

Prilog 6.11.6. Specifični uslovi usluge OWIS Cloud

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1

- (1) Usluga "OWIS Cloud" omogućava automatizaciju i optimizaciju poslovnih procesa u kancelarijskom poslovanju, te upravljanje dokumentima kroz cijeli tok kretanja/obrade, od ulaza, preko obrade do izlaza (u daljem tekstu: Usluga), to jeste, podrazumijeva ponudu OWIS sistema kao DMS (Document Management System) u vlasništvu partnera „Orka“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Partner) koji se nalazi na BH Telecom Cloud platformi, a sve u cilju zajedničkog pružanja Usluge korisnicima (u daljem tekstu: Pretplatnik).
- (2) Ovim Specifičnim uslovima usluge „OWIS Cloud“ (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuje se prvi dio uslova o pružanju/korištenju Usluge te iste Pretplatnik ugovara sa BH Telecomom, dok će drugi dio uslova o pružanju/korištenju Usluge Pretplatnik ugovoriti sa Partnerom.
- (3) Drugi dio uslova o pružanju/korištenju Usluge utvrđuje se u uslovima korištenja aplikacije OWIS Cloud od Partnera, koji se nalaze na <http://www.owis.com/media/6417/eula.pdf>, a koje će Pretplatnik, ako želi da koristi Uslugu, prihvatiti prilikom prvog pokretanja aplikacije OWIS Cloud.
- (4) 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 (prilozi Cjenovnika) od usluga BH Telecoma koje Pretplatnik koristi.

2. Definicije pojmova

Član 2

- (1) Partner je kompanija Orka d.o.o, Sarajevo koja je obezbijedila aplikaciju OWIS Cloud koja se koristi u okviru Usluge, koristeći BH Telecom Cloud platformu.
- (2) Pretplatnik je naručilac Usluge, odnosno pravno lice koje je s BH Telecomom zaključilo Ugovor za Uslugu.
- (3) Korisnik je fizičko lice, zaposlen kod Pretplatnika, koji koristi Osnovni paket usluge OWIS Cloud.
- (4) Usluga uključuje sljedeće: 1) korištenje web aplikacije OWIS Cloud, pri čemu nije potrebna instalacija iste na računaru Korisnika, dok je serverski dio aplikacije OWIS Cloud instaliran u data centru BH Telecoma, 2) čuvanje podataka u data centru BH Telecoma, 3) korištenje usluga u okviru dodatne usluge Consulting/Service desk u domenu upravljanja poslovnim procesima, 4) korištenje ostalih dodatnih usluga koje Pretplatnik zahtijeva u skladu sa cijenama i uslovima definisanim u Cjenovniku.
- (5) Aplikacija OWIS Cloud predstavlja web aplikaciju sa centralizovanom bazom podataka koja pojednostavljuje administraciju i omogućava efikasniju obradu poslovne dokumentacije.
- (6) Korisnički podaci su svi podaci obrađeni u sklopu korištenja Usluge, a koji se izravno ili neizravno odnose na Korisnike/Pretplatnika.

3. Uslovi korištenja usluge

Član 3

- (1) Pružanje Usluge Pretplatniku zasnovano je na principu partnerske saradnje između BH Telecoma i Partnera.
- (2) Ukoliko Pretplatnik podnese zahtjev za Uslugu smatra se da je upoznat i saglasan sa cijenama i uslovima iz ovih Specifičnih uslova o korištenju Usluge.
- (3) Potpisivanjem Ugovora za Uslugu Pretplatnik prihvata ove Specifične uslove.
- (4) Pored prihvatanja ovih Specifičnih uslova, Pretplatnik će prilikom prvog pokretanja aplikacije OWIS Cloud dobiti i prihvatiti uslove korištenja aplikacije OWIS Cloud definisane od strane Partnera.
- (5) Pretplatnik je obavezan obavijestiti BH Telecom bez odlaganja o svakoj promjeni podataka o Pretplatniku navedenih u Zahtjevu za Uslugu (npr. naziv, adresa, e-mail adresa).
- (6) Pretplatnik je upoznat i saglasan da BH Telecom i Partner dijele sve vrste podataka od Pretplatnika u cilju pružanja Usluge.
- (7) Na osnovu Ugovora, Pretplatnik od Partnera dobija autorizacione podatke za korištenje aplikacije OWIS Cloud.

Član 4

- (1) Usluga se Pretplatniku pruža u konačnom obliku, po principu „as is“ („kako jest“), te ne podrazumjeva bilo kakvu garanciju u pogledu materijalnih, pravnih ili drugih nedostataka Usluge.
- (2) Iako se Usluga konstantno ažurira, testira i održava od strane Partnera, BH Telecom ne može garantovati:
 - a) da prilikom korištenja Usluge neće doći do pogrešaka u radu,
 - b) rad Usluge bez prekida/smetnji, te da u slučaju prekida/smetnje u radu Usluge neće doći do eventualnih gubitaka ili kvarova Korisničkih podataka.
- (3) U svakom slučaju BH Telecom / Partner će poduzeti sve radnje da pokuša otkloniti pogrešku/smetnju u najkraćem mogućem roku, a kako je opisano u opisu Korisničke podrške, član 7 ovih Specifičnih uslova.

4. Cijene i uslovi

Član 5

- (1) Pretplatnik korištenje Usluge (osnovnog paketa i dodatnih usluga) plaća prema važećem Cjenovniku BH Telecoma.
- (2) Važeći Cjenovnik BH Telecoma za Uslugu nalazi se na <https://www.bhtelecom.ba> i na prodajnim mjestima BH Telecoma.

5. Sadržaj paketa/dodatnih usluga

Član 6

- (1) **Osnovni moduli** aktivirani u paketu:

- Modul predmeti – modul sa automatski definisanim procesom: obrada ulazne i izlazne pošte kroz predmete;

Dodatne opcije u sklopu „Modula predmeti“ su: dodatna polja za unos zahtijevana zakonskim okvirom; omogućavanje štampanja pisanih tragova propisanih zakonom: košuljice, djelovodne knjige, prijemnice, otpremnice i sl.

- Osnovna obuka za Korisnike aplikacije OWIS - podrazumjeva isporuku tekstualnih i video materijala kojima se opisuje rad na sistemu, uz sistem za interaktivnu pomoć prilikom rada sa sistemom.

(2) **Dodatni moduli koji se po potrebi mogu aktivirati na zahtjev Pretplatnika:**

- Modul Upravljanje dokumentima
- Modul Izvještavanje i pretraga
- Kalendarski modul
- Portal modul

(3) **Modul predmeti:** Omogućava potpunu kontrolu nad poslovnim procesima i dokumentacijom, te njihovo odvijanje bez zastoja što je nužno za donošenje pravovremenih poslovnih odluka. Korištenje OWIS workflow menadžment sistema pojednostavljuje praćenje ovih procesa i pomaže pri identifikaciji uskih grla u izvršavanju posla. Distribucija ulazne i izlazne dokumentacije, neovisno o tipu, je jedan primjer kako se bilo koji sadržaj može prikupiti, pratiti i kontrolisati koristeći ovaj sistem. Svaka procedura se sastoji od akcija koje korisnici izvršavaju i bilo koji tip sadržaja je moguće pridružiti ovim aktivnostima. Sistem se tako koristi za pohranjivanje važnog sadržaja zajedno sa potpuno prilagođenom strukturom dodatnih podataka. Na ovaj način kreira se arhiva dokumentacije u digitalnom obliku, koja se povezuje sa određenim procesom, te omogućava pristup bilo kojem učesniku u proceduri. Korisnici sistema se obavještavaju on-site i desktop notifikacijama, kao i putem elektronske pošte, a prioritetni zadaci se mogu odrediti korištenjem rokova ili grafičkim obilježavanjem onih zadataka koji su najbitniji.

(4) **Modul Upravljanje dokumentima:** Omogućava pohranjivanje podataka u formi skeniranih formulara i papira u dokument menadžment-u čime se postiže efikasna i jednostavna organizacija dokumenata u digitalnoj formi, te lako pretraživanje i dostupnost istih dokumenata u svakom trenutku. Sistem integracije modula za upravljanje dokumentima sa skenerom omogućava pohranjivanje skeniranih dokumenata u sistem, te grupisanje, kategorizaciju i organizaciju istih kako bi se traženi dokument mogao brzo pronaći. Navedeni modul sadrži pregledno sučelje sa klasičnim elementima poput direktorija i poddirektorija u koje se smještaju dokumenti. Direktoriji omogućavaju određeni stepen hijerarhije počevši sa korijenskim direktorijima uključujući i nivoe pripadajućih poddirektorija. Pregled svakog od pojedinačnih direktorija je jednostavan i brz, kao i uvid u detalje vezane za dokumente i svaku od verzija bilo kojeg unesenog dokumenta. Glavne karakteristike modula opisane su sljedećim funkcionalnostima:

- Interfejs u okviru web aplikacije za pristup dokumentima organizovanim u direktorije
- Praćenje tragova pristupa i historije dokumenata
- Podržano kreiranje i verzioniranje dokumenata
- Bez ograničenja na vrstu dokumenata kod pohrane
- Pohrana dokumenata u zaštićenoj formi
- Omogućeno dijeljenje dokumenata
- Verzioniranje dokumenata
- Integracija sa proizvoljnim procedurama u okviru modula predmeta
- Implementacija mehanizma za zaključavanje prilikom izmjena dokumenta
- Pretraga dokumenata po parametrima opisa dokumenta
- Kreiranje i pridruživanje formi uz tip dokumenta.

(5) **Modul Izvještavanje i pretraga:** OWIS sistem posjeduje ugrađenu sopstvenu tehnologiju za izradu izvještaja. Napredni sistem pretrage ugrađen u OWIS sistem razvijen je u cilju da ubrza i pojednostavi pristup informacijama u svakom trenutku. Standardni podaci, kao i metapodaci

mogu se specificirati kao kriteriji pretrage, pri čemu se rezultati prikazuju u formi liste s linkovima prema detaljnim informacijama o pronađenom sadržaju. Mehanizam izvještavanja omogućava i eksport rezultirajućih tabela u standardne Office aplikacije (Word i Excel), kao i pdf format koji je pogodan za dodatne transformacije i štampanje.

- (6) **Kalendarski modul:** Omogućava grafički prikaz svih rokova, sastanaka i ostalih vremenski preciziranih događaja. Kalendar predstavlja mjesto gdje se vrijeme susreće sa sadržajem. Pored ručnih, pojedinačnih unosa u kalendar, modul se može konfigurirati tako da predstavlja različite rokove i/ili vremenske odrednice ostalog sadržaja u sistemu, kao što je datum isteka dokumenta ili predmeta. Ovaj modul je moguće konfigurirati da služi različitim svrhama. Standardno korištenje modula pruža korisnicima pristup različitim kalendarima koji mogu biti javni, privatni, projektni ili sa specifičnim skupom prava. Funkcionalnosti Kalendar modula uključuju:
- Integracija grafičkog okruženja sa rokovima u svim modulima sistema, uključujući i procese
 - Mogućnost definiranja korisničkih kalendara koji predstavljaju pojedine resurse
 - Mogućnost rezervisanja resursa putem grafičkog okruženja
 - Vremenski pregled dokumenta
 - Mogućnost dodavanja novih događaja nevezanih za dokumente
 - Kreiranje novih kalendara
 - Mogućnost dijeljenja kalendara
 - Email, popup i sms obavještenja
 - Mehanizmi ponavljanja koji omogućavaju specificiranje zadataka koji se događaju u specificiranim vremenskim uslovima.
- (7) **Portal modul:** Portal je workspace modul OWIS sistema i predstavlja svojevrsnu početnu stranicu koja se sastoji od widget-a, malih jedinica sadržaja. Kompletan modul se sastoji od raznih portalnih stranica koje mogu biti javne, vezane za određen projekat ili privatne. Portal je moguće prilagođavati vlastitim potrebama i ispunjavati ga vlastitim sadržajem, kombinirati ga sa podacima vezanim za sistem ili koristiti vanjske izvore. Svrha portalne stranice je grupiranje sadržaja iz različitih izvora i uz modifikacije koje se odnose i na dodavanje već implementiranih widget-a, te može služiti i kao interni portal organizacije, konkretnog projekta ili pojedinačnog Korisnika.
- (8) **Dodatna usluga Consulting/Service desk u domenu upravljanja poslovnim procesima** uključuje:
- Implementacija dodatnih modula i poslovnih procesa uključujući forme, dokumente, tokove procesa
 - Napredna obuka - uključivala bi lične sastanke, analizu, dizajn, implementaciju, te obuku na licu mjesta. Dodatno bi uključivala i obuku administratora sistema koji bi bili pripremljeni da samostalno konfiguriraju sistem prema potrebama organizacije.
 - Savjetovanje u domenu reinženjeringa poslovnih procesa na osnovu iskustava iz ranijih implementacija
 - Savjetovanja u domenu analize poslovnih procesa
 - Savjetovanje u domenu usaglašavanja poslovanja sa trenutnom legislativom
 - Dodatna konfiguracija OWIS sistema kako bi se riješili različiti poslovni problemi.
- (9) Putem dodatne usluge Consulting/Service desk u domenu upravljanja poslovnim procesima realizovat će se implementacija OWIS sistema u slučaju kad ista zahtijeva dodatne radove i usluge, kao i aktivacija dodatnih modula u osnovnom paketu, te ostale usluge koje uključuje ova dodatna usluga a koje su navedene u ovom članu.

