

Prilog 6.13.1. Specifični uslovi usluge Dedicated server (ponuda istekla 01.03.2020. godine)

1. Predmet Specifičnih uslova

Clan 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima BH Telecoma d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Specifični uslovi) uređuju se uslovi korištenja usluge "Dedicated server (zakupljeni server)". Specifični uslovi uređuju odnose između BH Telecoma i korisnika usluge "Dedicated server (zakupljeni server)" (u daljem tekstu Pretplatnik).
- (2) 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).

2. Karakteristike usluge Dedicated server (zakupljeni server)

Clan 2.

- (1) Dedicated server (zakupljeni server) je neupravljana (unmanaged) usluga kojom BH Telecom pruža krajnjim korisnicima mogućnost zakupa zasebnih namjenskih servera.
- (2) BH Telecom se obavezuje Pretplatniku pružiti izabrani paket usluga u skladu sa raspoloživim resursima.
- (3) Nabavka licenci i prava za aplikativni software i sadržaje koje Pretplatnik postavlja na zakupljeni server je isključiva odgovornost Pretplatnika, te se BH Telecom po ovom osnovu ne može smatrati odgovornim.
- (4) Pretplatnik odabranog paketa usluga vrši nadzor održavanje performansi, sigurnosti aplikativne nadogradnje servera.
- (5) Sadržaj servera je isključiva odgovornost Pretplatnika, BH Telecom ne vrši provjeru podataka na serveru i isključena je svaka odgovornost BH Telecoma za sadržaj snimljen na serveru.

3. Uslovi pružanja usluge Dedicated server (zakupljeni server)

Clan 3.

- (1) Serveri su fizički smješteni u serverskim salama BH Telecoma u Sarajevu. Serverske sale su pod 24-satnim nadzorom. Serverske sale su klimatizirane, napajanje električnom energijom osigurava UPS mreža. Napajanje serverskih sala je dodatno osigurano agregatom za koji je obezbijeđeno dovoljno goriva za mjesec dana rada bez električne energije. U sale je instaliran sistem rane detekcije požara i automatski sistem gašenja požara. Serveri su na internet spojeni preko nekoliko redundantnih linkova.
- (2) BH Telecom garantuje da neće vršiti prekid rada servera duže od 15 minuta bez zahtjeva Pretplatnika, iii bez najave najmanje 24 sata unaprijed.

- (3) U slučaju planiranog prekida rada neke hardverske ili softverske komponente dužeg od 15 minuta, BH Telecom će obavijestiti Pretplatnika najmanje 3 dana unaprijed.
- (4) U slučaju neplaniranog prekida rada neke hardverske ili softverske komponente (viša sila), BH Telecom će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do prekida.
- (5) U slučaju nužde (hakerski napad, opterećenje mreže BH Telecoma izazvano povećanim saobraćajem na spornim serverima, i sl.) BH Telecom zadržava pravo privremeno isključiti uslugu bez najave, o čemu će obavijesti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.
- (6) BH Telecom ne odgovara za štetu nastalu zbog prekida u raspoloživosti servisa do kojeg je došlo zbog slijedećih razloga:
 - a. napad na hardversku ili softversku komponentu,
 - b. greška Pretplatnika, ili kršenje ugovora od strane Pretplatnika,
 - c. problem kod dobavljača usluga BH Telecoma,
 - d. uticaj više sile.
- (7) BH Telecom će na zahtjev Pretplatnika omogućiti fizički pristup serverima prema uslovima definisanim članom 4. ovih Specifičnih uslova.

4. Uslovi za ostvarivanje fizičkog pristupa serveru

Član 4.

- (1) BH Telecom se obavezuje da će na zahtjev Pretplatnika obezbijediti fizički pristup zakupljenim serverima u skladu sa ovim članom.
- (2) Pretplatnik 3 radna dana prije željenog termina pristupa šalje zahtjev za pristup serverskim salama BH Telecoma adresiran na Službu za sigurnost Generalne direkcije BH Telecoma, odnosno na Odjeljenje za zaštitu i sigurnost pripadajuće regionalne direkcije, ukoliko zahtjev ne podnosi u Sarajevu. Podaci o adresama i kontaktima pomenutih službi odgovornih za prijem i obradu zahtjeva dati su na adresi www.bhtelecom.ba. U zahtjevu za pristup serverskim salama BH Telecoma Pretplatnik mora navesti sljedeće podatke:
 - a. Ime i prezime osobe/osoba za koje traži pristup serverskim salama BH Telecoma;
 - b. Broj/brojeve lične karte osobe/osoba za koje traži pristup serverskim salama BH Telecoma, odnosno broj pasoša i zemlju porijekla za osobu za koju traži pristup serverskim salama, ukoliko ta osoba nije državljanin BiH;
 - c. Datum, odnosno period tokom kog želi pristupati svojim serverima.
- (3) BH Telecom zadržava pravo da ne dozvoli pristup serverima ukoliko procijeni da nije u mogućnosti obezbijediti adekvatan nadzor pristupa, ili ukoliko su u toku radovi u serverskim salama koje bi taj pristup ometao.
- (4) Pristup serverima je moguć isključivo u pratnji uposlenika BH Telecoma koji će vršiti nadzor rada Pretplatnika, odnosno osoba kojima je omogućen pristup.
- (5) Dodijeljeni termin/period pristupa nije moguće odgoditi. Ukoliko je pretplatniku potreban novi termin, jer nije u mogućnosti ispoštovati dodijeljeni, Pretplatnik ponovo podnosi zahtjev za pristup serverskim salama BH Telecoma.

5. Uslovi korištenja usluge Dedicated server (zakupljeni server)

Clan 5.

- (1) Pretplatnik se obavezuje da će poduzeti sve tehničke, organizacione i administrativne mjere zaštite od neovlaštenog odavanja i korištenja pristupnih podataka koje mu je obezbijedio BH Telecom. Pretplatnik će zbog svoje sigurnosti morati dostaviti spisak IP adresa preko kojih će pristupati usluzi, ili ukoliko ne posjeduje stalne IP adrese, sa administratorima usluge će biti u obavezi dogovoriti način nadgledanja eventualne zloupotrebe pristupnih podataka.
- (2) BH Telecom može nadgledati Pretplatnikove podatke na serverima i pristup Pretplatnikovim podacima preko mreže, za potrebe tehničke podrške, antivirusnog i antispam skeniranja, spriječavanja hakerskih napada, te utvrđivanja eventualnog kršenja odredaba Ugovora i Specifičnih uslova.
- (3) U slučaju da Pretplatnik koristi više od 80% (80 Mbps) mrežnog kapaciteta neprestano u trajanju od 2 sata, te ukoliko Pretplatnik ne može regulisati protok saobraćaja ka svojim serverima i sa njih, BH Telecom zadržava pravo da tehnički ograniči ovaj protok na 10 Mbps, sve do otklanjanja uzroka prekomjernog saobraćaja.
- (4) BH Telecom će Pretplatniku na zahtjev za dodatnom IPS uslugom, prvih 30 dana od dana potpisivanja Zahtjeva bez naknade pružiti dodatnu uslugu IPS zaštite, i to same nakon potpisivanja prvog, inicijalnog Zahtjeva. Pretplatnik istu bez naknade može otkazati do isteka ovog perioda.
- (5) BH Telecom će Pretplatniku na zahtjev izvršiti reboot servera. Pretplatnik može podnijeti zahtjev sa svoje @bih.net.ba mail adrese koju ima u okviru usluge Dedicated server (zakupljeni server).
- (6) Pretplatnik je saglasan da BH Telecom ima pravo privremeno ograničiti i uskratiti pristup uslugama ako utvrdi da ih je Pretplatnik koristio u slijedeće svrhe:
 - a) Distribuiranje uvredljivog sadržaja, i sadržaja koji je prijetnja bilo koje vrste, vulgaran, poziva na činjenja protivna pozitivnim propisima u BiH, a naročito poziva na vjersku, nacionalnu i rasnu netrpeljivost;
 - b) Vršenje aktivnosti kojima se vrijeđaju prava djece;
 - c) Vršenje aktivnosti kojima se krše autorska i druga srodna prava, prava intelektualnog vlasništva, neovlašteno otkrivaju podaci koji predstavljaju poslovnu ili drugu tajnu;
 - d) Lažno predstavljanje;
 - e) Neovlašteno prikupljanje, čuvanje i objavljivanje osobnih podataka krajnjih korisnika BH Telecoma, i drugih operatera u BiH;
 - f) Vršenje aktivnosti kojima se može uzrokovati šteta BH Telecomu, ostalim korisnicima i bilo kojoj trećoj osobi;
 - g) Objavljivanje, dostavljanje, učitavanje i/ili razmjena sadržaja, za koji Pretplatnik zna, ili bi mogao znati da sadrži računarske viruse, crve, računarske kodove, datoteke i programe koji mogu imati za posljedicu ometanje, ograničavanje rada i uništenje bilo kojeg računarskog programa i bilo koje računarske i druge opreme;
 - h) Spajanje na IRC i P2P servise;
 - i) Nenamjerno ili namjerno slanje neželjenih sadržaja (SPAM);

j) Upotreba servera u svrhu prevare ili bilo koje drugo postupanje namjereno ka nanošenju štete trećim licima.

(7) Pretplatnik će biti odgovoran za svu štetu koja bi mogla nastati BH Telecomu ili trećoj strani uslijed kršenja bilo kojeg dijela ovih Specifičnih uslova.

(8) Pretplatnik se obvezuje da će koristiti usluge pod sljedećim uslovima:

a. Pretplatnik neće na servere instalirati torrent, IRC, iii druge P2P i slične aplikacije koje mogu izazvati smetnje na mreži BHT. U slučaju da je Pretplatnik prekršio ovu odredbu, administratori usluge će privremeno isključiti usluge bez najave LIZ obavijest.

b. Pretplatnik preuzima punu odgovornost za vrstu sadržaja koji backupuje te BH Telecom neće vršiti provjeru iste. Pretplatnik snosi odgovornost za štetu koja može nastati uslijed backupa podataka čije posjedovanje nije dozvoljeno iii je ograničeno u skladu sa pozitivnim propisima Bosne i Hercegovine.

6. Ugovor i uslovi plaćanja za korištenje usluge Dedicated server (zakupljeni server)

Clan 6.

- (1) Usluga Dedicated server se nalazi u Isteklim ponudama i za istu nije moguće zaključiti novi ugovor sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa.
- (2) Postojeći Pretplatnici nastavljaju koristiti uslugu Dedicated server u skladu sa važećim ugovorom na neodređeno vrijeme, a do momenta povlačenja usluge iz Isteklih ponuda.

7. Dodatna usluga - Promjena paketa

Clan 7.

- (1) Za pretplatnike usluge Dedicated server nije omogućena promjena paketa.

8. Dodatna usluga - Backup

Clan 8.

- (1) Dodatna usluga „Backup“ pružat će se na osnovu zahtjeva Pretplatnika koji ima potrebu za obezbjeđenjem mogućnosti da izvrši backup podataka sa svog servera na uređaj koji se nalazi u mreži BH Telecoma.
- (2) BH Telecom će u dogovoru sa Pretplatnikom vršiti backup podataka koje isti navede (direktorijumi i fajlovi na korisničkom serveru) na sljedeći način:
 - a) „Na zahtjev“ u realnom vremenu,
 - b) Kreiranjem scheduliranih backup pravila koja će automatski izvršavati backup po principu šta-gdje kada.
- (3) BH Telecom će u cilju provjere rada usluge backupa podataka za Pretplatnika izvršiti prvi testni restore podataka, i to nakon što Pretplatnik zakupi ovu dodatnu uslugu i ista se tehnički realizira (instalacija agenta itd.), a uz prethodni dogovor detalja sa Pretplatnikom (termin testnog restore-a podataka, sami podaci nad kojima će se vršiti testiranje, te putanja na korisničkom disku na koju će se vršiti testni restore, ...).
- (4) BH Telecom će u cilju provjere rada usluge backupa podataka za Pretplatnika, osim inicijalnog testnog restore-a podataka, svaka 3 (tri) kalendarska mjeseca vršiti kontrolni testni restore korisničkih podataka ukoliko to Pretplatnik želi, i to na isti način kao kod vršenja inicijalnog testnog restore-a podataka. Ukoliko Pretplatnik u određenom vremenskom periodu ne želi da BH Telecom za njega izvrši kontrolni testni restore podataka, a o čemu obavještava BH Telecom sa svoje@bih.net.ba mail adrese (koju ima u okviru usluge Dedicated server (zakupljeni server)), u tom slučaju podrazumijevaće se da su podaci na backup sistemu BH Telecoma koji su backupovani u prethodnom periodu ispravni.
- (5) Za podatke na kojim će se vršiti testiranje prilikom inicijalnog iii tromjesečnog restore-a, mogu biti određeni testni podaci ili operativni podaci koje koristi aplikacija na korisničkom serveru. Ukoliko se radi o operativnim podacima, Pretplatnik će prije testiranja napraviti kopiju podataka lokalno na serverskom diskovnom prostoru.
- (6) Termin vršenja testnih restore-a korisničkih podataka bit će u okviru radnog vremena nadležnih uposlenika BH Telecoma.
- (7) Pretplatnik će nakon uspješnog završetka poslati e-mailom potvrdu da je inicijalni, odnosno tromjesečni testni restore podataka prošao uspješno (sa svoje @bih.net.ba mail adrese koju ima u okviru usluge Dedicated server (zakupljeni server)).
- (8) Ukoliko se prilikom inicijalnog iii tromjesečnog testnog restore-a podataka ukažu tehnički problemi BH Telecom će otkloniti probleme i sa Pretplatnikom dogovoriti novi termin za testni restore podataka.

Clan 9.

- (1) Pretplatnik će vršiti instalaciju agent software-a koristeći dostupna uputstva ili uz podršku nadležnih uposlenika BH Telecoma. Izuzetno, instalaciju može izvršiti nadležni uposlenik BH Telecoma uz prethodnu saglasnost Pretplatnika koju će poslati sa svoje @bih.net.ba mail adrese na službeni e-mail adresu BH Telecoma.
- (2) Pretplatnik se obavezuje da nakon izvršene instalacije neće vršiti nikakve izmjene na agent software-u bez prethodne saglasnosti BH Telecoma.

- (3) Ispravno funkcioniranje agent software-a je u nadležnosti Pretplatnika. BH Telecom se obavezuje na pružanje tehničke podrške. Ukoliko Pretplatnik želi da nadležni uposlenici BH Telecoma izvrše intervenciju na samom korisničkom serveru potrebno je da pošalje saglasnost sa svoje @bih.net.ba mail adrese. Ukoliko se za vrijeme intervencije na korisničkom serveru pojave problemi nevezani za agent software-a BH Telecom ne odgovara za nastalu štetu.
- (4) U vremenu ispada agent software-a BH Telecom ne odgovara ukoliko se ne izvrši backup podataka u skladu sa postavljenim pravilima na backup sistemu BH Telecoma.
- (5) BH Telecom se obavezuje da će backup-ovani podaci biti uvijek dostupni na backup sistemu osim u slučajevima više sile.
- (6) Nakon izvršenog tromjesečnog testnog restore-a podataka Pretplatnik će sa svoje @bih.net.ba mail adrese dostaviti informaciju nadležnim uposlenicima BH Telecoma da su podaci na backup sistemu BH Telecoma koji su backupovani u prethodnom periodu ispravni.
- (7) Restore podataka sa backup sistema se vrši isključivo kroz agent software direktno na korisnički server. Izuzetno, nadležni uposlenici BH Telecoma mogu Pretplatniku dostaviti podatke na neki drugi način, s tim da isto nije u obavezi BH Telecoma.
- (8) U slučaju otkaza usluge od strane Pretplatnika, Pretplatnik je saglasan da BH Telecom može izvršiti brisanje korisničkih podataka i sadržaja sa backup sistema bez obaveze dostavljanja istih Pretplatniku na bilo koji način

9. Završne odredbe

Član 10.

- (1) Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (3) BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.
- (4) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a početak će se primjenjivati istekom roka od 30 dana po objavljivanju.
- (5) Danom početka primjene ovih Specifičnih uslova, prestaju da važe Specifični uslovi usluge „Dedicated server (zakupljeni server)“ usvojeni Odlukom broj: 00J-2.1-24435-2/12.
- (6) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.