

Prilog 6.13.1. Specifični uslovi usluge Dedicated server (ponuda istekla 01. 03. 2020. godine)

1. Predmet Specifernih uslova

Clan 1.

- (1) Ovim Specifinim uslovima BH Telecom d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Specifini uslovi) ureduju se uslovi koristenja usluge „Dedicated server (zakupljeni server)". Specifini uslovi ureduju odnose izmedu BH Telecoma i korisnika usluge „Dedicated server (zakupljeni server)" (u daljem tekstu Pretplatnik).
- (2) Za sve sto nije regulisano ovim Specifinim uslovima primijenit ce se odredbe Uslova za prufanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Uslovi) i Cjenovnika usluga u untrasnjem i medunarodnom saobracaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik).

2. Karakteristike usluge Dedicated server (zakupljeni server)

Clan 2.

- (1) Dedicated server (zakupljeni server) je neupravljana (unmanaged) usluga kojom BH Telecom pruza krajnjim korisnicima mogucnost zakupa zasebnih namjenskih servera.
- (2) BH Telecom se obavez.uje Pretplatniku pruziti izabrani paket usluga u skladu sa raspolozivim resursima.
- (3) Nabavka licenci i prava za aplikativni software i sadrfaje koje Pretplatnik postavlja na zakupljeni server je iskljuciva odgovornost Pretplatnika, te se BH Telecom po ovom osnovu ne moze smatrati odgovornim.
- (4) Pretplatnik odabranog paketa usluga vrsi nadzor odrzavanje performansi, sigurnosti aplikativne nadogradnje servera.
- (5) Sadr faj servera je iskljuciva odgovornost Pretplatnika, BH Telecom ne vrsi provjeru podataka na serveru i iskljucena je svaka odgovornost BH Telecoma za sadrzaj snimljen na serveru.

3. Uslovi pruzanja usluge Dedicated server (zakupljeni server)

Clan 3.

- (1) Serveri su fizicki smjesteni u serverskim salama BH Telecoma u Sarajevu. Serverske sale su pod 24-satnim nadzorom. Serverske sale su klimatizirane, napajanje elektricnom energijom osigurava UPS mreza. Napajanje serverskih sala je dodatno osigurano agregatom za koji je obezbijedeno dovoljno goriva za mjesec dana rada bez elektricne energije. U sale je instaliran sistem rane detekcije pozara i automatski sistem gasenja pofara. Serveri su na internet spojeni preko nekoliko redudantnih linkova.
- (2) BH Telecom garantuje da nece vrsiti prekide rada servera duze od 15 minuta bez zahtjeva Pretplatnika, iii bez najave najmanje 24 sata unaprijed.

- (3) U slučaju planiranog prekida rada neke hardverske ili softverske komponente dužeg od 15 minuta, BH Telecom će obavijestiti Pretplatnika najmanje 3 dana unaprijed.
- (4) U slučaju neplaniranog prekida rada neke hardverske ili softverske komponente (visa sila), BH Telecom će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do prekida.
- (5) U slučaju nužde (hakerski napad, opterećenje mreže BH Telecoma izazvano povećanim saobraćajem na spornim serverima, i sl.) BH Telecom zadržava pravo privremeno isključiti uslugu bez najave, o čemu će obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.
- (6) BH Telecom ne odgovara za štetu nastalu zbog prekida u raspoloživosti servisa do kojeg je došlo zbog slijedećih razloga:
 - a. napad na hardversku ili softversku komponentu,
 - b. greška Pretplatnika, ili kršenje ugovora od strane Pretplatnika,
 - c. problem kod dobavljača usluga BH Telecoma,
 - d. uticaj više sile.
- (7) BH Telecom će na zahtjev Pretplatnika omogućiti fizički pristup serverima prema uslovima definisanim članom 4. ovih Specifičnih uslova.

4. Uslovi za ostvarivanje fizickog pristupa serveru

Član 4.

