

## **7.7. Specifični uslovi za pružanje/korištenje MPLS VPN usluge BH Telecoma**

### **1. Predmet Specifičnih uslova**

#### **Član 1.**

Specifičnim uslovima za pružanje/korištenje MPLS VPN usluge BH Telecoma d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Specifični uslovi) uređuju se uslovi pružanja/korištenja MPLS VPN usluge u mreži BH Telecoma. Specifični uslovi uređuju odnose između BH Telecoma i Pretplatnika navedene usluge.

Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima primijenit će se odredbe Uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Uslovi) i Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik).

U smislu ovih Specifičnih uslova, MPLS VPN usluga podrazumijeva ponudu usluge koja predstavlja nadopunu postojeće palete usluga javne podatkovne mreže- VPN (BIHPAK mreža). Usluga je namijenjena poslovnim korisnicima koji imaju potrebu za umrežavanje geografski distribuiranih poslovnica u sisteme za prijenos korporativnih podataka velikim brzinama.

### **2. Uslovi za korištenje MPLS VPN usluge**

#### **Član 2.**

Pretplatnici MPLS VPN usluge BH Telecoma mogu biti isključivo poslovni korisnici tj. pravna lica i fizička lica u smislu važećeg Zakona o obrtu FBiH, a na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva BH Telecomu za korištenje usluge.

### **3. Ugovorni odnos i način plaćanja MPLS VPN usluge (osnovne i dodatnih usluga)**

#### **Član 3.**

Ukoliko je u skladu sa Uslovima, već zaključen Ugovor o pružanju/korištenju telekomunikacionih usluga (Opšti ugovor), Aneks ugovora za pružanje/korištenje MPLS VPN usluge zaključuje se na:

- neodređeno vrijeme
- određeno vrijeme do 90 dana – za privremeno pružanje/korištenje usluge MPLS VPN
- neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 1, 2 ili 3 godine, po osnovu čega Pretplatnik ostvaruje pravo popusta na iznos mjesečne pretplate po priključku za pristupnu brzinu, u skladu sa Cjenovnikom.

Cijena pristupa usluzi, mjesečna pretplata, te sve ostale cijene utvrđene su Cjenovnikom.

| Aneks ugovora za pružanje/korištenje MPLS VPN usluge stupa na snagu obostranim potpisivanjem, a primjenjivat će se od datuma tehničke realizacije usluge /instalacije

(osnovne ili dodatne usluge definisane u Cjenovniku), od kada započinje period obaveznog trajanja ugovora i obračun korištenja ugovorenih usluga.

Aneks ugovora se zaključuje za:

- svaki novi priključak;
- pružanje/korištenje usluge na određeno vrijeme do 90 dana;
- pružanje/korištenje popusta na iznos mjesečne pretplate po priključku za brzinu, a po osnovu obaveznog trajanja zaključenog ugovornog odnosa;
- dodatnu uslugu: "Back up veza".

Ukoliko je Aneks ugovora za pružanje/korištenje osnovne usluge MPLS VPN zaključen na neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 1, 2 ili 3 godine u skladu sa ponudom MPLS VPN usluge BH Telecoma, Pretplatnik MPLS VPN usluge ima pravo, da bez primjene sankcija, prekine ugovoreno obavezno trajanje, isključivo u cilju ugovaranja obaveznog trajanja na period koji je duži od korištenog, a radi korištenja beneficije u skladu sa ponudom. Novi period obaveznog trajanja od 2 ili 3 godine teče iznova, od momenta obostranog potpisivanja Aneksa ugovora.

Obavezni rok trajanja zaključenog ugovornog odnosa će se automatski produžavati na već ugovoreni period, ukoliko pretplatnik pismeno ne otkaže obavezno trajanje do trenutka isteka već ugovorenog perioda obaveznog trajanja ugovornog odnosa.

Ukoliko u toku obaveznog trajanja ugovornog odnosa pretplatnik prijenosa podataka po mreži BIHPAK putem protokola: X.25, X.28 ili Frame Relay, podnese zahtjev (za sve postojeće priključke) za prelazak na uslugu MPLS VPN, pretplatniku će se omogućiti ista usluga uz uslov zaključivanja ugovornog odnosa na isti ili veći period obaveznog trajanja u odnosu na preostali period do dana prelaska na uslugu MPLS VPN.

