

6.11.2. Specifični uslovi usluge Microsoft® Business Suite

Primjena od 01.02.2026.godine

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima usluge „Microsoft® Business Suite“ (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuje se prvi dio uslova o pružanju/korištenju Usluge, te iste Korisnik ugovara sa BH Telecomom (potpisivanjem Ugovora o korištenju Usluge), dok se drugi dio uslova o pružanju/korištenju Usluge utvrđuje u skladu sa Microsoft® uslovima.
- (2) Drugi dio uslova o pružanju/korištenju Usluge utvrđuje se u uslovima od proizvođača licenciranog cloud rješenja tj. Microsoft®-a. Po aktivaciji Usluge, uz slanje kredencijala Korisniku će putem emaila biti dostavljen Microsoft Customer Agreement u pdf-u na engleskom jeziku, a u body emaila će biti link sa svim jezicima gdje se Microsoft Customer Agreement može skinuti i na jednom od službenih jezika BiH.
- (3) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima, na odgovarajući način će se primijeniti odredbe Opštih uslova za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma), Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik), drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje Korisnik BH Telecoma koristi, kao i sva ostala Microsoft pravila/principi/propisi/uslovi/procedure (u daljem tekstu Microsoft® Uslovi), kao i uslovi i prava iz Microsoft® Customer Agreement-a, Microsoft® Cloud Agreement-a, Microsoft® Online Service Terms ili drugih sličnih ugovora, vezanih za Uslugu (u daljem tekstu Microsoft® Ugovori), a koje propiše proizvođač licenciranog rješenja tj. Microsoft®, te eventualne izmjene i dopune istih, a koje se odnose na korištenu Uslugu, sa čim je Korisnik upoznat i saglasan.

2. Pojmovi i definicije

Član 2.

- (1) **Indirect CSP (Cloud Solution Provider/Distributor)** – Partner sa kojim BH Telecom ima potpisan Ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji za pružanje usluga iz Microsoft CSP Programa.
- (2) **Indirect reseller** – Provajder ovlašten za preprodaju usluga iz Microsoft® CSP programa.
- (3) **Licenca** se veže za pojedinačni korisnički account (račun) i predstavlja pravo korištenja Usluge u skladu sa ovim Uslovima, Microsoft® specifikacijom Usluge, te ostalim odredbama/aktima koji uređuju pravo korištenja Usluge.
- (4) **Microsoft® Customer Agreement** - „Microsoft® Ugovor sa klijentom“ koji se zaključuje između Korisnika i Microsoft®-a i sastoji se od Opšti uslovi za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, primjenjivih Korisničkih prava i Ugovora o nivou usluga i svih drugih, dodatnih uslova koje Microsoft® postavi kada se isporuči Usluga. Ovaj Ugovor stupa na snagu kada Korisnik prihvati Opšte uslove Ugovora. Fizička osoba koja prihvata Opšte uslove ovog Ugovora izjavljuje da je ovlaštena za sklapanje ovog Ugovora u ime Korisnika.
- (5) **Microsoft® ugovor o uslugama u oblaku** podrazumjeva ugovor koji se zaključuje između Microsoft®-a i Korisnika a odnosi se na programe Microsoft®-a koji se pružaju u cloud sistemu, a dostupan je na zvaničnoj Microsoft® web stranici.
- (6) **Microsoft® uslovi za Online usluge** se odnose na korištenje Online usluga koje su dio Microsoft® portfolia, te su dostupni na zvaničnoj Microsoft® Web stranici.
- (1) **Izjava kompanije Microsoft® o privatnosti** - izjava u kojoj Microsoft® navodi koje lične podatke korisnika će prikupljati i kako će ih upotrebljavati. Naznačeni su i detalji specifični

za pojedinačne proizvode i dodatne informacije relevantne za određene proizvode kompanije Microsoft®. Izjava je dostupna na zvaničnoj Microsoft® Web stranici.

