuar listën prioritare të nenit 16.1 të Rregullores Nr. Prot. 009/B/16 të ARKEP.

4.6 Në asnjë rast, IPKO nuk do të mbajë përgjegjësi për dëmet indirekte, apo humbje të të ardhurash, shkaktuar Përdoruesit.

4.7 Asnjë siguri, apo garanci nuk mund të jepet lidhur me disponueshmërinë, cilësinë, funksionimin, apo mirëmbajtjen e trafikut të zërit, apo të të dhënave në rastet kur Përdoruesi komunikon me individë që përdorin një operator tjetër telekomunikues.

Neni 5 - Mirëmbajtja

5.1. IPKO kontrollon katër herë në vit regjistrat e sistemit të serverit të përdoruesit dhe korrigjon gabimet e gjetura.

5.2. IPKO instalon shërbimin Pantheon të përmirësuar në serverin qendror.

5.3. IPKO kontrollon një herë në muaj statusin e bazës së të dhënave Pantheon të Përdoruesit, vendos planin e mirëmbajtjes, monitoron regjistrin e transaksionit, dhe kujdeset që kopjet (backups) janë krijuar rregullisht.

5.4. IPKO përmirëson gabimet në funksionimin e Datalab Pantheon-it, për të cilat është përcaktuar se kanë ndodhur për shkak të përdorimit të gabuar të Pantheon.

Neni 6 Mbështetja dhe ndihma për shërbimin e Pantheon përfshirë përmirësimin e gabimeve, dhe shërbimet tjera ad-hoc

6.1. Mbështetja është ndihmë për Përdoruesin në lidhje me përdorimin ose funksionimin e Pantheon, e cila përfshin përmirësimin e gabimeve.

6.2. Mbështetja ofrohet siç përcaktohet në Kushtet e përdorimit të shërbimeve Pantheon.

6.1. IPKO do të trajnojë punonjësit e Përdoruesit për përdorimin e Pantheon.

6.2. IPKO i përgjigjet pyetjeve të Përdoruesit në rast nevojë.

6.3. IPKO i këshillon Përdoruesit në lidhje me përcaktimin, analizimin dhe zgjidhjen e problemeve të biznesit me të cilat Përdoruesi ballafaqohet gjatë përdorimit të Pantheon.

6.4. IPKO i këshillon Përdoruesin në lidhje me kërkesat softuerike dhe harduerike për Pantheon.

6.5. IPKO informon përdoruesin për ndryshimet, përmirësimet dhe të metat në Pantheon.

6.6 Një nga shërbimet e Pantheon është mbështetja, e cila është ndihma që i jepet Përdoruesit në lidhje me përdorimin ose funksionimin e Aplikacionit Pantheon, duke përfshirë edhe korrigjimin e gabimeve. Përveç mbështetjes, ndihmës dhe mirëmbajtjes, zbatimi i karakteristikave të reja dhe të papërdorura janë ndër shërbimet e ofruara.

6.7. Shërbimet Pantheon mund të kryhen në mënyrat e mëposhtme:

- Mbështetja nga distanca me Aplikacionin Help Desk;

- Mbështetja nga distanca me zgjidhje tjera të bazuara në Internet;

Neni 7 - Zbatimi i karakteristikave të reja dhe të papërdorura

7.1. IPKO do të konfiguruar dhe përshtat shërbimin Pantheon në përputhje me kërkesat e Përdoruesit brenda rangut të karakteristikave standarde të Pantheon.

7.2. Me kërkesë të Përdoruesit dhe kundrejt pagesës, IPKO zhvillon për Përdoruesin module, raporte, analiza apo forma shtesë për Pantheon.

7.3. IPKO do të fillojë kryerjen e shërbimit të kërkuar nga ky nen jo më vonë se 20 ditë pune pas aktivizimit të Shërbimeve Pantheon.

Neni 8 – Çmimi, tarifat dhe mënyra e pagesës

8.1 Tarifat e IPKO's, çmimet për kyçe, dhe modalitetet e aplikacioneve do të përfshihen në shtojcat përkatëse dhe/ose në www.ipko.com.