Ukoliko u toku obaveznog trajanja ugovornog odnosa pretplatnik prijenosa podataka po mreži BIHPAK putem protokola Frame Relay, podnese zahtjev za prelazak na uslugu MPLS VPN, s tim da se zahtjev za prelazak na MPLS VPN odnosi samo na određeni broj postojećih priključaka, dok će prestale zadržati na Frame Relay protokolu, te zahtjeva zaključivanje ugovornog odnosa na neodređeno vrijeme u skladu sa Uslovima, pretplatniku će se omogućiti ista usluga, bez primjene sankcija. Pretplatnik će prestale Frame Relay priključke nastaviti koristiti po uslovima korištenja popusta po osnovu već ugovorenog obaveznog trajanja ugovornog odnosa, dok će MPLS priključke koristiti po uslovima novog zaključenog ugovornog odnosa.

#### **4. Karakteristike MPLS VPN usluge**

##### **Član 4.**

Model osnovne usluge sačinjavaju dvije grupe usluga: MPLS L2VPN i MPLS L3VPN a koje podrazumijevaju sljedeće:

- **L2** sa point-to-point vezama i topologijama tipa zvijezde – u ovom slučaju od strane BH Telecoma se ne vrši upravljanje Pretplatnikovim MAC i IP adresama, pri čemu Pretplatnik osim pristupnih tačaka definira i krajnje tačke point-to-point konekcija.
- **L3** rješenje u sklopu kojeg BH Telecom na sebe djelomično preuzima funkcije routiranja i upravljanja IP adresnim prostorom u Pretplatnikovoj VPN mreži, a Pretplatniku je dostupna dostupna full-mesh topologija, s tim da isti sam konfigurira i održava svoju opremu.

## **Član 5.**

Pretplatniku će se omogućiti uvezivanje MPLS virtualne privatne mreže sa lokacijama privatne mreže realizovane putem Frame Relay protokola. Na taj način Pretplatnik koji već koristi Frame Relay VPN uslugu moći će ostvariti interkonekcijsku point –to- point vezu sa lokacijama uvezanim u VPN putem MPLS protokola, odnosno imat će mogućnost migracije svoje VPN sa Frame Relay na MPLS tehnološku platformu.

Pretplatniku MPLS VPN usluge kojem je omogućena interkonekcijska point-to-point veza, između njegovih VPN lokacija realizovanih putem Frame Realy protokola i VPN MPLS lokacija, takav vid veze naplaćivati će se po važećem Cjenovniku za Frame Relay VPN uslugu BH Telecoma, i to kao PVC veza predefinisano i ugovorenog CIR parametra.

## **Član 6.**

Pretplatnicima MPLS VPN usluge će se omogućiti međusobno uvezivanje MPLS virtualnih privatnih mreža pod uslovom da oba ili više Pretplatnika podnesu objedinjen pismeni zahtjev za takav vid dodatne usluge, uz preciziranje lokacija/priključaka koje se povezuju. Pretplatnicima se ovaj vid povezivanja dodatno ne naplaćuje.

## **5. Oprema**

### **Član 7.**

Ukoliko se MPLS VPN usluga realizuje putem bakarne parice kao prijenosnog medija BH Telecom će Pretplatniku dati na korištenje xDSL modem.

Ukoliko se MPLS VPN usluga realizuje putem optičkog prijenosnog medija veze se ostvaruju direktno preko optičkih portova BH Telecoma i Pretplatnika.

Oprema, data Pretplatniku na korištenje, ostaje trajno u vlasništvu BH Telecoma i njeno održavanje je u nadležnosti BH Telecoma tokom cijelog perioda trajanja ugovornog odnosa.

Pretplatnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama BH Telecoma, a kako bi se oprema održala u ispravnom stanju.