- (1) BH Telecom se obavezuje da će na zahtjev Pretplatnika obezbijediti fizički pristup zakupljenim serverima u skladu sa ovim članom.
- (2) Pretplatnik 3 radna dana prije željenog termina pristupa šalje zahtjev za pristup serverskim salama BH Telecoma adresiran na Službu za sigurnost Generalne direkcije BH Telecoma, odnosno na Odjeljenje za zaštitu i sigurnost pripadajuće regionalne direkcije, ukoliko zahtjev ne podnosi u Sarajevu. Podaci o adresama i kontaktima pomenutih službi odgovornih za prijem i obradu zahtjeva dati su na adresi www.bhtelecom.ba. U zahtjevu za pristup serverskim salama BH Telecoma Pretplatnik mora navesti sljedeće podatke:
 - a. Ime i prezime osobe/osoba za koje traži pristup serverskim salama BH Telecoma;
 - b. Broj/brojeve lične karte osobe/osoba za koje traži pristup serverskim salama BH Telecoma, odnosno broj pasosa i zemlju porijekla za osobu za koju traži pristup serverskim salama, ukoliko ta osoba nije državljanin BiH;
 - c. Datum, odnosno period tokom kog želi pristupati svojim serverima.
- (3) BH Telecom zadržava pravo da ne dozvoli pristup serverima ukoliko procijeni da nije u mogućnosti obezbijediti adekvatan nadzor pristupa, ili ukoliko su u toku radovi u serverskim salama koje bi taj pristup ometao.
- (4) Pristup serverima je moguć isključivo u pratnji uposlenika BH Telecoma koji će vršiti nadzor rada Pretplatnika, odnosno osoba kojima je omogućen pristup.
- (5) Dodijeljeni termin/period pristupa nije moguće odgoditi. Ukoliko je pretplatniku potreban novi termin, jer nije u mogućnosti ispostovati dodijeljeni, Pretplatnik ponovo podnosi zahtjev za pristup serverskim salama BH Telecoma.

5. Uslovi koristenja usluge Dedicated server (zakupljeni server)

Clan 5.

- (1) Pretplatnik se obvezuje da ce poduzeti sve tehnicke, organizacione i administrativne mjere zastite od neovlastenog odavanja i koristenja pristupnih podataka koje mu je obezbijedio BH Telecom. Pretplatnik ce zbog svoje sigurnosti morati dostaviti spisak IP adresa preko kojih ce pristupati usluzi, iii ukoliko ne posjeduje stalne IP adrese, sa administratorima usluge ce biti u obavezi dogovoriti nacin nadgledanja eventualne zloupotrebe pristupnih podataka.
- (2) BH Telecom moze nadgledati Pretplatnikove podatke na serverima iii pristup Pretplatnikovim podacima preko mreze, za potrebe tehnicke podrške, antivirusnog i antispam skeniranja, sprijecavanja hakerskih napada, te utvrdivanja eventualnog kršenja odredaba Ugovora iii Specifčnih uslova.
- (3) U slucaju da Pretplatnik koristi vise od 80% (80 Mbps) mreznog kapaciteta neprestano u trajanju od 2 sata, te ukoliko Pretplatnik ne moze regulisati protok saobraćaja ka svojim serverima i sa njih, BH Telecom zadržava pravo da tehnicki ograniči ovaj protok na 10 Mbps, sve do otklanjanja uzroka prekomjernog saobraćaja.
- (4) BH Telecom ce Pretplatniku na zahtjev za dodatnom IPS uslugom, prvih 30 dana od dana potpisivanja Zahtjeva bez naknade pružiti dodatnu uslugu IPS zaštite, i to same nakon potpisivanja prvog, inicijalnog Zahtjeva. Pretplatnik istu bez naknade moze otkazati do isteka ovog perioda.
- (5) U slucaju promjene paketa u okviru Dedicated server (zakupljeni server) usluge, Zahtjev za ugovaranje dodatne usluge IPS zaštite smatrat ce se prvim, inicijalnim Zahtjevom na novom paketu, te Pretplatnik i u ovom slucaju ostvaruje pravo na pružanje dodatne usluge IPS zaštite bez naknade, prvih 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva u skladu sa prethodnim stavom.
- (6) BH Telecom ce Pretplatniku na zahtjev izvršiti reboot servera. Pretplatnik moze podnijeti zahtjev sa svoje @bih.net.ba mail adrese koju ima u okviru usluge Dedicated server (zakupljeni server).
- (7) Pretplatnik je saglasan da BH Telecom ima pravo privremeno ograniciti iii uskratiti pristup uslugama ako utvrdi da ih je Pretplatnik koristio u slijedece svrhe:
 - Distribuiranje uvredljivog sadržaja, iii sadržaja koji je prijetnja bilo koje vrste, vulgaran, poziva na cinjenja protivna pozitivnim propisima u BiH, a narocito poziva na vjersku, nacionalnu iii rasnu netrpeljivost;
 - b. Vrsenje aktivnosti kojima se vrijedaju prava djece;
 - c. Vrsenje aktivnosti kojima se krše autorska i druga srodna prava, prava intelektualnog vlasništva, neovlasteno otkrivaju podaci koji predstavljaju poslovnu iii drugu tajnu; d. Lazno predstavljanje;
 - Neovlasteno prikupljanje, cuvanje i objavljivanje osobnih podataka krajnjih korisnika BH Telecoma, iii drugih operatera u BiH;
 - e. Vrsenje aktivnosti kojima se moze uzrokovati steta BH Telecomu, ostalim korisnicima iii bile kojoj trecjoj osobi;
 - g. Objavljivanje, dostavljanje, ucitavanje i/ili razmjena sadržaja, za koji Pretplatnik zna, iii bi mogao znati da sadrzi racunarske viruse, crve, racunarske kodove, datoteke i programe koji mogu imati za posljedicu ometanje, ogranicavanje rada iii unistenje bilo kojeg racunarskog programa iii bilo koje racunarske i druge opreme;
 - h. Spajanje na IRC iii P2P servise;
 - i. Nenamjerno iii namjerno slanje nezelenih sadržaja (SPAM);

