

Prilog 6.11.7. Specifični uslovi Cloud Call Centar

Primjena od 01.04.2026. godine

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1

- (1) Cloud Call Centar (u daljem tekstu: Usluga) je usluga koja korisnicima (u daljem tekstu: Pretplatnik) omogućava korištenje software-a kontakt centra, to jeste, podrazumijeva ponudu kojom se zamjenjuje tradicionalni kontakt centar na način da Pretplatnik na raspolaganje dobiva sve njegove pogodnosti u software-skom okruženju koje se nalazi na BH Telecom Cloud platformi.
- (2) Usluga se pruža na partnerskim principima, prema kojim je BH Telecom vlasnik Cloud platforme na kojoj se nalazi software (aplikacija Cloud Call Centar) koji je u vlasništvu partnera Kron d.o.o. Split (u daljem tekstu: Partner).
- (3) Ovim Specifičnim uslovima Cloud Call Centar (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuju se uslovi pružanja/korištenja Usluge.
- (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.
- (5) Sastavni dio ovih Specifičnih uslova je uputstvo za korištenje Usluge (dostupno na Internet stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.), a koje se Pretplatniku dostavlja i prilikom aktivacije usluge.

2. Opis usluge

Član 2

- (1) Usluga uključuje sljedeće:
 - a) korištenje web aplikacije Cloud Call Centar, pri čemu nije potrebna instalacija iste na računaru Pretplatnika, dok je serverski dio aplikacije Cloud Call Centra instaliran u data centru BH Telecoma;
 - b) čuvanje podataka u data centru BH Telecoma;
 - c) korištenje ostalih dodatnih usluga koje Pretplatnik zahtijeva u skladu sa cijenama i uslovima definisanim u Cjenovniku.
- (2) Aplikacija Cloud Call Centar predstavlja web aplikaciju kojom se zamjenjuje tradicionalni kontaktni centar na način da Pretplatniku omogućava prijem više istovremenih dolaznih poziva na samo jedan pozivni broj uz automatsko preusmjerenje/distribuciju poziva na više telefonskih brojeva/agenata.
- (3) Zbog preglednosti, detaljnije informacije o Usluzi se nalaze na dnu ovih Specifičnih uslova.

3. Pretplatnički podaci i podaci Klijenta

Član 3

- (1) Svi podaci koji se obrađuju u sklopu pružanja/korištenja Usluge, a koji se izravno ili neizravno odnose na Pretplatnika, u ovim Specifičnim uslovima nazivaju se Pretplatničkim podacima.
- (2) Pretplatnik je obavezan obavijestiti BH Telecom bez odlaganja o svakoj promjeni Pretplatničkih podataka navedenih u Zahtjevu za Uslugu (npr. naziv pravnog lica, adresa, email adresa).
- (3) Pretplatnik je upoznat i saglasan da BH Telecom i Partner dijele sve vrste Pretplatničkih podataka u cilju pružanja/korištenja Usluge.
- (4) Pretplatnik će od Partnera dobiti autorizacijske podatke za korištenje Usluge.
- (5) BH Telecom i Partner se obavezuju osigurati odgovarajuće mjere zaštite Pretplatničkih podataka.

Član 4

- (1) Klijent je svako lice koje je kontaktirano od strane Pretplatnika putem Cloud Call Centra.
- (2) Podatke o Klijentima skuplja i unosi Pretplatnik.
- (3) Pretplatnik samostalno odgovara za podatke o Klijentima.
- (4) Pretplatnik potvrđuje da će sakupljati i obrađivati podatke Klijenata u skladu sa pozitivnim propisima.
- (5) Pretplatnik odgovara za sve štete/posljedice koje mogu nastati BH Telecomu ili trećim licima ukoliko ne bude na odgovarajući način postupao sa podacima od Klijenta.