BH Telecom ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik:

- zamijeni opremu datu na korištenje bez saglasnosti BH Telecoma,
- ne osigurava potrebne uslove u skladu sa Uslovima, odnosno ako je kućna instalacija ili konfiguracija opreme neispravna ili neodgovarajuća,
- ukoliko koristi opremu na način koji je suprotan uputama BH Telecoma.

Ukoliko dođe do oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, Pretplatnik se obavezuje BH Telecomu nadoknaditi nastalu štetu.

U slučaju prestanka Ugovora, iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan vratiti BH Telecomu opremu u stanju u kakvom ju je primio.

## **6. Dodatna usluga "Back up veza"**

### **Član 8.**

Dodatna usluga "Back up veza" pružat će se Pretplatniku koji ima potrebu za fizičkom zaštitom osnovnog prijenosnog puta koji koristi, tj. podataka koji se prenose, i koji će istu koristiti samo u slučaju prekida osnovne veze.

Za uslugu "Back up veza" koristit će se bilo koji raspoloživi prijenosni medij, a sama brzina backup veze će biti prepuštena na odabir Pretplatniku (prema Cjenovniku), dok će prijenosni medij za ovu vezu zavisiti od tehničke mogućnosti.

U procesu ispitivanja tehničke mogućnosti, a prije zaključivanja ugovornog odnosa za ovu dodatnu uslugu, Pretplatnik će biti upoznat sa svim navedenim uslovima pružanja usluge.

## **7. Promjena pristupne brzine**

### **Član 9.**

Promjena pristupne brzine na zahtjev Pretplatnika realizovat će se po uslovima i cijenama definisanim Cjenovnikom.

## **8. Prelazak na uslugu MPLS VPN**

### **Član 10.**

Prelazak na uslugu MPLS VPN će biti omogućen postojećim pretplatnicima usluge xDSL VPN i pretplatnicima usluge prijenosa podataka po mreži BIHPAK putem protokola: X.25, SNA, X.28 i Frame Relay, i to na osnovu pismenog zahtjeva.

Prelazak na uslugu MPLS VPN će se realizovati po cijenama i uslovima definisanim Cjenovnikom.

## **9. Promjena lokacije priključka**

### **Član 11.**

Promjena lokacije MPLS VPN priključka Pretplatnicima će biti omogućena na osnovu pismenog zahtjeva Pretplatnika, i to po cijenama i uslovima definisanim Cjenovnikom.

## **10. Privremeno isključenje**

### **Član 12.**

BH Telecom može privremeno isključiti/onemogućiti Pretplatniku korištenje MPLS VPN usluge ukoliko se utvrdi postojanje nekog od razloga za privremeno isključenje u skladu sa Uslovima BH Telecoma.

Pretplatnik ima pravo podnijeti zahtjev za privremeno isključenje priključka u trajanju do 90 dana, i to jednom u periodu od 12 mjeseci od dana isteka posljednjeg privremenog isključenja priključka izvršenog na zahtjev Pretplatnika.

U slučaju privremenog isključenja iz razloga za koje nije odgovoran BH Telecom, Pretplatniku će se obračunati i naplatiti puni iznos mjesečne pretplate za korištenje MPLS VPN usluge, a u skladu sa Cjenovnikom.

U slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika (do 90 dana), Pretplatniku se naplaćuje umanjeni iznos mjesečne pretplate u skladu sa Cjenovnikom.

Ponovno uključenje privremeno isključene usluge, na zahtjev Pretplatnika (do 90 dana), izvršit će se sa datumom uključjenja naznačenim u zahtjevu ili najkasnije 90-ti dan po izvršenom privremenom isključenju.

U slučajevima kada je privremeno isključenje nastupilo usljed razloga za koje nije odgovoran BH Telecom i u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan platiti jednokratni iznos troškova ponovnog uključjenja u skladu sa Cjenovnikom.

## **11. Obaveze Pretplatnika**

### **Član 13.**

Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke opreme i podataka.

Pretplatnik je saglasan i daje BH Telecomu izričitu saglasnost za obradu podataka koji su nužni radi omogućavanja: pružanja usluge tokom trajanja ugovornog odnosa, pružanja dodatnih usluga, obračuna i naplate, rješavanja po žalbi Pretplatnika, te provjere kvalitete pružene usluge/a i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pruženu uslugu.

