

Prilog 6.11.10. Specifični uslovi za uslugu „MojPotpis i MojArhiv”

1. Predmet specifičnih uslova

Član 1

- (1) Ovim Specifičnim uslovima za usluge „MojPotpis i MojArhiv“ (u daljem tekstu: „Specifični uslovi“) utvrđuju se prava i obaveze Korisnika usluge (u daljem tekstu: Korisnik) u pogledu korištenja usluge „MojPotpis i MojArhiv“ (u daljem tekstu: Usluga).
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući način se primjenjuju odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik).

2. Definicija pojmova

Član 2

- (1) **Partner** je kompanija Masterline d.o.o, uz čije se ovlaštenje i ovlaštenje kompanije Mikrografija d.o.o., koristi softversko rješenje za uslugu MojPotpis i MojArhiv.
- (2) **Korisnik** je naručilac usluge MojPotpis i/ili MojArhiv, odnosno pravno lice koje je s BH Telecomom zaključilo Ugovor za uslugu MojPotpis i/ili MojArhiv.
- (3) **Ugovor** za uslugu MojPotpis i/ili MojArhiv je ugovor koji Korisnik zaključuje s BH Telecomom a koji uređuje prava i obaveze Korisnika u pogledu korištenja usluge MojPotpis i/ili MojArhiv.
- (4) **Usluga „MojPotpis“** je alat za online razmjenu dokumenata za digitalno potpisivanje koje je tehnološki i sigurnosno dokazano rješenje za sve pravne subjekte koji namjeravaju u potpunosti eliminisati papir iz svog poslovanja. Korisnik može pomoću „MojPotpis“ alata potpisati dokumente i slati dokumente dalje na potpisivanje stvorene u dokumentnom sistemu, ERP sistemu ili npr. u Wordu. „MojPotpis“ alat omogućava korisniku potpisivanje dokumenata kako kvalifikovanim digitalnim potpisima tako i nekvalifikovanim digitalnim potpisima.

Usluga „MojArhiv“ omogućava pouzdan, siguran i zakonski usklađena način pohrane svih vrsta sadržaja (dokumenata, ugovora, e-računa itd.) u elektronskom obliku.

MojPotpis i MojArhiv obuhvataju, odnosno uključuju sljedeće: I) korištenje usluge MojPotpis i MojArhiv putem web interfejsa ili mobilnog uređaja putem domena mojpotpis.ba i mojarhiv.ba, II) čuvanje podataka u data centru BH Telecoma, III) korištenje ostalih dodatnih usluga koje Korisnik bira opcionalno.

- (5) **Licenca za istovremeno korištenje** omogućava da Korisnici usluge MojArhiv istovremeno/grupno koriste sistem (npr. 10 licenci znači da 10 ljudi može istovremeno koristiti) te nisu tačno određeni ljudi koji koriste uslugu.
- (6) **Imenovana licenca** omogućava korištenje usluge MojArhiv samo na konkretno dodijeljeno ime ispred Korisnika.
- (7) **Korisnički podaci** su svi podaci obrađeni u sklopu korištenja Usluge, a koji se direktno ili indirektno odnose na Korisnike.
- (8) **Lični podaci** su svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („nosilac podataka“); pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, JMBG, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više faktora svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

3. Uslovi pružanja usluge

Član 3

- (1) Pružanje Usluge Korisniku zasnovano je na principu partnerske saradnje između BH Telecoma i Partnera.
- (2) Korištenje usluge ugovara se potpisivanjem Ugovora između BH Telecoma i Korisnika.
- (3) Potpisivanjem Ugovora za Uslugu Korisnik prihvata Opšte uslove te Specifične uslove korištenja usluge.
- (4) Korisnik je obavezan obavijestiti BH Telecom bez odlaganja o svakoj promjeni podataka o Korisniku navedenih u Zahtjevu za Uslugu (npr. naziv, adresa, e-mail adresa).
- (5) Korisnik je upoznat i saglasan da BH Telecom i Partner dijele sve vrste podataka od Korisnika u cilju pružanja Usluge.
- (6) Na osnovu Ugovora, Korisnik od Partnera dobija pristupne podatke i korisničko uputstvo.

Član 4

- (1) Usluga se Korisniku 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:
 - o da prilikom korištenja Usluge neće doći do pogrešaka u radu,
 - o 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 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. Sadržaj paketa Usluge

Član 5

- (1) Sadržaj Usluge ili pojedini proizvodi Usluge su definisani od strane Partnera i podložni su promjenama koje Partner odredi.