4. Preduslovi za pružanje Usluge

Član 5

Preduslovi za korištenje Usluge potrebni na strani Pretplatnika su:

- a) Internet pristup odgovarajuće brzine (po agentu je potreban minimalan opseg od 164 kbps) koji se ugovara nezavisno od Usluge, nije predmet ovih Specifičnih uslova.
- b) Broj telefona u fiksnoj mreži BH Telecoma radi ostvarivanja odlaznih poziva. Ukoliko Pretplatnik od ranije ne posjeduje broj telefona koji će koristiti za potrebe Usluge, isti će mu se dodijeliti prilikom ugovaranja Usluge.
- c) Broj koji će se koristiti za potrebe Usluge može biti:
 1. broj iz opsega rangova fiksne dodijeljen za potrebe Usluge;
 2. lokalno portirani fiksni broj;
 3. portirani fiksni broj iz mreže drugog operatora u mrežu BH Telecoma;
 4. broj iz opsega rangova negeografske numeracije dodijeljene za potrebe Usluge (usluge sa dodatnom vrijednosti: Besplatni poziv, Jedinstveni pristupni broj, Kratki broj).
- d) Ukoliko Pretplatnik upotrebljava Uslugu u svrhu pružanja usluga s dodanom vrijednosti ili 0800 uslugu, obavezan je s BH Telecomom sklopiti zaseban ugovor o pružanju usluge s dodanom vrijednošću.
- e) Za potrebe Usluge se ne može koristiti: mobilni broj i premium rate numeracija.
- f) Profesionalne slušalice za agente sa ulazima za računar.

- g) Preduslov za korištenje funkcionalnosti chat skripte je email adresa i web stranica na koju će se chat skripte postaviti.

5. Principi pružanja Usluge

Član 6

- (1) Usluga se Pretplatniku pruža po principu „as is“, to jeste, ne podrazumijeva se bilo kakva garancija u pogledu karakteristika/kvalitete/rada Usluge u bilo kojem trenutku korištenja Usluge od strane Pretplatnika.
- (2) Iako se Usluga konstantno ažurira, testira i održava od strane Partnera, BH Telecom i Partner ne mogu 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 podataka u okviru Usluge.
- (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 11 ovih Specifičnih uslova.

6. Cijene i ugovor

Član 7

- (1) Ugovor za Uslugu se zaključuje na neodređeno vrijeme.
- (2) Pretplatnik korištenje Usluge (osnovnog paketa i dodatnih usluga) plaća prema važećem Cjenovniku.
- (3) Pretplatnik ima pravo na besplatno probno korištenje Usluge koje traje od dana aktivacije Usluge do isteka tekućeg obračunskog perioda. Ukoliko Pretplatnik odjavi Uslugu u toku probnog perioda nema obavezu plaćanja troškova njenog korištenja. Nakon isteka probnog perioda, počinje se obračunavati naknada za korištenje Usluge u skladu sa Cjenovnikom. Besplatno probno korištenje Usluge, to jeste, besplatni testni period Usluge je detaljnije definisan u Cjenovniku.
- (4) Važeći Cjenovnik se nalazi na <https://www.bhtelecom.ba> i na prodajnim mjestima BH Telecoma.

7. Sadržaj paketa i dodatnih usluga

Član 8

- (1) **Paket Basic** omogućava istovremeni rad dva agenta i komunikaciju putem tri dostupna komunikacijska kanala (govorni kanal, zahtjev za chat-om, dolazni e-mail), te osnovni IVR (interaktivni glasovni odgovor).
- (2) **Paket Standard** omogućava sve što i paket Basic uz napredni IVR, vremensko preusmjerenje poziva, snimanje dolaznih i odlaznih poziva, govornu poštu.
- (3) **Paket Premium** omogućava sve što i paket Standard uz mogućnost postavljanja liste ključnih korisnika i zabranjenih kontakata, kao i mogućnost postavljanja anketa i upravljanja kampanjama.
- (4) Svaki paket ima mogućnost dokupa dodatnih agentskih, supervizorskih, te aktivacije dodatnih govornih kanala kao i zakupa funkcionalnosti koje nisu uključene u paket a koje su definisane Cjenovnikom.

- (5) Pretplatnik ima mogućnost da, po dostizanju/iskorištenju dodijeljenog prostora unutar osnovnog paketa, dokupi dodatni prostor za pohranjivanje i čuvanje podataka, a naplata će se izvršiti u skladu sa važećim Cjenovnikom. Pretplatnik će prethodno putem sistema biti upoznat o isteku vremena za pohranjivanje podataka, nakon čega će mu se na osnovu podnesenog zahtjeva za aktiviranje dodatnog prostora, izvršiti dodjeljivanje istog.

Član 9

Uslijed tehničkih ograničenja Usluge, Pretplatniku nisu omogućeni pozivi prema brojevima hitnih službi.

Član 10

Usluga ne podržava mogućnost prikrivanja broja pozivaoca kod odlaznog saobraćaja (anonimni odlazni pozivi).