8.2 IPKO do të faturon pagesat në euro dhe Përdoruesi do të mund të kryej detyrimet në euro. Të gjitha çmimet janë në shumë neto. Në çmime do të reflektohet Tatimi në Vlerën e Shtuar (TVSH), përveç për autoritetet e lira në bazë të ligjeve në fuqi të Kosovës. Detyrimet shtesë, provizioni bankar, etj duhen të paguhen nga Përdoruesi.

8.3. IPKO do të publikoj paraprakisht përmbajtjen dhe kohëzgjatjen e pakove.

8.4 Shërbimet Ad hoc

Shërbimet Ad-hoc Pantheon janë shërbime për dhënie të ndihmës, mbështetjes dhe zbatimin e funksionaliteteve të reja dhe shërbimet tjera në pajtim me kontratën për shërbime dhe kushtet për shërbimet Pantheon. Përdoruesi i

fundit faturohet pas nisjes së intervaleve prej 15 minuta të kërkuara për shërbimin e kontraktuar çmimet e të cilave janë të paraqitura në Kontratën kryesore.

8.5 Shërbimet shtesë:

Nëse pakoja e shërbimeve/hapësira e diskut e klientit është e mbushur, ai do të faturohet automatikisht për hapësirë shtesë prej 1 GB me çmimin e përcaktuar në Kontratën kryesore. Ndërsa kopja është në dispozicion për klientët të cilët dëshirojnë të kopjojnë të dhënat në CD ose DVD sipas çmimeve të përcaktuara në Kontratë.

Neni 9 - Mbikëqyrja dhe koordinimi i Shërbimit Pantheon

9.1. IPKO mund të kryejë shërbime të Pantheon në mënyrat e mëposhtme:

- nga largësia me Aplikacionin Help Desk;
- nga largësia me teknologji të tjera të bazuar në internet; të siguruara nëpërmjet një zgjidhje të bazuar në internet që është e qasshme në lokacionin e Përdoruesit, duke përdorur lidhjen nga distanca me kompjuterin, Skype ose zgjidhje të ngjashme; që ka një funksion të përbashkët në kompjuter që lejon ndarjen e ekranit të përdoruesit dhe marrjen e kontrollit mbi tastierën dhe miun;
- nga largësia me telefon 24 orë në ditë, 7 ditë në javë në numrin e telefonit 049/700-700
- nga largësia me e-mail duke kontaktuar numrin 038/749-045, që automatikisht krijon një hyrje në aplikacionin Help Desk;
- në lokacion nga IPKO apo një Ofrues i Mbështetjes.

9.2 IPKO dhe Përdoruesi duhet të mbajnë një regjistër. Regjistri përmban të gjitha shërbimet e kryera të Pantheon, llojin e tyre, kohëzgjatjen në orë gjatë së cilës IPKO ka kryer shërbimet e Pantheon, udhëzimet për punë dhe informacione të tjera të rëndësishme, si dhe nëse një çështje është pranuar ose refuzuar.

9.3 Koha që IPKO shpenzon për mbajtjen e regjistrit llogaritet si ofrim i shërbimeve të Pantheon. IPKO e mban regjistrin në mënyrë që i jep Përdoruesit një pasqyrë transparente të shërbimeve të kryera të Pantheon dhe se zgjidhjet e përdorura janë dokumentuar siç duhet, duke përfshirë udhëzuesit ose direktivat e shkurtra, nëse është e nevojshme.

9.4 Përdoruesi mund të kërkojë mbajtjen më të detajuar të regjistrit ose udhëzime më gjithëpërfshirëse me shkrim nga ofruesi i shërbimit të Pantheon. Përdoruesi mund të kërkojë që detyrimi i Përdoruesit për mbajtjen e regjistrit të reduktohet, me kusht që kjo nuk do të pengojë kryerjen e shërbimeve të Pantheon, cilësinë afatgjatë të shërbimeve ose funksionimin e Pantheon.

9.5 IPKO dhe Përdoruesi mund të shikojnë regjistrin dhe analizat e tij në çdo kohë. Një artikull i regjistrit konsiderohet i pranuar në qoftë se Përdoruesi nuk e refuzon atë me një shpjegim me shkrim në aplikacionin Help Desk. Një artikull i regjistrit mund të refuzohet deri në ditën e tretë të muajit që pason muajin kur artikulli është regjistruar.