- j. Upotreba servera u svrhu prevare ili bilo koje druge postrojanje ili smjereno ka nanosenju štete trećim licima.
- (8) Pretplatnik će biti odgovoran za svaku štetu koja bi mogla nastati BH Telecom ili trećoj strani uslijed kršenja bilo kojeg dijela ovih Specifičnih uslova.
- (9) Pretplatnik se obvezuje da će koristiti usluge pod sljedećim uslovima:
 - a. Pretplatnik neće na servere instalirati torrent, IRC, ili druge P2P i slične aplikacije koje mogu izazvati smetnje na mreži BHT. U slučaju da je Pretplatnik prekršio ovu odredbu, administratori usluge će privremeno isključiti uslugu bez najave i obavijest.
 - b. Pretplatnik preuzima punu odgovornost za vrstu sadržaja koji backlinkuje te BH Telecom neće vršiti provjeru iste. Pretplatnik snosi odgovornost za štetu koja može nastati uslijed backupa podataka čije posjedovanje nije dozvoljeno ili je ograničeno u skladu sa pozitivnim propisima Bosne i Hercegovine.

6. Ugovor i uslovi plaćanja za korištenje usluge Dedicated server (zakupljeni server)

Član 6.

- (1) Ugovor za korištenje usluge Dedicated server (zakupljeni server) se zaključuje na neodređeno vrijeme u skladu sa Uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga.
- (2) Pretplatnik ima mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja liqovornog odnosa po osnovu čega ostvaruje pravo na korištenje benefita u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) Po isteku perioda obaveznog trajanja liqovora Pretplatnik nastavlja koristiti uslugu na neodređeno vrijeme u skladu sa Cjenovnikom, pri čemu je Pretplatnik omogućeno ugovaranje novog perioda obaveznog trajanja liqovornog odnosa radi ostvarivanja benefita u skladu sa Cjenovnikom.
- (4) U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem liqovornog odnosa Pretplatnik je obavezan jednokratno platiti iznos svih dodjeljenih a iskoristjenih benefita proisteklih po osnovu ugovora sa obaveznim trajanjem liqovornog odnosa.
- (5) U toku obaveznog trajanja ugovornog odnosa Pretplatnik ima pravo na promjenu korištenog paketa a pri tome se trajanje liqovora ne mijenja.

7. Dodatna usluga - Promjena paketa

Član 7.

- (1) BH Telecom će Pretplatniku na zahtjev izvršiti promjenu paketa u okviru Dedicated server (zakupljeni server) usluge, pri čemu će Pretplatnik oba server paketa ostati na raspolaganju 15 radnih dana a za potrebe migracije podataka.
- (2) U slučaju promjene paketa u okviru Dedicated server (zakupljeni server) usluge, dodatna usluga IPS zaštite za server paket sa kojeg Pretplatnik prelazi neće biti u funkciji, te je potrebno da Pretplatnik podnese Zahtjev za dodatnom uslugom IPS zaštite za server paket na koji Pretplatnik prelazi.

8. Oodatna usluga - Backup

Clan 8.