8. Podrška

Član 11

- (1) Sve detaljne informacije i upute o korištenju Usluge Pretplatnicima su dostupni na stranici: www.bhtelecom.ba.
- (2) Podrška Pretplatnicima za korištenje Usluge je obezbijedena kroz više nivoa podrške.
- (3) Prvi nivo podrške pruža BH Telecom, a obuhvata pružanje informacija o uslovima korištenja, načinu aktivacije/deaktivacije, načinu korištenja i načinu obračuna Usluge.
- (4) Prvi nivo podrške Pretplatnicima na 24x7 principu pruža BH Telecom kroz svoja tri standardna kanala:
- a) Govorni kanal – Podrška kroz govorni kanal je dostupna na besplatni broj telefona 1322 koji je namjenjen za poslovne korisnike.
 - b) Email – Pretplatnici Usluge, svoje upite i druge zahtjeve mogu slati putem emaila na adresu: poslovna.podrska@bhtelecom.ba.
 - c) 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.
- (5) 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 Cloud Call Centar. Kanal drugog nivoa podrške je: bhtel.support@kron.hr.

9. Obaveze i odgovornosti Pretplatnika

Član 12

- (1) Pretplatnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku radnju i/ili propust u vezi sa korištenjem Uslugom, a u skladu sa Specifičnim uslovima, Opštim uslovima, Cjenovnikom, te uputama BH Telecoma i Partnera za korištenje Usluge.
- (2) Pretplatnik se obavezuje da će Uslugu koristiti isključivo za vlastite potrebe za što mu BH Telecom ustupa neisključivo, sadržajno i vremenski ograničeno, te neprenosivo pravo korištenja software-a kontakt centra u sklopu Usluge.
- (3) Pretplatnik nije ovlašten modificirati, prilagoditi, promijeniti bilo koji dio Usluge, niti distribuirati, podlicencirati ili koristiti na bilo koji način osim kako je izričito dozvoljeno prethodnom stavom.

- (4) Pretplatnik se obavezuje da Uslugu neće koristiti na način koji povređuje prava trećih lica ili s ciljem da podvrgne Partnera ili BH Telecom bilo kakvim obavezama prema bilo kojem trećem licu. Pretplatnik se obavezuje dati BH Telecomu tačne i potpune informacije potrebne za pružanje/korištenje Usluge.
- (5) Klijent je svaka osoba kontaktirana od strane Pretplatnika pomoću Cloud Call Centra. Podatke o Klijentima skuplja, unosi i za njih odgovora Pretplatnik.
- (6) Pretplatnik garantuje da ima sva prava nad svim podacima o Klijentima, 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 lica.
- (7) Pretplatnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku aktivnost u vezi s ličnim i drugim podacima.
- (8) Podatke o izvršenim razgovorima sa Klijentima, Pretplatnik može pohraniti u Cloud Call Centru na ograničeno vrijeme od godinu dana, nakon čega se podaci brišu. Pretplatnik je dužan poduzeti sve potrebne korake da obezbijedi saglasnosti snimanja razgovora sa Klijentima. BH Telecom nema uvid u navedene podatke.
- (9) Pretplatnik je isključivo odgovoran za primjenu i provedbu svih potrebnih mjera, radi čuvanja korisničkog imena i lozinke koju mu je BH Telecom i/ili Partner dodijelio u svrhu korištenja Usluge.
- (10) Ako Pretplatnik posumnja ili sazna da je njegovo korisničko ime i/ili lozinka, kompromitirani, to jest, da je ostvaren neovlašten pristup i/ili korištenje istih, obavezan je o tome odmah obavijestiti BH Telecom i to putem kontakt podataka navedenih u članu 11 ovih Specifičnih uslova.
- (11) Pretplatnik nije ovlašten iskorištavati ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi BH Telecom ili Partner.
- (12) Pretplatnik je saglasan da odgovara za svu štetu prouzrokovanu, BH Telecomu i/ili Partneru, nepravilnim i/ili neovlaštenim korištenjem imena Usluge i/ili drugih trgovačkih znakova koje koristi BH Telecom ili Partner.
- (13) Pretplatnik se obavezuje koristiti Uslugu isključivo za vlastite potrebe i na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Usluge.
- (14) Pretplatnik snosi svu odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom u ovim Uslovima te odgovara za svu štetu nastalu trećim licima i/ili BH Telecom-u i/ili Partneru.