5. Korištenje Usluge

Član 6

- (1) U skladu sa ovim Uslovima, BH Telecom Korisniku omogućava korištenje Usluge, za svoje vlastite potrebe.
- (2) BH Telecom Korisniku omogućava pristup aplikaciji koja je u vlasništvu Partnera.
- (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) Ugovor za Uslugu sadrži ime Korisnika, odnosno naziv kompanije, adresu, odnosno sjedište, poreski broj i eventualno druge identifikacione podatke, uključujući e-mail adresu Korisnika. Korisnik snosi isključivu odgovornost za pravilnost i istinitost identifikacionih podataka koje dostavlja BH Telecomu.
- (5) Korisnik aktivira uslugu i dodatne usluge podnošenjem zahtjeva na prodajnom mjestu BH Telecoma ili Partnera, putem Kontakt centra BH Telecoma pozivom na brojeve 1322 ili 080027777, dostavom zahtjeva putem fax-a na broj 1425 ili korisničkog Web portala (24/7/365), te putem MVK BH Telecoma ili prodajnog osoblja Partnera

- (6) Kod aktivacije dodatne usluge Consulting/Service Desk, BH Telecom će Korisniku ispostaviti detaljnu specifikaciju/ponudu/predračun potrebnih aktivnosti za realizaciju predmetnog zahtjeva,
- (7) U slučaju odbijanja ili ćutnje Korisnika na predloženu specifikaciju/ponude/predračuna za Consulting/Service Desk, ista se može eventualno uskladiti/korigovati, u dogovoru sa Korisnikom, te ponovo dostaviti da na potvrdu,
- (8) U slučaju potvrđivanja zahtjeva za dodatnu uslugu Consulting/Service Desk, pristupit će se realizaciji u skladu sa specifikacijom/ponudom/predračunom i biće naplaćen po važećem Cjenovniku,

6. Informacije o zajedničkoj kontroli ličnih podataka

Član 7

- (1) BH Telecom i Partner nastupaju kao zajednički kontrolori ličnih podataka.
- (2) BH Telecom je odgovoran za obradu ličnih podataka kod: zaprimanja zahtjeva za uslugu, obračuna i ispostavljanje računa Korisniku, naplate usluge, pružanja prve linije podrške Korisniku te Cloud i servisiranje ovih usluga u svom domenu (npr. uspostavljanje konekcije, Cloud itd.)
- (3) Partner je odgovoran za obradu ličnih podataka kod: aktivacije usluge, pružanja tehničkog dijela Usluge, pružanja tehničke podrške Korisniku i servisiranja u svom domenu, dijeljenje ličnih podataka Korisnika sa provjerenim obrađivačima uz poduzete sve neophodne pravne i tehničke mjere zaštite ličnih podataka Korisnika.
- (4) Sva prava koja Korisnici ostvaruju u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i GDPR uredbom, mogu ostvariti putem podnošenja zahtjeva na e-mail: dpo@bhtelecom.ba ili haris.mehic@masterline.ba, a BH Telecom i Partner će u saradnji odgovoriti na zahtjev za ostvarivanje prava Korisnika.
- (5) U skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i GDPR uredbom, Partner ima obrađivača ličnih podataka firmu „Mikrografija“ d.o.o. Slovenija, koja je autor rješenja na kojima se baziraju usluge MojPotpis i MojArhiv.
- (6) BH Telecom i Partner solidarno odgovaraju za obradu ličnih podataka koja nije u skladu sa pozitivnim propisima o zaštiti ličnih podataka

7. Korisnička podrška

Član 8

- (1) BH Telecom obezbjeđuje podršku Korisnicima u smislu prijema zahtjeva 24 sata dnevno, svim danima u godini, putem slijedećih kanala:
 - a) Govorni kanal: 1322 broj za poslovne Korisnike iz BH Telecom mreže i 0800 27777 broj za poslovne Korisnike van BH Telecom mreže.
 - b) Email – Korisnici Usluge, svoje upite i druge zahtjeve mogu slati putem emaila na adresu: poslovna.podrska@bhtelecom.ba.
 - c) Faks – Podrška Korisnicima je moguća i putem 1425 broja za slanje faks poruka. Korisnici na ovaj broj mogu slati skenirane zahtjeve prema prvoj liniji podrške.
- (2) Nakon incijalne provjere zahtjeva, tj. provjere da li BH Telecom ima neki postojeći problem s virtuelnom platformom gdje je hostirano rješenje i/ili problem s internetom, isti se proslijeđuje Partneru na dalje postupanje.
- (3) Partner obezbjeđuje operativna podršku, konfiguraciju i naprednu operativnu podršku i simulaciju problema.

8. Obaveze i odgovornosti Korisnika

Član 9

- (1) Korisnik se obavezuje da Uslugu neće koristiti nesavjesno, na način koji povređuje prava trećih osoba ili s ciljem da podvrgne Partnera ili BH Telecom bilo kakvim obavezama prema bilo kojoj strani. Korisnik će biti potpuno i samostalno odgovoran za svu štetu koju nanese BH Telecomu/Partneru/trećim licima, zbog postupanja suprotno Uslovima ove Usluge, Opštim uslovima i uputama BH Telecom, te za svako postupanje Korisnika koje je suprotno načelu savjesnosti i poštenja i Zakonu o elektronskom potpisu.
- (2) Korisnik se obavezuje dati BH Telecomu tačne i potpune informacije potrebne za korištenje Usluge te za pružanje korisničke podrške. 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.
- (3) Korisnik je isključivo odgovoran za čuvanje tajnosti pristupnih podataka koji su mu dodjeljeni u svrhu korištenja Usluge, te je dužan da s tim ciljem primjenjuje i provodi sve potrebne mjere. Ako Korisnik posumnja ili sazna da su 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 8. ovih Specifičnih uslova.
- (4) Korisnik nije ovlašten koristiti ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi BH Telecom ili Partner.
- (5) Korisnik 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.
- (6) Korisnik se obavezuje koristiti Uslugu isključivo za vlastite potrebe i na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Usluge. Korisnik snosi svu odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom u ovim Uslovima te odgovara za svu štetu nastalu BH Telecom-u i/ili Partneru, te trećim licima.

9. Cijene i uslovi plaćanja

Član 10

- (1) Korisnik je dužan plaćati jednokratnu i/ili mjesečnu naknadu za korištenje Usluge, u skladu sa važećim Cjenovnikom Usluge.
- (2) Korisnik ima pravo na besplatno probno korištenje Usluge koje traje od dana aktivacije Usluge na period od 30 dana. Ukoliko Korisnik odjavi Uslugu u toku probnog perioda, tačnije najkasnije 25 dana od aktivacije, nema obavezu plaćanja troškova njenog korištenja. Nakon isteka probnog perioda, počinje se obračunavati naknada za aktivaciju i korištenje Usluge u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) Važeći Cjenovnik BH Telecoma za Uslugu nalazi se na <http://www.bhtelecom.ba>.

10. Odgovornost za štetu

Član 11

- (1) BH Telecom ne odgovara za rezultate koje bi Korisnik mogao ostvariti ili koje Korisnik očekuje od korištenja Usluge. Korisnik je, potpisivanjem Ugovora, saglasan da je odgovornost BH Telecoma za bilo kakvu običnu štetu, izmaklu dobit ili nematerijalnu štetu, nastalu usljed nefunkcionisanja ili propusta Usluge, isključena.
- (2) Ako je Korisniku uzrokovana šteta, usljed nefunkcionisanja ili propusta Usluge, kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje BH Telecoma ili Partnera, Korisnik je saglasan, potpisivanjem Ugovora, da će naknadu takve štete moći naplatiti samo od onog subjekta (BH Telecoma ili Partnera) koji je odgovoran (usljed namjere ili krajnje nepažnje) za nefunkcionisanje ili propust Usluge.

- (3) Korisnik je svjestan da BH Telecom i Partner ne odgovaraju, niti garantuju za prihvaćenost u pravnom prometu elektronskog potpisa koji je korisnik ili njegov poslovni partner upotrijebio, bez obzira da li se radi o sigurnom elektronskom potpisu zasnovanom na kvalifikovanoj potvrdi ovjeritelja ili nekom drugom elektronskom potpisu manjeg stepena sigurnosti.
- (4) Korisnik prihvata da ni BH Telecom ni Partner neće odgovarati za bilo koju štetu nastalu za Korisnika, njegovog poslovnog partnera ili treće lice, jer elektronski potpis upotrijebljen od Korisnika nije prihvaćen u pravnom prometu bilo od privatnih lica ili organa javne vlasti (izvršnih, upravnih, sudskih i drugih organa).

11. Privremeno isključenje

Član 12

- (1) Privremeno isključenje na zahtjev nije omogućeno za Uslugu, zbog specifičnosti pružanja Usluge.
- (2) Sticanjem uslova po Opštim uslovima za isključenje zbog duga, zloupotrebe i sl. (tj. krivicom Korisnika), BH Telecom će Korisniku privremeno onemogućiti korištenje usluge.
- (3) BH Telecom će, prije privremenog isključenja, obavijestiti Korisnike u slučaju neplaćanja, slanjem računa/opomene.
- (4) Svi korisnički podaci će se čuvati za vrijeme trajanja privremenog isključenja.
- (5) U slučaju da Korisnik ne plati dug preko 30 dana od dana privremenog isključenja zbog duga, izvršiće se trajno isključenje usluge zbog duga.

12. Ponovno uključenje

Član 13

- (1) U slučaju da Korisnik plati fakturu/dug, usluga će mu biti ponovno uključena.
- (2) Cijena ponovnog uključenja bit će obračunata Korisniku u skladu sa Cjenovnikom.

13. Prestanak ugovornog odnosa

Član 14

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

14. Završne odredbe

Član 15

- (1) Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) BH Telecom zadržava pravo izmjene/dopune ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim pozitivnim propisima.
- (3) BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.