

Prilog 6.11.4. Specifični uslovi usluge Online zaštita

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

- 1) Usluga Online zaštita (u daljem tekstu: Usluga) je dodatna usluga koju BH Telecom pruža u partnerstvu sa proizvođačima /distributerima antivirusnog softvera (u daljem tekstu: Partner), koja uključuje ponudu različitih sigurnosnih paketa za zaštitu računara, mobitela i drugih telekomunikacijskih uređaja od malicioznih programa na internetu.

U zavisnosti od izabranog sigurnosnog paketa korisniku se pruža zaštita od virusa, neovlaštenog pristupa putem Interneta, siguran pristup online bankarstvu, zaštita porodice i identiteta, kao i zaštita dragocjenih podataka. Sigurnosni paket pruža takođe zaštitu od slučajnog izvršenja zlonamjernog softvera, omogućava zaštitu podataka kroz izradu sigurnosnih kopija (backup) i poboljšava performanse računara.

- 2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik) i drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje Pretplatnik/Korisnik koristi.

2. Korištenje usluge

Član 2.

- 1) Pretplatnici Usluge mogu biti fizička lica, korisnici usluga BH Telecoma koje uključuju korištenje širokopojasnog mobilnog ili fiksnog pristupa internetu.
- 2) Informacije o ponudi različitih sigurnosnih paketa u okviru Usluge objavljene su na web stranici www.bhtelecom.ba. Pretplatnik može da bira između različitih tipova zaštite uređaja i broja licenci u okviru sigurnosnog paketa. Od izabrane, odnosno aktivirane licence zavisi i niz omogućenih funkcionalnosti.
- 3) Pretplatnici usluga fiksne mreže mogu naručiti Uslugu putem web portala www.bhtelecom.ba nakon logina sa svojim korisničkim podacima ili na prodajnim mjestima BH Telecoma, dok pretplatnici mobilne mreže Uslugu mogu naručiti samo na prodajnim mjestima BH Telecoma.
- 4) Sa narudžbom usluge smatra se da je korisnik upoznat i saglasan sa nivoom zaštite koju odabrani sigurnosni paket nudi, kao i sa cijenom i uslovima korištenja Usluge.
- 5) Narudžbom Usluge korisnik dobija aktivacijski kod koji koristi za instalaciju sigurnosnog paketa na računar / telekomunikacijski uređaj.
- 6) Sigurnosni paket sa važećim aktivacijskim kodom pruža odabrani nivo zaštite za računar i za mobilne komunikacijske uređaje u periodu validnosti dodijeljene licence. Licenca za korištenje sigurnosnog paketa validna je sve dok korisnik plaća mjesečnu naknadu za korištenje Usluge i traje do isteka mjeseca u kojem korisnik zatraži deaktivaciju Usluge.

3. Plaćanje naknade za korištenje Usluge

Član 3.

- 1) Upotreba sigurnosnog paketa je pretplatniku dostupna od datuma dobijanja aktivacijskog koda pa do kraja obračunskog perioda u kojem pretplatnik izvrši deaktivaciju Usluge. Usluga se naplaćuje kroz

mjesečni račun za uslugu fiksne ili mobilne mreže BH Telecoma, za cijeli mjesec bez obzira na dan aktivacije.

- 2) Korisnik ima pravo na besplatno probno korištenje Usluge koje traje od dana dodjele licence do isteka narednog obračunskog perioda. Ukoliko korisnik odjavi Uslugu u toku probnog perioda nema obavezu plaćanja troškova njenog korištenja. Nakon isteka probnog perioda, ukoliko korisnik u tom periodu ne odjavi korištenje Usluge, počinje se obračunavati naknada za korištenje.
- 3) Korisnik ima pravo na po jedno probno korištenje svakog pojedinog softverskog paketa u okviru ponude Usluge.

4. Pružanje podrške u korištenju usluge

Član 4.

Podrška korisnicima za instalaciju, upotrebu i održavanje sigurnosnog paketa je obezbjeđena kroz dva nivoa podrške:

a) Prvi nivo podrške pruža BH Telecom kroz svoja tri standardna kanala :

1. Telefonski kanal podrške:
 - 1444 za rezidencijalne korisnike
 - 0800 27777 pozivi korisnika iz drugih mreža
2. E-mail kanal podrške (podrška putem jedinstvene mail adrese za podršku korisnicima podrska@bhtelecom.ba)
3. Podrška putem zvaničnog Facebook kanala podrške BH Telecoma.