- (2) **Korisnik** je pravno lice, koji sa BH Telecomom sklapa Ugovor o korištenju Usluge za svoje vlastite poslovne potrebe, a čije je registrovano poslovno sjedište na području Bosne i Hercegovine.
- (3) **Korisnički podaci** su svi podaci obrađeni u sklopu prijave i korištenja Usluge, a koji se izravno ili neizravno odnose na Korisnika.
- (4) **Odgovorna osoba Korisnika** - osoba na korisničkoj strani, navedena na Zahtjevu, koja ima ovlast da u ime i za račun Korisnika koristiti sve funkcije putem administracijskog Microsoft® sučelja.
- (5) **Subskripcija** – svaki pojedinačni plan ili proizvod iz Microsoft® portfolia, koji se naplaćuje po licenci za svakog krajnjeg Korisnika licence.
- (6) **Suspenzija** – stopiranje rada servisa (licenci) pri čemu se servisi i dalje obračunavaju i naplaćuju.
- (7) **Deaktivacija** – trajno uklanjanje servisa (licenci), u skladu sa važećim Microsoft® pravilima i uslovima BH Telecoma.
- (8) **Reaktivacija** – ponovo aktiviranje servise (licence) koji su bili suspendovani a koji su bili obračunavani i plaćani.
- (9) **Usluga** - Microsoft Business Suite usluga koja predstavlja skup ili bilo koji pojedinačni Microsoft® proizvod/plan/subskripcija iz Microsoft® portfolia, te podrazumijeva pružanje/korištenje licenciranih Microsoft cloud i drugih rješenja za čije je pružanje ovlašten BH Telecom kao indirektni preprodavač.

1. Uslovi pružanja Usluge u skladu sa aktima Microsoft®-a

Član 3.

- (1) Potpisivanjem Ugovora za Uslugu Korisnik prihvata ove Uslove BH Telecoma. Korisnik je upoznat da su ovi Uslovi bazirani na Microsoft® Uslovima i Microsoft® Ugovorima.
- (2) Potpisivanjem Ugovora sa BH Telecom-om za Uslugu, Korisnik potvrđuje da je pročitao i da prihvata Microsoft® Ugovore i Microsoft Uslove, kao i sve dalje promjene od strane Microsoft®-a kojima su podložni navedeni dokumenti.

2. Način korištenja Usluge

Član 4.

- (1) U skladu sa ovim Uslovima, BH Telecom Korisniku omogućava korištenje Usluge za njegove vlastite potrebe.
- (2) BH Telecom Korisniku omogućava pristup Usluzi koja je u vlasništvu Microsoft®-a.
- (3) Za korištenje Usluge potreban je funkcionalan računar, pametni telefon, laptop ili tablet i pristup Internetu, koje Korisnik sam osigurava. Prijenos podataka koji se koristi za pristup Internetu, nije predmet ovih Uslova, već je regulisan uslovima i cijenama davaoca usluge pristupa Internetu.
- (4) Preduslov za korištenje Usluge je potpisivanje BH Telecom Ugovora o korištenju Usluge i Microsoft® Customer Agreement-a.
- (5) Po realizaciji Zahtjeva za Uslugom, Korisniku će na e-mail adresu naznačenoj na Zahtjevu biti dostavljeni administratorski kredencijali za pristup M365 admin portalu. Inicijalno dostavljene kredencijale krajnji korisnik u skladu sa pravilima Microsoft® mora odmah promijeniti prilikom prvog logovanja.
- (6) Odgovorna osoba Korisnika prilikom registracije unosi identifikacijske oznake (korisničko ime, lozinka) koji služe za autorizaciju pristupa Usluzi. Odgovorna osoba Korisnika je dužna čuvati identifikacijske oznake od neovlaštenog korištenja.
- (7) Korisnik/administrator odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom.

(8) Ime domene nije moguće mijenjati.

3. Sadržaj paketa Usluge

Član 5.

Sadržaj Usluge ili pojedini proizvodi Usluge su definisani od strane Microsoft®-a i podložni su promjenama koje Microsoft® odredi.

4. Korisnička podrška

Član 6.

- (1) BH Telecom će u najkraćem mogućem roku poduzeti sve razumne mjere kako bi:
 - pružio telefonsku pomoć pri rješavanju problema pri korištenju Usluge,
 - kontaktirao indirect CSP Partnera radi otklanjanja nedostataka pri pružanju Usluge.
- (2) BH Telecom će korisničku podršku pružati Korisniku putem slijedećih kanala:
 - Telefonskim putem na broj 1322 i
 - e-mailom na adresu poslovna.podrska@bhtelecom.ba.

5. Obaveze i odgovornosti korisnika

Član 7.