Neni 10 - Raportimi i problemeve dhe koha e përgjigjes për eliminimin e problemeve

10.1 Një problem konsiderohet e është raportuar vetëm nëse Përdoruesi e ka përdorur Aplikacionin Help Desk për të komunikuar me IPKO.

10.2 IPKO duhet të fillojë eliminimin e një të metë kritike të cilën Përdoruesi e ka raportuar siç duhet me Aplikacionin Help Desk, brenda 4 (katër) orë gjatë orarit të punës të IPKO's dhe me marrëveshje jashtë orarit të punës. Numërimi fillon kur një e metë ka qenë e raportuar si duhet në Aplikacionin Help Desk.

10.3 IPKO duhet të fillojë eliminimin e një të metë jo-kritike që Përdoruesi e ka raportuar siç duhet me Aplikacionin Help Desk në ditën pasardhëse të punës pasi që e meta ishte raportuar si duhet në Aplikacionin Help Desk.

Neni 11. Obligimet e përgjithshme të Përdoruesit në lidhje me shërbimet e Pantheon

11.1 Përdoruesi do të përpiqet të ndihmojë IPKO-n në ofrimin e shërbimeve të pantheon, duke përfshirë dhënien e informacionit të nevojshëm dhe përfundimin e detyrave të caktuara në kuadër kohor të rënë dakord.

11.2 Në lokacion, Përdoruesi do të sigurojë ofruesit të shërbimeve të Pantheon pajisjet e duhura për të kryer shërbimet, që përfshin një lokacion pune me fuqi të lartë, qasje të përhershme në internet dhe privilegjet e duhura në sistemin e informacionit të Përdoruesit. Përdoruesi do të pajis IPKO-n me e-mail adresat e të gjithë përdoruesve të Pantheon.

11.3 Përdoruesi do të trajtojë të dhënat e tyre me kujdesin e duhur. Përdoruesi duhet të mbajë të dhënat e tyre saktë dhe të përditësuara. Për më tepër, përdoruesit do të bëjnë kopje rezerve të dhënave të tyre dhe komponentëve tjera të nevojshme të sistemeve të informacionit, sipas udhëzimeve ose në marrëveshje me IPKO. Përdoruesi duhet të ruajë kopjet rezervë në mënyrë të duhur dhe do të mbajë të paktën tri kopje rezervë që shtrihen të paktën një muaj të fundit të operacioneve të biznesit. Përveç kopjeve aktuale, Përdoruesi duhet të mbajë një kopje rezervë të çdo periudhe fiskale me bilancin e hapjes dhe të mbylljes.

11.4 Përdoruesi do të reagojë në kohën e duhur për ndryshimet në procesin e tij të biznesit apo kontekstin më të gjerë të biznesit dhe të njoftojë IPKO-n për këtë; Përdoruesi do të reagojë pas njoftimit në lidhje me funksionimin e Pantheon ose ofrimin e shërbimeve Kontaktit dhe Mirëmbajtjes. Përdoruesi duhet të njoftojë IPKO-n në kohën e duhur paraprakisht për çdo nevojë në rritje për shërbimet e Pantheon.

Neni 12 - Detyrimet e përgjithshme të IPKO's në lidhje me shërbimet e Pantheon

12.1 Në rastin e ndryshimeve të çmimeve ose ndryshimeve tjera që mund të ndikojnë në ofrimin e shërbimit Pantheon, IPKO do të njoftojë përdoruesin të paktën 30 (tridhjetë) ditë para hyrjes në fuqi të ndryshimeve.

12.2. IPKO duhet të sigurojë që të dhënat në Pantheon te Përdoruesi janë të sakta dhe aktuale, si dhe të sugjerojë dhe të nxjerr në pah çdo aktivitet të nevojshme për të siguruar këtë. IPKO do të marrë të gjitha masat e nevojshme për mbrojtjen e të dhënave gjatë ofrimit të shërbimeve.