10. Odgovornost za štetu

Član 13

- (1) Odgovornost BH Telecoma ili Partnera za bilo kakvu direktnu i/ili indirektnu materijalnu i/ili nematerijalnu štetu, koja je prouzrokovana pružanjem/korištenjem Usluge od strane Pretplatnika, je isključena.
- (2) BH Telecom ili Partner ne odgovaraju za poslovne rezultate koje bi Pretplatnik mogao ostvariti ili koje Pretplatnik očekuje od korištenja Usluge.
- (3) BH Telecom i Partner ne nude nikakve garancije Pretplatniku i nisu odgovorni za bilo kakvu direktnu i/ili indirektnu materijalnu i/ili nematerijalnu štetu u slučaju prekida rada ili smetnje u radu Usluge, ili u slučaju gubitka podataka Pretplatnika u bilo kojim okolnostima.

11. Privremeno isključenje

Član 14

Za ovu Uslugu će se primjenjivati pravila privremenog isključenja u skladu Opštim uslovima, s tim što nije moguće privremeno isključenje Usluge na zahtjev Pretplatnika.

12. Prestanak ugovornog odnosa

Član 15

- (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 Usluge na prenosni medij.
- (2) Nakon isteka 30 dana iz stava (1) ovog člana, vrši se potpuno brisanje svih podataka u okviru Usluge.

13. Završne odredbe

Član 16

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

14. Opis usluge

Član 17

Opis Usluge:

- a) Ponuda usluge „Cloud Call Centar“ podrazumijeva ponudu iznajmljivanja softvera kontakt centra za treću stranu koristeći BH Telecom Cloud platformu.
- b) Cloud Call Centar je usluga koja zamjenjuje tradicionalni kontaktni centar tako da korisnik na raspolaganje dobiva sve njegove pogodnosti, ali bez kupovanja skupe infrastrukture i softvera. Ova Usluga Pretplatnicima omogućava učinkovitu organizaciju i unaprijeđenje komunikacije sa njihovim poslovnim partnerima ili korisnicima putem više komunikacijskih kanala i bez velikih početnih ulaganja.
- c) U zavisnosti od potreba Pretplatnik može birati između tri različita paketa Usluge:
 - 1) **Paket Basic** omogućava istovremeni rad dva agenta i komunikaciju putem tri dostupna komunikacijska kanala (govorni kanal, zahtjev za chat-om, dolazni email), te osnovni IVR (interaktivni glasovni odgovor).
 - 2) **Paket Standard** omogućava sve što i paket Basic uz napredni IVR, vremensko preusmjeravanje poziva, snimanje dolaznih i odlaznih poziva, govornu poštu.
 - 3) **Paket Premium** omogućava sve što i paket Standard uz mogućnost postavljanja liste ključnih korisnika i zabranjenih kontakata, i definisanje preferiranog agenta za pojedinog klijenta, kao i mogućnost postavljanja anketa, upravljanja kampanjama koje se provode kroz Kontakt centar i korištenje CRM Cloud Call Centar aplikacije.

- d) Promjena paketa korištenih usluga omogućena je korisniku u svakom trenutku. Također, Pretplatnik može promijeniti i prilagoditi broj agenata svaki mjesec u skladu sa vlastitim potrebama.
- e) Svaki paket ima mogućnost dokupa dodatnih agentskih i supervizorskih licenci, aktivacije dodatnih govornih kanala, zakupa Consalting/Service Desk – Adhoc, Consalting/Service Desk i Solution Cloud Call Centar dodatnih usluga, kao i zakupa funkcionalnosti koje nisu uključene u paket a koje su definisane ponudom.
- f) Nakon što ugovori Uslugu, Pretplatniku je omogućen pristup usluzi kroz web browser, a u zavisnosti od dodijeljenih prava ima priliku da koristi različite aplikacije i drivere i konfigurirše Uslugu prema potrebama svog poslovanja – definisanje broja agenata i radnog vremena call centra, snimanje poruke u govornom sandučiću, snimanje razgovora, itd.
- g) Usluga Cloud Call Centar ima unaprijed definisane tri vrste (role/uloge) korisnika:
 - 1) Administrator upravlja postavkama call centra,
 - 2) Supervizor/kontrolor nadzire rad agenata i call centra putem izvještaja,
 - 3) Agent obavlja komunikaciju s klijentima i unosi potrebne informacije u sistem.
- h) Administriranje, upravljanje i korištenje usluge Cloud Call Centar obavlja se pomoću nekoliko aplikacija (Administrator, Kontrolor, Agent, IVR, Kampanje, Ankete/Skripte, Statistika, Snimci, CRM).