- (1) Korisnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku radnju i/ili propust u vezi s Uslugom, u skladu sa Uslovima Usluge.
- (2) Korisnik se obavezuje da Uslugu neće koristiti na način koji povređuje prava trećih lica ili s ciljem da podvrgne Microsoft® ili BH Telecom bilo kakvim obavezama prema trećem licu.
- (3) Korisnik se obavezuje dati BH Telecom-u tačne i potpune informacije potrebne za korištenje Usluge, te za pružanje korisničke podrške.
- (4) Korisnik garantuje da ima sva prava nad svim Korisničkim podacima drugim podacima, programima ili uslugama koje će koristiti u pristupanju ili u kombinaciji s Uslugom te da isti ne povređuju prava intelektualnog vlasništva ili druga prava trećih osoba.
- (5) Korisnik je isključivo odgovoran za primjenu i provedbu svih potrebnih mjera, radi čuvanja korisničkog imena i lozinke koji su mu dodijeljeni u svrhu korištenja Usluge. Ako Korisnik posumnja ili sazna da je njegovo korisničko ime i/ili lozinka, kompromitirani, to jest da je istima ostvaren neovlašten pristup i/ili korištenje, obavezan je o tome odmah obavijestiti BH Telecom.
- (6) Korisnik nije ovlašten iskorištavati ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi BH Telecom ili Microsoft®.
- (7) Korisnik je saglasan da odgovara za svu direktnu i indirektnu nastalu štetu prouzrokovanu BH Telecomu i/ili trećoj strani nepravilnim i/ili neovlaštenim korištenjem imena Usluge i/ili drugih trgovačkih znakova koje koristi BH Telecom ili Microsoft®.
- (8) Korisnik se obavezuje koristiti Uslugu isključivo za vlastite potrebe i na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Usluge.
- (9) Korisnik je odgovoran nadoknaditi svu direktnu i indirektnu eventualno nastalu štetu BH Telecomu i svim nosiocima prava intelektualnog vlasništva u kontekstu zahtjeva, postupaka, dugovanja, šteta, troškova i izdataka, koja proizilaze iz zahtjeva zasnovanog na kršenju odredbi ovih Uslova od strane Korisnika, posebno patentnih prava, autorskih prava, licenci, trgovačkih tajni, robnih marki ili drugih intelektualnih prava trećih osoba.

Član 8.

Korisnik snosi svu odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom u ovim Uslovima i zbog neovlaštenog korištenja Usluge te odgovara za svu direktnu i indirektnu štetu prouzrokovanu BH Telecom-u i/ili Microsoft®-u, bez obzira da li je ona nastala radnjom činjenja ili ne činjenja od strane Korisnika.

Član 9.

- (1) U slučaju sumnje u povredu ovih Uslova od strane Korisnika, BH Telecom će odmah, po saznanju o navedenom, o istome obavijestiti Korisnika i privremeno mu onemogućiti pristup, odnosno korištenje Usluge.
- (2) U slučaju kršenja ovih Uslova od strane Korisnika, BH Telecom zadržava pravo u potpunosti onemogućiti Korisniku dalje korištenje usluge.

6. Cijene i uslovi plaćanja

Član 10.

- (1) Korisnik je dužan plaćati mjesečnu naknadu za korištenje Usluge, u skladu sa važećim Cjenovnikom Usluge.
- (2) Važeći Cjenovnik BH Telecoma za Uslugu nalazi se na <http://www.bhtelecom.ba>.
- (3) Naknada za Uslugu se počinje obračunavati od dana aktivacije Usluge.
- (4) Naknada u prvom i posljednjem mjesecu korištenja Usluge naplaćuje se u cjelokupnom iznosu neovisno od broja dana korištenja usluge u mjesecu.

7. Odgovornost BH Telecoma za štetu Korisnika

Član 11.

- (1) Odgovornost BH Telecoma za bilo kakvu direktnu i indirektnu štetu koja je prouzrokovana korištenjem Usluge od strane Korisnika je isključena.
- (2) BH Telecom nije odgovoran za direktnu i indirektnu štetu koja može nastati Korisniku usljed promjena portfolija Microsoft®-a, što može uključivati povlačenje iz ponude određene licence/usluge ili promjene uslova/cijena korištenja licence/usluge.
- (3) BH Telecom ne odgovara za rezultate koje bi Korisnik mogao ostvariti ili koje Korisnik očekuje od korištenja Usluge.
- (4) Usluga se Korisniku pruža po principu „as is“ („kako jest“), te BH Telecom nije odgovoran za sadržaj, karakteristike, rezultate, nedostatke, niti za bilo šta drugo što proizilazi iz Usluge ili korištenja Usluge.
- (5) Iako se Usluga konstantno ažurira, testira i održava od strane Microsoft®-a, BH Telecom ne može garantovati:
 - da prilikom korištenja Usluge neće doći do pogrešaka u radu,
 - rad Usluge bez prekida/smetnji, te da u slučaju prekida/smetnje u radu Usluge neće doći do eventualnih gubitaka ili kvarova Korisničkih podataka.