Pretplatnik se obavezuje držati u strogoj tajnosti, te čuvati s posebno velikom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, sve lične identifikacijske brojeve, broj Ugovora, za vrijeme trajanja ugovornog odnosa za korištenje MPLS VPN usluge.

Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključujući svako očitovanje volje dato pod bilo kojom od identifikacijskih oznaka Pretplatnika, koje će se smatrati radnjom isključivo onog Pretplatnika kojemu je takva identifikacijska oznaka dodijeljena odnosno o čijoj se identifikacijskoj oznaci radi.

BH Telecom neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja eventualno može nastati Pretplatniku i/ili trećim licima, usljed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili zloupotrebe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje korisničke identifikacijske oznake Pretplatnika, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti povezana s opisanim postupcima i/ili zloupotrebom.

## **12. Smetnje**

### **Član 14.**

BH Telecom neće biti odgovoran za smetnje nastale zbog neispravnosti terminalne i ostale opreme u vlasništvu Pretplatnika, te za sve smetnje nastale zbog radnji na strani Pretplatnika ili propuštanja radnji koje je bio u obavezi činiti, za smetnje koje Pretplatniku nastanu zbog događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. rat, poplava, štrajk, itd.). BH Telecom neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom rada sistema ili smanjenjem kvalitete mreže tokom nužnog održavanja mreže BH Telecoma.

Prijavu smetnji i/ili nedostataka i/ili kvarova Pretplatnik može izvršiti putem kontakt centra, telefona, e-maila ili faksa, nadležnoj Službi za podršku matične RD BH Telecoma.

Obaveza BH Telecoma ali i Pretplatnika je da dijagnosticiraju problem i pristupe otklanjanju kvara odmah po prijemu prijave.

Ukoliko, i pored preduzetih radnji na otklanjanju nedostataka i/ili kvarova dođe do prekida funkcionisanja MPLS VPN usluge u kontinuitetu od najmanje 3 (tri) sata, Pretplatnik ima pravo zahtijevati korekciju fakture za obračunski period u kojem se prekid i desio, ukoliko se utvrdi da je kvar/smetnja uzrokovan od strane BH Telecoma.

Umanjenje iznosa mjesečne pretplate obračunava se stavljanjem u odnos iznosa mjesečne pretplate i broja sati trajanja smetnje za lokaciju za koju se utvrdi kvar/smetnja. Zahtjev za umanjeње fakture mora biti podnesen u toku sljedećeg obračunskog perioda.

Iznos umanjeња fakture se obračunava u skladu sa važećim Cjenovnikom, a umanjeње se može odnositi samo na dio fakture vezan za pretplatu po priključku za odabranu pristupnu brzinu i to za priključak na kojem je ustanovljen kvar/smetnja.

Pretplatnik prihvata i daje svoju izričitu saglasnost da BH Telecom može daljinskim putem pristupiti opremi radi pokretanja dijagnostike opreme, i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcionisanja i provjere kvalitete usluge, definisanja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcionisanje usluge.

## **13. Prestanak ugovornog odnosa**

### **Član 15.**

Ugovorni odnos između Pretplatnika i BH Telecoma može prestati iz razloga definisanih u Uslovima, uz rokove, prava i obaveze propisane Uslovima.

U slučaju prestanka ugovornog odnosa na zahtjev ili krivicom Pretplatnika usluge MPLS VPN, odnosno otkaza obaveznog trajanja od 1, 2 ili 3 godine, pri čemu Pretplatnik prestaje koristiti uslugu prijenosa podataka po BIHPAK mreži BH Telecoma, prije isteka ugovorenog roka, pretplatnik će biti obavezan izvršiti povrat ukupnog iznosa iskorištenog benefita na iznos mjesečne pretplate, od dana ugovaranja obaveznog trajanja ugovornog odnosa, koji je u toku, do dana prestanka zaključenog ugovornog odnosa.

## **14. Završne odredbe**

### **Član 16.**

Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma [www.bhtelecom.ba](http://www.bhtelecom.ba).

BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.

Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se 30 dana po objavljivanju.

BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova