

Prilog 6.14.1. Specifični uslovi usluge Private Cloud

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima BH Telecoma d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Specifični uslovi) uređuju se uslovi pružanja/korištenja usluge „Private Cloud“ (u daljem tekstu: Usluga).
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima primijenit će se 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) i drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje Pretplatnik koristi.

1. Pojmovi

Član 2.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima definišu se sljedeći pojmovi:
 - a. **Portal** – predstavlja WEB portal putem kojeg Pretplatnik, selfprovizioniranjem putem servisnog kataloga upravlja virtualnim mašinama, te dodatnim serverskim resursima,
 - b. **Servisni katalog** - omogućuje naručivanje, odnosno kreiranje virtuelnih mašina iz dostupnih image-a, te dodatnih resursa za mašine.
 - c. **Administrator BH Telecoma** – administrator u BH Telecomu koji vrši aktivaciju usluga i upravljanje virtualnom platformom BH Telecoma,
 - d. **Cloud administrator** - osoba na pretplatničkoj strani, navedena na Zahtjevu koja ima ovlast u ime i za račun Pretplatnika, koristiti sve funkcije putem Portala predmetne Usluge.

2. Opis Usluge

Član 3.

- (1) Usluga omogućava pretplatniku pristup privatnom prostoru na data centru BH Telecoma, čija iskoristivost i fleksibilnost čini uslugu prilagodljivom potrebama Pretplatnika.
- (2) Usluga korisniku omogućava korištenje virtualnih servera/virtualne mreže računara, koji su dio virtualne platforme smještene u BH Telecom data centru, sa zakupljenim serverskim resursima: procesorska snaga (broj virtualnih procesora vCPU), radna memorija (RAM), prostor za pohranu podataka.

3. Aktivacija Usluge

Član 4.

- (1) Usluga je dostupna svim fizičkim i pravnim licima, postojećim i novim korisnicima usluga BH Telecoma.
- (2) Za podnošenje zahtjeva za Uslugu bit će na raspolaganju svi kanali putem koji se realizira prodaja usluga BH Telecoma.
- (3) Aktivacija usluge podrazumijeva kreiranje accounta (korisničko ime i lozinka) neophodnih za pristup Usluzi, te kontaktiranje/dostavljanje podataka Pretplatniku, odnosno Cloud administratoru navedenom na zahtjevu.
- (4) Pretplatniku se, nakon aktivacije, omogućava pristup Usluzi korištenjem dodjeljenog korisničkog imena i lozinke.
- (5) Pretplatnik, nakon aktivacije usluge, a po dobijanju lozinke obavezan je istu i promjeniti a u svrhu sigurnosti i zaštite pristupa Usluzi.
- (6) Potpisom Ugovora Pretplatnik potvrđuje da je saglasan da kontakt osoba navedena na Zahtjevu ima ovlast da u ime i za račun Pretplatnika, a na način opisan u ovim Specifičnim uslovima korištenja, koristiti sve funkcije dostupne putem Portala.

4. Povezivanje na data centar BH Telecoma

Član 5.

- (1) Povezivanje na data centar BH Telecoma nije predmet ove Usluge, slijedom čega je Pretplatnik obavezan sam odabrati način povezivanja na data centar BH Telecoma.

5. Pristup Usluzi

Član 6.

- (1) Svaki Pretplatnik ima zaseban link prema svakoj pojedinačnoj virtuelnoj mašini sa brzinom 100Mbps. Ovaj link se koristi za upload/download.
- (2) Inicijalno korisnik ima pristup serverima putem OpenSSH protokola putem javne IP adrese. Dalje ovisno o načinu pristupa data centru BH Telecoma (IPsec ili VPN), udaljeni pristup kreiranim virtuelnim mašinama omogućen je pristupnim protokolima i podržanim aplikacijama za udaljeni pristup (kao za standardni fizički server).

6. Sadržaj Usluge i uslovi korištenja

Član 7.

- (1) Aktivacijom Usluge Pretplatniku se, uz korištenje dodjeljenog korisničkog imena i lozinke, omogućava pristup na portal putem kojeg je kroz Servisni katalog Pretplatniku omogućeno:
 - a. Kreiranje/brisanje virtuelnih mašina na način utvrđen u članu 8. ovih Specifičnih uslova,
 - b. Upravljanje dodatnim vCPU-a,
 - c. Upravljanje dodatnim RAM,
 - d. Dokup dodatnog HDD prostor,

Svi gore navedeni resursi se mogu dimenzionirati na način utvrđen u članu 9. ovih Specifičnih uslova.

Član 8.