8. Trajanje ugovornog odnosa

Član 12.

- (1) Ugovor o korištenju Usluge sklapa se na neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja ugovornog odnosa ili sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa na 12 mjeseci, izuzev ako drugačije nije definisano ponudom u Cjenovniku.
- (2) Aktivacijom/povećanjem broja postojećih licenci i/ili novih vrsta licenci za vrijeme ugovornog odnosa, ne mijenja se period trajanja ugovornog odnosa.

11. Suspenzija/reaktivacija/deaktivacija

Član 13.

Privremeno isključenje na zahtjev Korisnika nije omogućeno za Uslugu. U slučaju neplaćanja ili zloupotrebe Usluge BH Telecom može Korisniku privremeno suspendovati Uslugu. Po otklanjanju razloga koji su doveli do suspenzije Usluge, ista će se Korisniku reaktivirati.

Nije moguće deaktivirati subskripcije ili smanjiti količine licenci za vrijeme trajanja ugovornog odnosa. Deaktivacija subskripcije ili smanjenje količine licenci moći će se realizovati tek po isteku obaveznog ugovornog odnosa od 12 mjeseci ili po isteku mjesečne licence bez obaveznog ugovornog odnosa.

Suspenzija i reaktivacija Usluge realizovaće se u skladu sa važećim Microsoft® Uslovima i procedurama.

12. Prestanak ugovornog odnosa

Član 14.

- (1) Prestanak ugovornog odnosa za Uslugu podrazumijeva deaktivaciju pojedinačnih ili svih subskripcija aktiviranih na tenantu Korisnika.
- (2) U slučaju prestanka ugovornog odnosa suspenzijom bilo koje subskripcije, na zahtjev ili krivicom Korisnika, primjenjuju se Microsoft® Uslovi i Microsoft® procedura o čuvanju, brisanju i uništavanju Microsoft® 365/Office 365 podataka, koju je Korisnik prihvatio.
- (3) Korisnik je obavezan platiti sve naknade za Uslugu pruženu do dana prestanka Ugovora.
- (4) Nakon isteka perioda od 12 mjeseci, licence se automatski obnavljaju na mjesečnoj osnovi po važećim cijenama bez obaveznog ugovornog odnosa. Ukoliko Korisnik želi iznova ostvariti popust na mjesečne licence, potrebno je da ponovo potpiše obavezni ugovorni odnos na period od 12 mjeseci.
- (5) Za usluge ugovorene bez obaveznog trajanja ugovornog odnosa, prestanak ugovornog odnosa na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisniku će biti fakturirana naknada i za posljednji mjesec korištenja usluge, tj. za mjesec u kojem je izvršen raskid za uslugu.
- (6) Za usluge sa obaveznom trajanjem ugovornog odnosa na 12 mjeseci, prestanak ugovornog odnosa na zahtjev ili krivicom korisnika podrazumijeva fakturisanje Korisniku svih preostalih mjesečnih naknada za korištenje servisa, do isteka obaveznog trajanja ugovornog odnosa.

13. Povjerljivost i zaštita podataka

Član 15.

- (1) BH Telecom može dostavljati Microsoft®-u i/ili indirect CSP Partneru Korisničke podatke koji su nužni za pružanje Usluge u skladu sa Microsoft® Uslovima.
- (2) Za potrebe realizacije ugovorene usluge, Korisnički podaci proslijeđuju se Microsoft®-u i/ili indirect CSP Partneru. Ovo podrazumijeva mogućnost iznošenja Korisničkih podataka izvan BiH, u zemlje u kojima Microsoft® ili njegovi davaoci usluga imaju registrovanu djelatnost. Korisnik prihvatanjem ovih Uslova BH Telecoma izražava saglasnost s izvozom Korisničkih podataka u navedene zemlje. Korisnik se obavezuje obezbjediti i dovoljno ovlaštenje od osoba koje njemu povjeravaju lične podatke za prijenos tih podataka Microsoft®-u.

14. Završne odredbe

Član 16.

- (1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.