12.3. IPKO rezervon të drejtën e zgjatjes së afateve për zgjedhjen e problemeve në ofrimin e shërbimit Pantheon, në rast të rrethanave që nuk e kanë origjinën nga sfera ose ndikimi i IPKO's, ose në rast se Përdoruesi nuk ofron kushte adekuate të punës, ose në rast se Përdoruesi nuk ka kryer detyrat e tij që rrjedhin nga Kushtet e shërbimit Pantheon.

Neni 13- Përgjegjësi i përgjegjës së IPKO's

IPKO apo ofruesit e mbështetjes, duke marrë parasysh vetëm kufizimet minimale ligjore të përgjithshme të përgjegjësisë, në asnjë rast nuk janë përgjegjës ndaj Përdoruesit ose palët e treta për dëmet e shkaktuara Përdoruesit ose një palë të tretë që kanë ndodhur ose mund të ndodhin nga përdorimi i shërbimit Pantheon. Për shmangien e dyshimit, dëmet e numëruara përfshijnë, por nuk kufizohen vetëm në, dëmtimin e pronës, humbjen e fitimit ose të ardhurave, trauma fizike ose psikike të tjerëve dhe efekte të dëmshme në reputacionin e një organizate.

Neni 14 - Të drejtat e pronësisë intelektuale për Aplikacionin Datalab Pantheon

14.1 IPKO garanton që për ofrimin e shërbimit Pantheon ka siguruar në mënyrë të ligjshme të gjitha të drejtat e pronësisë intelektuale për Aplikacionin Pantheon që i mundësojnë përdoruesit për të përdorur shërbimin Pantheon.

14.2 Me nënshkrimin e Kontratës për abonim në shërbimin Pantheon dhe pranimin e Kushteve të përdorimit për Aplikacionin Pantheon, Përdoruesit nuk i është dhënë asnjë e drejtë e pronësisë intelektuale; Përdoruesi fiton vetëm të drejtën jo-ekskluzive, të pa-transferueshme dhe të kufizuara për të përdorur Aplikacionin Pantheon për zonën e përcaktuar në Marrëveshjen për Shërbimin Pantheon, brenda afateve të përcaktuara nga Kushtet e përdorimit të shërbimit Pantheon.

14.3 Nëse një palë e tretë duhet të paraqesë një kërkesë kundër Përdoruesit, duke pretenduar se është mbajtës i të drejtave për cilëndo pronë intelektuale të Aplikacionit Pantheon apo se ofruesi i Aplikacionit Pantheon nuk i ka siguruar ligjërisht të gjitha të drejtat e pronësisë intelektuale, që i mundëson përdoruesit për të përdorur Aplikacionin Pantheon, IPKO është i detyruar për të mbrojtur Përdoruesin nga një pretendim i tillë.

Neni 15 - Kushtet të përdorimit të aplikacionit Pantheon lokal

15.1 Përdoruesi mund të instalojë Aplikacionin lokal për një numër të pakufizuar të lokacioneve të punës, por vetëm një person mund të qaset në një lokacion të punës.

15.2 Përdoruesi nuk mund të përdorë teknologji apo pajisje që do të lejojnë përdorimin e Aplikacionit Pantheon në një mënyrë të tillë që më shumë persona, pajisje ose teknologji mund të qasen në Aplikacionin në cloud përmes vetëm një stacioni të punës ose pajisje ose teknologji të ngjashme, ku vetëm një Aplikacion lokal është instaluar (multiplexing). Çdo person, pajisje apo teknologji e cila qaset në Aplikacionin Cloud duhet të bëjë atë me Aplikacionin e tyre lokal.

15.3 Pa lejen shprehimore me shkrim të IPKO's, Përdoruesi nuk mund të riprodhojë pjesë të ose tërë Aplikacionin lokal, pavarësisht nëse riprodhimi është i përkohshëm apo i përhershëm dhe pavarësisht nga mjetet dhe format e riprodhimit.

15.4 Pa lejen shprehimore me shkrim të IPKO's, Përdoruesi nuk mund të përkthejë, përshtat, ose ndryshe modifikojë Aplikacionin lokal, duke përfshirë edhe korrigjimin e gabimeve.