Prvi nivo podrške obuhvata pružanje informacija o karakteristikama pojedinih paketa, cijenama, uslovima korištenja, načinu aktivacije /deaktivacije, načinu korištenja usluge i načinu obračuna.

b) Drugi nivo podrške pruža Partner putem svojih kanala (linkovi i adrese službi za podršku dostupni na web stranici BH Telecoma) i obuhvata stručnu tehničku pomoć u korištenju aplikacije.

Kanali podrške za proizvode firme Kaspersky:

- lični profil pretplatnika kod dobavljača: <https://my.kaspersky.com/>
- interaktivna podrška: http://support.kaspersky.com/fts_start
- baza znanja o aplikaciji: <http://support.kaspersky.com/desktop>
- zvanični forumi dobavljača: <http://forum.kaspersky.com/>

Svim nabrojanim resursima pretplatnik može pristupiti preko grafičkog korisničkog interfejsa (GUI) softvera.

Kanali podrške za proizvode firme Zemana:

- podrska@zemana.com

5. Uslovi korištenja usluge

Član 5.

- 1) Aktivacijom blo kojeg sigurnosnog paketa u okviru ponude Usluge pretplatnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem, cijenom i uslovima korištenja Usluge. Slaganje sa ponudom pretplatnik potvrđuje označavanjem odgovarajućeg polja kroz formu zahtjeva za korištenje Usluge.
- 2) BH Telecom zadržava pravo da pretplatniku, bez prethodnog upozorenja, privremeno ili trajno zabrani korištenje Usluge ako je način upotrebe Usluge u suprotnosti sa ovim uslovima, ili može negativno uticati na greške, kvarove i/ili druge tehničke, tehnološke i komercijalne aspekte pružanja usluga BH Telecoma.
- 3) Ukoliko iz bilo kojeg razloga prestane pretplatnički ugovor za korištenje osnovne usluge BH Telecoma za koju se ispostavlja mjesečni račun, pretplatnik može nastaviti upotrebu sigurnosnog paketa samo do isteka obračunskog perioda u kojem ističe pretplatnički ugovor za fiksnu ili mobilnu uslugu.
- 4) BH Telecom pretplatniku ne garantuje da bilo koji sigurnosni paket u okviru ponude Usluge obezbjeđuje potpunu zaštitu od virusa, neovlaštenog pristupa preko interneta, potpuno ograničavanje neželjene pošte, zaštitu identiteta korisnika i zaštitu dragocjenih podataka. Takođe, BH Telecom pretplatniku pri korištenju sigurnosnog paketa ne garantuje potpunu zaštitu od spama, neovlaštenog pristupa korisnikovom računaru od strane treće osobe, neželjenog izvršenja zlonamjernog softvera i softvera za zloupotrebu korisnikove telefonske linije. Nivo zaštite koju sigurnosni paket obezbjeđuje je direktno povezan sa načinom korištenja softvera, koja mora biti koliko je to moguće u skladu sa smjernicama i preporukama proizvođača.
- 5) U slučaju da pretplatnik instalira ili koristi sigurnosni paket suprotno uputstvima i savjetima proizvođača, BH Telecom ne odgovara za neprikladno ili nepotpuno djelovanje, odnosno nefunkcionisanje sigurnosnog paketa.
- 6) BH Telecom obezbjeđuje Uslugu takvu kakva jeste, pretplatnik je sam dužan provjeriti i uvjeriti se kako Usluga radi.
- 7) Pretplatnik može koristiti Uslugu samo za lične i nekomercijalne svrhe, poštujući pravo na intelektualnu svojinu i licencne uslove. Zabranjeno je mijenjanje, kopiranje, distribucija, iznajmljivanje, prenos ili prodaja bilo koje informacije, softvera, proizvoda ili usluge, koji su dio ponude Usluge.

6. Završne odredbe

Član 6.

- 1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- 2) Ovi Specifični uslovi primjenjuju se od 01.08.2017. godine.
- 3) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.
- 4) BH Telecom će ove specifične uslove i njihove kasnije izmjene i dopune objaviti i učiniti dostupnim na način utvrđen pravilima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.