- (1) Dodatna usluga „Backup“ pružat će se na osnovu zahtjeva Pretplatnika koji ima potrebu za obezbjeđenjem mogućnosti da izvrši backup podataka sa svog servera na uređaj koji se nalazi u mreži BH Telecoma.
- (2) BH Telecom će u dogovoru sa Pretplatnikom vršiti backup podataka koje isti navede (direktorijumi i fajlovi na korisničkom serveru) na sljedeći način: a) „Na zahtjev“ u realnom vremenu, b) Kreiranjem planiranih backup pravila koja će automatski izvršavati backup po principu sta-gdje-kada.
- (3) BH Telecom će u cilju provjere rada usluge backupa podataka za Pretplatnika izvršiti prvi testni restore podataka, i to nakon što Pretplatnik zakupi ovu dodatnu uslugu i ista se tehnički realizira (instalacija agenta itd.), a uz prethodni dogovor detalja sa Pretplatnikom (termin testnog restore-a podataka, sami podaci nad kojima će se vršiti testiranje, te putanja na korisničkom disku na koju će se vršiti testni restore, ...).
- (4) BH Telecom će u cilju provjere rada usluge backupa podataka za Pretplatnika, osim inicijalnog testnog restore-a podataka, svaka 3 (tri) kalendarska mjeseca vršiti kontrolni testni restore korisničkih podataka ukoliko to Pretplatnik zeli, i to na isti način kao kod vršenja inicijalnog testnog restore-a podataka. Ukoliko Pretplatnik u određenom vremenskom periodu ne zeli da BH Telecom za njega izvrši kontrolni testni restore podataka, a o čemu obavještava BH Telecom sa svoje@bih.net.ba mail adrese (koju ima u okviru usluge Dedicated server (zakupljeni server)), u tom slučaju podrazumijevaće se da su podaci na backup sistemu BH Telecoma koji su backupovani u prethodnom periodu ispravni.
- (5) Za podatke na kojim će se vršiti testiranje prilikom inicijalnog ili tromjesečnog restore-a, mogu biti određeni testni podaci ili operativni podaci koje koristi aplikacija na korisničkom serveru. Ukoliko se radi o operativnim podacima, Pretplatnik će prije testiranja napraviti kopiju podataka lokalno na serverskom diskovnom prostoru.
- (6) Termin vršenja testnih restore-a korisničkih podataka bit će u okviru radnog vremena nadležnih uposlenika BH Telecoma.
- (7) Pretplatnik će nakon uspješnog završetka poslati e-mailom potvrdu da je inicijalni, odnosno tromjesečni testni restore podataka prošao uspješno (sa svoje @bih.net.ba mail adrese koju ima u okviru usluge Dedicated server (zakupljeni server)).
- (8) Ukoliko se prilikom inicijalnog ili tromjesečnog testnog restore-a podataka ukazu tehnički problemi BH Telecom će otkloniti probleme i sa Pretplatnikom dogovoriti novi termin za testni restore podataka.

Clan 9.

- (1) Pretplatnik će vršiti instalaciju agent software-a koristeći dostupna uputstva ili uz podršku nadležnih uposlenika BH Telecoma. Izuzetno, instalaciju može izvršiti nadležni uposlenik BH Telecoma uz prethodnu saglasnost Pretplatnika koju će poslati sa svoje @bih.net.ba mail adrese na službeni e-mail adresu BH Telecoma.
- (2) Pretplatnik se obavezuje da nakon izvršene instalacije neće vršiti nikakve izmjene na agent software-u bez prethodne saglasnosti BH Telecoma.

- (3) Ispravno funkcioniranje agent software-a je u nadležnosti Pretplatnika. BH Telecom se obavezuje na pružanje tehničke podrške. Ukoliko Pretplatnik želi da nadležni zaposlenici BH Telecoma izvrše intervenciju na samom korisničkom serveru potrebno je da pošalje saglasnost sa svoje @bih.net.ba mail adrese. Ukoliko se za vrijeme intervencije na korisničkom serveru pojave problemi nevezani za agent software-a BH Telecom ne odgovara za nastalu štetu.
- (4) U vremenu ispada agent software-a BH Telecom ne odgovara ukoliko se ne izvrši backup podataka u skladu sa postavljenim pravilima na backup sistemu BH Telecoma.
- (5) BH Telecom se obavezuje da će backup-ovani podaci biti uvijek dostupni na backup sistemu osim u slučajevima više sile.
- (6) Nakon izvršenog tromjesečnog testnog restore-a podataka Pretplatnik će sa svoje @bih.net.ba mail adrese dostaviti informaciju nadležnim zaposlenicima BH Telecoma da su podaci na backup sistemu BH Telecoma koji su backupovani u prethodnom periodu ispravni.
- (7) Restore podataka sa backup sistema se vrši isključivo kroz agent software direktno na korisnički server. Izuzetno, nadležni zaposlenici BH Telecoma mogu Pretplatniku dostaviti podatke na neki drugi način, s tim da isto nije u obavezi BH Telecoma.
- (8) U slučaju otkaza usluge od strane Pretplatnika, Pretplatnik je saglasan da BH Telecom može izvršiti brisanje korisničkih podataka i sadržaja sa backup sistema bez obaveze dostavljanja istih Pretplatniku na bilo koji način.

9. Završne odredbe

Član 10.

- (1) Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (3) BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.
- (4) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a početak će se primjenjivati istekom roka od 30 dana po objavljivanju.
- (5) Danom početka primjene ovih Specifičnih uslova, prestaju da vaze Specifični uslovi usluge „Dedicated server (zakupljeni server)“ usvojeni Odlukom broj: 00J-2.1-24435-2/12.
- (6) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.