15.5 Përdoruesi nuk mund të shpërndajë Aplikacionin lokal në ndonjë formë ose të jep me qira personave të tjerë.

15.6 Përdoruesi mund të bëjë dy kopje (2) të Aplikacionit lokal me të vetmin qëllim të sigurimit të veprimtarisë së pandërprerë të Aplikacionit lokal të përcaktuar në Kushtet e përdorimit të shërbimit Pantheon.

Neni 16- Kushtet e përdorimit të Aplikacionit të bazuar në Cloud

Përdoruesi mund të qaset në Aplikacionin në Cloud nëpërmjet Aplikacionit lokal, që mundëson përdorimin e Aplikacionit në Cloud. Përdoruesi nuk e instalon Aplikacionin në Cloud në stacionin e punës.

Neni 17 - Trajtimi të dhënave të përdoruesit

17.1 Përdoruesi mund të përdorë Aplikacionin në Cloud dhe të qaset në të dhënat e tij vetëm duke vendosur emrin e tij të përdoruesit dhe fjalëkalimin, që përmban së paku tetë (8) shkronja ose shkronja të veçanta, ku të paktën njëra prej tyre është shkronjë e madhe. Pas përpjekjes së tretë të pasuksesshme me radhë për kyçje, përdoruesi nuk do të jetë në gjendje për të përdorur Aplikacionin në Cloud dhe qasja e tij në të dhëna do të jetë e bllokuar. Për të rivendosur qasjen, përdoruesi duhet të lajmërohet në IPKO. Pas një periudhe prej 15-minuta të pasivititetit, Përdoruesi mund të duhet të ri-vendos emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin për të vazhduar me përdorimin e Aplikacionit në Cloud.

17.2 IPKO mban regjistra sistematike në lidhje me përdorimin e Aplikacionit në Cloud, përdorimin e burimeve dhe qasjen në të dhënat e përdoruesit. Emri i përdoruesit, lokacioni i punës së tyre, data dhe koha e qasjes, llojet e të dhënave në të cilat Përdoruesi është qasur, dhe llojet e dhënave të përpunuara të përdoruesit automatikisht shënohen në regjistër. Qasja e bllokuar pas tri përpjekjeve të pasuksesshme të kyçjes gjithashtu regjistrohet, si dhe ndonjë përpjekje e qasjes së paautorizuar në të dhënat e përdoruesit apo Aplikacionin në Cloud.

17.3 Bazuar në Kushtet e përdorimit të shërbimit Pantheon, Aplikacioni kryen përpunimin automatik të dhënave të përdoruesit, të cilin Përdoruesi e vë në lëvizje duke përdorur funksionet e Aplikacionit Datalab Pantheon. Llojet e përpunimit automatik të dhënave të përdoruesit të kryera nga Aplikacioni Pantheon përfshijnë mbledhjen, fitimin, regjistrimin, organizimin, ruajtjen, përshtatjen ose ndryshimin, korrigjimin, konsultimin, shfrytëzimin, emetimin nëpërmjet transmetimit, komunikimin, përhapjen ose vënien në dispozicion, shtrirjen ose lidhjen, bllokimin, fshirjen ose shkatërrimin.

17.4 Përdoruesi lejon IPKO-n për të përdorur në mënyrë anonime të dhënat, të cilat janë siguruar nga Përdoruesi brenda fushës së shërbimeve Pantheon apo të cilat janë fituar nga ofruesi i Aplikacionit Pantheon ose ofruesi i mbështetjes gjatë aktivizimit ose përmblotjes së dispozitave të Kushteve të Përdorimit të Pantheon, duke përfshirë mbështetjen, identifikimin potencial të përdoruesit ose personit fizik me të dhënat personale për qëllime biznesi që kanë të bëjnë me mbështetjen, diagnostifikimin apo zhvillimin/testimin e mëtejshëm të Aplikacionit Pantheon dhe produkteve apo shërbimeve të tjera. IPKO është i detyruar për të trajtuar cilindo sekret të biznesit të fituar në mënyrën e sipërpërmendur, në përputhje me dispozitat e nenit 19.