- (1) Pretplatnik selfprovizioniranjem kreira virtualne mašine na osnovu dostupnih resursa iz Servisnog kataloga. Minimalne konfiguracije mašine kakvu Pretplatnik može instalirati je:
 - a) Operativni sistem: Ubuntu 14.04 LTS (x86 i x64):
 - Inicijalna particija 20 GB HDD
 - 1 vCPU
 - 1 GB RAM
 - 1 javna IPv4 adresa
 - b) Operativni sistem: Centos 7 (x86 i x64):
 - Inicijalna particija 20 GB HDD
 - 1 vCPU
 - 1 GB RAM
 - 1 javna IPv4 adresa
- (2) Maksimalan broj aktivnih virtualnih mašina je 10 (deset).
- (3) Pretplatnik može brisati Virtualne mašine, te ih ponovno kreirati. Brisanjem virtualne mašine postojeći Pretplatnički podaci se brišu.

Član 9.

- (1) Dimenzioniranje vCPU-ova se vrši selfprovizioniranjem putem Servisnog kataloga, na sljedeće diskretne vrijednosti: 1,2,4,8 vCPU, koji su po specifikaciji virtualne infrastrukture definisani kao Intel(R) Xeon(R) CPU E7-2860@2.27GHZ.
- (2) Dimenzioniranje RAM memorije se vrši selfprovizioniranjem putem Servisnog kataloga, na sljedeće diskretne vrijednosti 1,2,4,6,8,10,12,14,16,32,64 GB.

- (3) Dimenzioniranje diskovnog prostora se vrši selfprovizioniranjem putem Servisnog kataloga, na sljedeće diskretne vrijednosti 5,10,20,50,100,500 GB.
 - a. Diskovni prostor nije moguće brisati (zbog njegovog zauzeća, odnosno file sistema koji datoteke na prostor smješta u skladu sa logikom stabla ili nekom drugom logikom, te nije moguće razdvojiti neiskorišteni od korištenog diska, dok je povećanje moguće).
- (4) Vrijednosti iz stavova (1), (2) i (3) ovog člana, se ne zbrajaju već je korisniku dostupna posljednja dokupljena vrijednost.

7. Servisni katalog

Član 10.

- (1) Pretplatnik kroz portal ima pristup Servisnom katalogu kroz koji ima mogućnost naručivanja, odnosno kreiranja mašina, te dodatnih resursa za mašine.
- (2) Cloud administrator kroz portal, a putem Servisnog kataloga samostalno kreira virtualne mašine, te vrši upravljanje dodatnim resursima bez zahtjeva za odobrenje BH Telecom administratora.
- (3) Pretplatnik snosi odgovornost za čuvanje korisničkih podataka (korisničko ime i lozinka) koji služe za administriranje i selfprovizioniranje u okviru usluge. Svaka radnja preduzeta korištenjem navedenih podataka smatrat će se radnom Pretplatnika.

8. Pravila za administriranje

Član 11.

- (1) Za korištenje portala Usluge kreira se account Pretplatniku i dodjeljuju se korisničko ime i lozinka koji služe za administriranje Usluge.
- (2) Prilikom kreiranja accounta Pretplatnika (account koji je pridružen ugovoru), istom se dodjeljuje uloga Cloud administratora koja ima sljedeća prava:
 - a. Kreiranje virtualnih mašina,
 - b. Promijene statusa mašina (paljenje/gašenje).
- (3) Korisniku koji kreira virtualnu mašinu dodjeljuje se root account. Korisnik na svoju email adresu dobija generički password.
- (4) BH Telecom administrator odobrava mašinu nakon čega je mašina aktivna za korištenje.

9. Dodatne usluge pored Servisnog kataloga

Član 12.

- (1) Vrsta i cijene dodatanih usluga dostupnih u okviru Usluge utvrđene su Cjenovnikom.
- (2) Aktivaciju dodatnih usluga iz ovog člana se vrši na prodajnom mjestu BH Telecoma.

10. Backup & restore

Član 13.

- (1) Usluga uključuje sigurnosnu pohranu podataka (backup) koja se obavlja jednom unutar svakih 24 h na nivou cjelokupnog Pretplatnikovog privatnog prostora na data centru BH Telecoma kao pojedinačnih instanci virtuelnih mašina.
- (2) BH Telecom će na Pretplatnikov zahtjev isporučiti cjelokupni sadržaj pohranjenih podataka, predmetnog privatnog prostora Pretplatnika.
- (3) Vrijeme čuvanja pohranjenih podataka je 30 (trideset) dana, a isti je uključen u cijenu dodatne Usluge.
- (4) BH Telecom će jednom mjesečno na osnovu internih procedura vršiti testni restore pohranjenih podataka kao garant validnosti pohranjenih podataka.

11. Disaster recovery site

Član 14.

- (1) Disaster recovery site podrazumjeva čuvanje sigurnosne pohrane podataka na fizički udaljenoj lokaciji.
- (2) Disaster Recovery Site BH Telecoma se nalazi na udaljenoj lokaciji.
- (3) Disaster Recovery podrazumijeva kreiranje identične kopije Pretplatnikovih resursa na udaljenoj lokaciji.

12. Obaveze Pretplatnika

Član 15.

- (1) Pretplatnik se obvezuje da će Uslugu koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno, da Uslugu neće ustupati u cijelosti ili djelomično trećima na korištenje. Pretplatnik se obavezuje da će se Uslugom koristiti na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad sistema/mreže BH Telecoma, odnosno funkcionalnost i rad Usluge drugih Pretplatnika.
- (2) Pretplatnik neće preduzimati bilo kakve aktivnosti koje bi mogle dovesti do povrede cjelovitosti, sigurnosti i dostupnosti Usluge. Pretplatnik se također obavezuje da neće izvršiti niti pokušati izvršiti neautorizirani pristup bilo kojem BH Telecom sistemu. U slučaju da Pretplatnik utvrdi da je cjelovitost i/ili sigurnost Usluge ugrožena, dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti BH Telecoma.
- (3) Pretplatnik je isključivo odgovoran za sve poslove i aktivnosti koje vrši putem Usluge, za cjelokupan sadržaj koji prenosi trećim licima i/ili pohranjuje putem Usluge. Pretplatnik je isključivo odgovoran za direktnu i indirektnu štetu koja eventualno bude prouzrokovana vršenjem nedozvoljenih ili nezakonitih aktivnosti u pružanju/korištenju Usluge i za štetu koja nastane prenošenjem sadržaja trećim licima i/ili pohranjivanjem sadržaja putem Usluge, od strane Pretplatnika. Pretplatnik je u korištenju Usluge obavezan vršiti kontinuiranu kontrolu i pregled podataka i sadržaja koje prenosi i/ili pohranjuje na data centar BH Telecoma, i BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost s tim u vezi. Pretplatnik je obavezan pri kontroli sadržaja koji prenosi trećim licima i/ili pohranjuje na data centar BH Telecoma, naročito utvrditi sljedeće:
 - a. Da sadržaj nije u suprotnosti sa pozitivnim propisima u BiH;
 - b. Da sadržaj ne narušava etičke principe, da je u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom;
 - c. Da sadržaj nije nemoralan, pornografski;
 - d. Da sadržaj ne poziva na etničku, rasnu i drugu netrpeljivost i netoleranciju;
 - e. Da ne sadrži viruse ili slične štetne računarske programe;
 - f. Da se ne radi sadržaju koji je namijenjen kriminalnim aktivnostima ili organizacijama;
 - g. Da se ne radi o sadržaju čijim prenošenjem ili pohranjivanjem se krše prava trećih, uključujući ali se ne ograničavajući na autorska i druga prava;
 - h. Da sadržaj ne sadrži programe i upute o hakiranju, ili pozivanju na ilegalne aktivnosti.
- (4) U slučaju da Pretplatnik prekrši odredbe iz prethodnog stava ovih Specifičnih uslova, BH Telecom zadržava pravo da takav sadržaj ukloni sam ili da Pretplatniku onemogući korištenje Usluge, bez odgovornosti BH Telecoma za eventualno prouzrokovanu štetu, s tim u vezi, direktnu ili indirektnu.
- (5) Pretplatnik prihvata da se za pružanje Usluge koristi software proizveden od trećih strana na koji BH Telecom nema uticaja, koji je BH Telecom stekao prema uslovima proizvođača, u kojima proizvođač u najvećoj mogućoj mjeri isključuje svoju odgovornost u pogledu bilo kakve garancije na software, što uključuje ali nije ograničeno na pogodnost software-a za prodaju, mogućnost njegovog korištenja za određenu namjeru te da software neće povrijediti određene propise. Pretplatnik ujedno prihvata da su usprkos eventualno obavljenim testovima proizvođača u uslovima sličnim koji prevladavaju u praksi, moguće pogreške u navedenom software-u, a osobito vezano za posebne kombinacije podataka i funkcija. Pretplatnik prihvata da BH Telecom ne odgovara za prekid usluge, bilo kakve gubitke ili oštećenja, troškove ili izdatke te bilo koju drugu štetu nastalu Pretplatniku kao posljedica pogreške na software-u trećih na koji BH Telecom nema

uticaja, odnosno da je odgovornost BH Telecom-a isključena u slučajevima u kojima ne postoji odgovornost proizvođača software-a prema BH Telecom-u.

- (6) Obaveza Pretplatnika je da poštuje licencna prava i uslove bilo kojeg programa / programskog rješenja kojeg instalira ili koristi na cloud infrastrukturi u Data Centru BH Telecoma. Pretplatnik je upoznat i prihvata da odgovara za sve direktne i indirektne štete koje su posljedica nelicenciranog i svakog drugog nezakonitog korištenja bilo kojeg programa / programskog rješenja. Obaveza Pretplatnika je da BH Telecom obavijesti o namjeri instalacije komercijalnih softverskih rješenja na cloud infrastrukturi, prije samog izvršenja iste. BH Telecom će po zaprimljenoj informaciji poduzeti potrebne korake u smislu provjere mogućnosti instalacije softvera u skladu sa licencnim pravima po ugovornim obavezama koje BH Telecoma ima prema dobavljačima/isporučiocima softvera koji se koristi na cloud infrastrukturi. Realizacija instalacije komercijalnih programskih rješenja od strane Pretplatnika može podrazumjevati dopunu/aneksiranje ugovora o korištenju usluga između BH Telecoma i Pretplatnika.
- (7) Pretplatnik ima punu kontrolu nad konfiguracijom i upravljanjem operativnim sistemom kojeg koristi na cloud infrastrukturi u Data Centru BH Telecoma. Pretplatnik je odgovoran za prekide u radu servisa koje koristi sa cloud infrastrukture u Data Centru BH Telecoma, kao i za gubitak podataka s tim u vezi, prouzročene na bilo koji način konfiguracijom i upravljanjem operativnim sistemom. Izuzetak od ovih uslova je slučaj kada Pretplatnik koristi upravljaju uslugu BH Telecoma. Otklanjanje smetnji/rješavanje problema od strane BH Telecoma u ovom slučaju može podrazumjevati dodatnu naplatu ovih usluga BH Telecoma.

13. Prava i obaveze BH Telecoma

Član 16.

- (1) BH Telecom zadržava pravo da ukloni sadržaj koji nadležna tijela prijave kao nepodoban i/ili, nezakonit ili koji nije u skladu sa ovim Specifičnim uslovima i/ili Opštim uslovima, u kojem slučaju BH Telecom neće snositi odgovornost za eventualnu štetu koja može nastati Pretplatniku ili trećim licima.
- (2) BH Telecom neće biti odgovoran za štetu koja Pretplatniku nastane kao posljedica više sile ili kako posljedica djelovanja koje se ne može okarakterisati kao namjera ili gruba nepažnja BH Telecoma..
- (3) BH Telecom neće biti odgovoran za štetu nastalu zbog smetnji ili prekida u radu Usluge, osim ako je šteta posljedica namjere ili grube nepažnje BH Telecom-a.
- (4) BH Telecom je obavezan pisanim putem ili e-mailom obavijesti Pretplatnika o nužnom održavanju platforme BH Telecom-a koje bi moglo imati za posljedicu prekid ili degradaciju sistema u trajanju dužem od 2 sata, i to 24 sata unaprijed.
- (5) BH Telecom neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu korištenjem Usluge za koju je odgovoran Pretplatnik, uključujući štetu zbog nemogućnosti korištenja Usluge koja je nastala kao posljedica modifikacije ranije definisanih parametara od strane Pretplatnika.
- (6) BH Telecom ne radi monitoring i ne upravlja aplikacijama i servisima koje Pretplatnik koristi na cloud infrastrukturi u Data Centru BH Telecoma. Ova odredba odnosi se i na servise koje Pretplatnik pruža kao dio svog proizvoda sa cloud infrastrukture u Data Centru BH Telecoma.

14. Privremeno isključenje

Član 17.

- (1) Privremeno isključenje Usluge se vrši u skladu sa Opštim uslovima.
- (2) Za vrijeme privremenog isključenja Pretplatniku će biti onemogućen pristup do resursa koji su još uvijek aktivni (onemogućenje pristup portalu i virtualnim mašinama tj. pohranjenim resursima).

15. Raskid ugovora

Član 18.

- (1) U slučaju raskida Ugovora zbog krivice Pretplatnika resursi se izmještaju na trake i dostupni su godinu dana od dana raskida Ugovora.

- (2) Pretplatnik koji je izmirio dug/obavezu zbog koje je došlo do raskida ugovora, u slučaju podnošenja zahtjeva za ponovno korištenje usluge dužan je platiti cijenu aktivacije Usluge u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) U slučaju raskida ugovora na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnikovi resursi se čuvaju 30 dana od dana raskida.
- (4) Na Pretplatnikov zahtjev BH Telecom će isporučiti cjelokupni sadržaj (ne image), predmetnog privatnog prostora (na trake), u skladu sa vremenskim rokom iz stava 3. ovog člana.

16. Završne odredbe

Član 19.

- (1) Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se po isteku 30 dana od dana objavljivanja.
- (3) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim 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.