- (10) Svi sati korištenja dodatne usluge Consulting/Service desk u domenu upravljanja poslovnim procesima će se Pretplatniku jednokratno naplatiti kroz prvi mjesečni račun, dok će BH Telecoma fakturisanje za korištenje iste usluge vršiti na osnovu izvještaja Partnera o pruženoj usluzi (količina iskorištenih sati, koja vrsta usluge, i sl.).
- (11) Pretplatnik ima mogućnost da, po dostizanju/iskorištenju dodjeljenog prostora unutar osnovnog paketa, dokupi dodatni prostor za pohranjivanje podataka od po 1 GB, a naplata će se izvršiti u skladu sa važećim Cjenovnikom BH Telecoma. Pretplatnik će prethodno putem sistema biti upoznat o isteku postojećeg prostora za pohranjivanje podataka, nakon čega će mu se na osnovu podnesenog zahtjeva za aktiviranje dodatnog prostora, izvršiti dodjeljivanje istog.

6. Podrška

Član 7

- (1) Podrška Pretplatnicima za korištenje Usluge je obezbijeđena kroz dva nivoa podrške.
- (2) Prvi nivo podrške pruža BH Telecom, a obuhvata pružanje informacija o uslovima korištenja, načinu aktivacije/deaktivacije, načinu korištenja usluge i načinu obračuna. Prvi nivo podrške Pretplatnicima 24x7 dana pruža BH Telecom kroz svoja tri standardna kanala:
- Govorni kanal – Podrška kroz govorni kanal je dostupna na besplatni broj telefona 1322 koji je namjenjen za poslovne korisnike.
 - Mail – Pretplatnici Usluge, svoje upite i druge zahtjeve mogu slati putem maila na adresu: poslovna.podrska@bhtelecom.ba.
 - Faks – Podrška Pretplatnicima je moguća i putem 1425 broja za slanje faks poruka. Pretplatnici na ovaj broj mogu slati skenirane zahtjeve prema prvoj liniji podrške.
- (3) Drugi nivo podrške pruža Partner putem svojih kanala, u toku radnog vremena 09:00 – 17:00 sati, a informacije o istim su dostupne i na web stranici BH Telecoma. Ovaj nivo podrške obuhvata stručnu tehničku pomoć u korištenju aplikacije OWIS Cloud. Kanali drugog nivoa podrške su:
- Web stranica - Sve detaljne informacije i upute o korištenju Usluge Pretplatnicima su dostupni na stranici: www.owis.com
 - Mail - Pretplatnici Usluge, svoje upite i druge zahtjeve mogu slati putem maila na adresu: owiscloud.support@owis.com
 - Govorni kanal - Podrška kroz govorni kanal je dostupna na broj telefona 033 556 947 koji je namjenjen za Pretplatnike Usluge, a pozivi Pretplatnicima se tarifiraju po Cjenovniku pružatelja govorne usluge.

7. Obaveze BH Telecoma

Član 8

- (1) BH Telecom je odgovoran da isporuči Uslugu u skladu sa ovim Specifičnim uslovima, uz pridržavanje zadanih standarda kvalitete.
- (2) BH Telecom i Partner su ovlašteni obrađivati Korisničke podatke u svrhu pružanja Usluge. U slučaju obrade Korisničkih podataka, koji su ujedno i lični podaci, BH Telecom i Partner se obavezuju osigurati odgovarajuće mjere zaštite, uključujući mjere zaštite od neovlaštenog pristupa trećih osoba.

8. Obaveze i odgovornosti Pretplatnika

Član 9

- (1) Pretplatnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku radnju i/ili propust u vezi s Uslugom, u skladu sa Uslovima Usluge, Opštim uslovima, Cjenovnikom, uputama BH Telecoma za korištenje Usluge.
- (2) Pretplatnik se obavezuje da Uslugu neće koristiti na način koji povređuje prava trećih osoba ili s ciljem da podvrgne Partnera ili BH Telecom bilo kakvim obavezama prema bilo kojoj strani.
- (3) Pretplatnik se obavezuje dati BH Telecomu tačne i potpune informacije potrebne za korištenje Usluge, te pružanje korisničke podrške.
- (4) Pretplatnik 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) Pretplatnik je isključivo odgovoran za primjenu i provedbu svih potrebnih mjera, radi čuvanja korisničkog imena i lozinke koju mu je BH Telecom dodijelio u svrhu korištenja Usluge.
- (6) Ako Pretplatnik 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 i to putem kontakt podataka navedenih u članu 7 ovih Specifičnih uslova.
- (7) Pretplatnik nije ovlašten iskorištavati ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi BH Telecom ili Partner.
- (8) Pretplatnik je saglasan da odgovara za svu 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 Partner.
- (9) Pretplatnik se obavezuje koristiti Uslugu isključivo za vlastite potrebe i na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Usluge.
- (10) Pretplatnik snosi svu odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom u ovim Uslovima te odgovara za svu štetu nastalu BH Telecom-u i/ili Partneru.

9. Odgovornost za štetu

Član 10

- (1) Odgovornost BH Telecoma za bilo kakvu direktnu i/ili indirektnu materijalnu i/ili nematerijalnu štetu je isključena.
- (2) BH Telecom ne odgovara za rezultate koje bi Pretplatnik mogao ostvariti ili koje Pretplatnik očekuje od korištenja Usluge.
- (3) BH Telecom ne nudi nikakve garancije Pretplatniku i nije odgovoran za bilo kakvu direktnu i/ili indirektnu materijalnu i/ili nematerijalnu štetu u pogledu dijela Usluge i pravila pružanja/korištenja koja su na strani Partnera

10. Privremeno isključenje

Član 11

- (1) BH Telecom zadržava pravo da Pretplatniku, bez prethodnog upozorenja, privremeno ili trajno zabrani korištenje Usluge ako je način upotrebe Usluge u suprotnosti sa ovim Specifičnim uslovima, ili može negativno uticati na greške, kvarove i/ili druge tehničke, tehnološke i komercijalne aspekte pružanja usluga BH Telecoma.

- (2) Za ovu Uslugu će se primjenjivati pravila privremenog isključenja u skladu Opštim uslovima, s tim što se u ovom slučaju neće omogućiti usluga privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika.

11. Prestanak ugovornog odnosa

Član 12

- (1) U slučaju raskida Ugovora o korištenju Usluge, na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik ima mogućnost da u roku od 30 (trideset) dana zatraži od BH Telecoma snimanje svih podataka od Pretplatnika na korisnički prenosni medij.
- (2) Nakon isteka navedenih 30 dana, vrši se potpuno brisanje korisničkih računa Pretplatnika i svih Korisničkih podataka od Pretplatnika.
- (3) Pretplatnik je obavezan platiti sve naknade za Uslugu pruženu do dana prestanka Ugovora.

12. Povjerljivost i zaštita podataka

Član 13

BH Telecom može dostavljati Partneru podatke o Pretplatniku koji su nužni za pružanje Usluge u skladu sa uslovima korištenja aplikacije OWIS Cloud, a koje Partner može koristiti u navedene svrhe.

13. Završne odredbe

Član 14

- (1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj Internet stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) Ovi Specifični uslovi primjenjuju se od dana objavljivanja u sredstvima javnog informisanja.
- (3) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim pozitivnim 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.