17.5 Përdoruesi ka përgjegjësinë e vetme për të siguruar të dhënat për shërbimin Pantheon në përputhje me ligjin. IPKO nuk mund të mbahet përgjegjës në asnjë mënyrë ndaj Përdoruesit ose palëve të treta, nëse Përdoruesi gabimisht, ose pa bazë të duhur ligjore, ka zbuluar ndonjë informacion tjetër personal, konfidencial apo çfarëdo.

17.6 Pas përfundimit të afatit kontraktues të përcaktuar në Kontratën për abonim të shërbimit të Pantheon, IPKO me një njoftim paraprak prej 30 ditëve, të gjitha të dhënat e ruajtura nga përdorimi i shërbimit Pantheon, duke përfshirë të dhënat personale dhe të dhënat e tjera, duke përfshirë çdo kopje ose llojet e tjera të kopjeve të ruajtura në qendrën e të dhënave të IPKO-s, do të shkatërrohet.

17.7 E drejta për eksportimin e të dhënave - Pas përfundimit të shërbimit nga Pantheon për çfarëdo arsye, Përdoruesi ka të drejtë të mbajë Aplikacionin lokal të instaluar në një kompjuter pune ose të përdorur në një kompjuter, 90 (nëntëdhjetë) ditë nga data e përfundimit të kontratës për shërbimin Pantheon. Një aplikacion lokal mund të mbetet në vend në bazë të kësaj dispozite ose përdoret sipas kësaj dispozite vetëm në mënyrë që të eksportohen të dhënat e abonentit të vendosura në harduerin e IPKO-s. Të dhënat e abonentit mund të eksportohen vetëm në formën e ose format që përfshijnë vetëm të dhënat e papërpunuara dhe nuk përfshijnë të dhënat e përpunuara me logjikën e softuerit. Në të njëjtën afat kohor prej 90-ditë mund të ketë kërkesa për kopje të dhënave të një parapaguesi të IPKO në media mobile. Pas periudhës 90-ditore, administrata e autoritetit kontraktues nga IPKO, do të largojë përfundimisht nga këta kompjuterë dhe do të ndalojë përdorimin e Aplikacionit në këtë kompjuter/përdorues.

Neni 18 - Pezullimi dhe anulimi i shërbimeve

18.1 IPKO mundet, me njoftim paraprak, të pezullojë Shërbimet Përdoruesit në tërësi ose pjesërisht në rast se Përdoruesi dështon të kryej detyrimet në afat të çfarëdo shume ndaj IPKO-s me anë të kësaj Marrëveshjeje në datën e caktuar të specifikuar në faturë, ose në rast të kryerjes së ndonjë aktiviteti mashtrues ndaj produkteve dhe shërbimeve të IPKO's.

18.2 IPKO mund, pa njoftim paraprak, të anulojë Shërbimet Përdoruesit për ndonjë arsye të bazuar, duke përfshirë, pa limitim:

- i. kur Përdoruesi nuk përmbush obligimet që dalin nga Marrëveshja (dhe veçanërisht Obligimet e Përdoruesit të përcaktuara në këtë dokument) ose ndonjë ligji.
- ii. Përdoruesi i ofron IPKO's informata të falsifikuara, të pasakta ose mashtruese ose nuk e njofton IPKO'n për ndonjë ndryshim që ngjan, siç kërkohet Nenin 6 të këtyre Kushteve.

18.3 Në rast të anulimit, çfarëdo vlere e mbetur në llogarinë e Përdoruesit do të tërhiqet nga IPKO.

Neni 20 - Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's, bashkëpunimi me organe të rendit

19.1 Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's . IPKO në përputhje të plotë me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale 03/L-172 përpunon të dhënat personale të përdoruesve të shërbimeve të saj të komunikimeve elektronike, që përfshijnë emër, mbiemër, numër personal, adresë, numër telefoni fiks, numër mobil, adresë email. Përdoruesi mund të informohet në faqen zyrtare të IPKO's www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dhenave/lidhur me procedurat e ruajtjes dhe të përpunimit të të dhënave personale. Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkesë apo ankese me shkrim në lidhje me përdorimin e të dhënave, në email adresën ipkoprivacy@ipko.com.

19.2 Bashkëpunimi me organe të rendit. Përdoruesi mban përgjegjësi të plotë për informacionin, apo përmbajtjen e të dhënave, të cilat i transmeton dhe i bartë te personat e tretë nëpërmjet rrjetit të telefonisë mobile të IPKO's. IPKO nuk mban kurrfarë përgjegjësie për këtë përmbajtje, si edhe as për të dhënat, të cilat Përdoruesi i pranon nga palët e treta, nëpërmjet rrjetit të IPKO's. Në pajtim me ligjet në fuqi në Kosovë, IPKO do të bashkëpunojë me organe të rendit për kërkesat që këto organe do të kenë lidhur me shërbimin në fjalë që përdor Përdoruesi.

Neni 20 - Bartja e të drejtave dhe obligimeve dhe kufizimi i përgjegjësisë

20.1 Përdoruesi nuk ka të drejtë të bartë të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje tek palët e treta, pa miratimin paraprak me shkrim të IPKO's.

20.2 IPKO ruan të drejtën të bartë të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje tek pasuesi ligjor i IPKO's.

20.3 Aq sa është e lejuar me ligj, IPKO nuk është përgjegjës për ndonjë lëndim, humbje ose dëmtim, që rezulton në mënyrë direkte nga përdorimi i shërbimeve apo produkteve të IPKO's nga Përdoruesi ose nga paaftësia e Përdoruesit të përdor shërbimet e IPKO's. IPKO nuk është përgjegjës për ndonjë shërbim apo produkt që është shitur nga ndonjë agjent tregtar i paautorizuar apo palë e treta e paautorizuar.

Neni 21 - Forca Madhore: Çështjet përtej kontrollit të arsyeshëm të ndonjërës nga palët

Asnjëra palë nuk është e përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve të shkaktuara nga ose që rezultojnë nga Forca Madhore që përfshin ngjarjet që janë të paparashikueshme, të papritura, të pa rezistueshme dhe përtej kontrollit të palëve, siç është moti i ashpër dhe ekstrem, përmbytje, rrëshqitje dheu, tërmet, stuhi, vetëtimë, zjarr, akte terrorizmi, luftë (me apo pa deklarimin e luftës), trazira, eksplozime, grevë ose protesta të punëtorëve, trazira civile, sabotazh, shpronësim nga ana e qeverisë ose akte tjera apo ndonjë ndodhi që është jashtë kontrollit të arsyeshëm të Palës përkatëse. IPKO nuk është përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve në rast të:

- i. refuzimi apo vonesa nga pala e tretë për furnizimin e IPKO-s me shërbime të telekomunikimit dhe në rast kur nuk ka shërbim alternativ tjetër në dispozicion me çmim të arsyeshëm; ose
- ii. IPKO është i penguar nga kufizimet të natyrës ligjore apo të ARKEP të ofroj shërbimin e caktuar.

Neni 22 – Ligji në fuqi dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjes

22.1 Kjo marrëveshje do të udhëhiqet dhe interpretohet në pajtim me ligjet e aplikueshme në Kosovë. Të gjitha pikat e diskutueshme do të dorëzohen në zyrën e IPKO's. Përgjigja do të ipet brenda 15 ditëve.

22.2 Në rast se Palët nuk arrijnë me anë të bisedimeve të arrijnë marrëveshje, atëherë Përdoruesi mund të iniciojë procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, përfshirë parashtrimin e ankesës në pajtim me procedurat dhe rregullat e zgjidhjes së mosmarrëveshjes, të parapara në nenin 84 të Ligjit për Komunikime Elektronike Nr. 04/L-109.

Neni 23 – Dispozitat përfundimtare

Marrëveshja në tërësi e zëvendëson të gjitha marrëveshjet e mëparshme në mes të Përdoruesit dhe IPKO's dhe përbën Marrëveshjen në tërësi në lidhje me objektin e saj dhe nuk duhet të ndryshohet ose përmirësohet, përveç se me shkrim dhe nënshkruar nga përfaqësuesit e autorizuar nga të dy palët. Në rast se ndonjë dispozitë në Marrëveshje është e paligjshme ose e pa zbatueshme do të ndahet dhe largohet nga Marrëveshja, dispozitat e mbetura do të qëndrojnë në fuqi dhe IPKO do të gjej me kohë zëvendësim.