

Prilog 6.6.5. Specifični uslovi usluge SD WAN

Primjena od 25.01.2026.godine

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima usluge SD WAN (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuju se specifičnosti pružanja i korištenja SD WAN usluge.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Opštih uslova za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma), Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik) i drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje Pretplatnik koristi.
- (3) U smislu ovih Specifičnih uslova, SD WAN usluga podrazumijeva povezivanje geografski udaljenih lokacija Pretplatnika u integrisanu komunikacionu infrastrukturu, u cilju prenosa podataka, primjenom principa SDN (Software Defined Networking) tehnologije na upravljanje mrežama širokog područja (WAN mreže).

2. Uslovi za korištenje SD WAN usluge

Član 2.

- (1) Pretplatnici SD WAN usluge mogu biti isključivo poslovni korisnici tj. pravna lica i fizička lica u smislu važećeg Zakona o obrtu FBiH (u ovim Specifičnim uslovima: Pretplatnik), a na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva BH Telecomu za korištenje usluge.
- (2) Za korištenje SD WAN usluge, Pretplatnik je u obavezi koristiti minimalno 2 SD WAN priključka.
- (3) U svrhu realizacije SD-WAN funkcionalnosti, svaka lokacija Pretplatnika koja se uključuje u SD-WAN mrežu mora imati osiguran odgovarajući mrežni transportni servis (underlay), putem kojeg se ostvaruje komunikaciona veza sa SD-WAN infrastrukturom. Podržani mrežni transportni servisi uključuju:
 - a) Pristup internetu putem fiksne mreže BH Telecoma ili drugog operatora u BiH i inostranstvu (izuzev WiFi pristupa internetu);
 - b) Pristup internetu putem mobilne mreže BH Telecoma ili drugog operatora u BiH i inostranstvu;
 - c) MPLS VPN priključak BH Telecoma.
- (4) Pretplatnik ima mogućnost uključivanja u SD WAN mrežu i vlastitog Data Centra kao SD-WAN priključne tačke, pod uslovom da su u okviru Data Centra dostupni mrežni servisi.
- (5) Mrežne transportne servise koji su neophodni za korištenje SD WAN usluge, Pretplatnik obezbjeđuje nezavisno od SD WAN usluge, i isti nisu predmet ovih uslova korištenja.
- (6) Centralna lokacija SD WAN mreže Pretplatnika može biti definisana/realizovana isključivo na mrežnom transportnom servisu ili Data centru u mreži BH Telecoma.
- (7) Mrežni transportni servis/Data centar, na kojem je SD WAN priključak definisan kao centralna lokacija SD WAN mreže Pretplatnika, mora podrazumijevati minimalno jednu statičku IP adresu, koju Pretplatnik zakupljuje/aktivira kroz navedeni mrežni transportni servis/Data centar.

3. Ugovor i način plaćanja SD WAN usluge

Član 3.

- (1) Ugovor za korištenje SD WAN usluge zaključuje se na:
 - a) neodređeno vrijeme

- b) neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 12 ili 24 mjeseca, po osnovu čega Pretplatnik ostvaruje pravo popusta na iznos mjesečne pretplate po priključku za pristupnu brzinu, u skladu sa Cjenovnikom.
- (2) Cijena pristupa usluzi, mjesečna pretplata, te sve ostale cijene utvrđene su u Cjenovniku.
 - (3) Ugovor za pružanje/korištenje SD WAN usluge stupa na snagu obostranim potpisivanjem, a primjenjivat će se od datuma tehničke realizacije usluge/instalacije, od kada započinje period obaveznog trajanja ugovora i obračun korištenja ugovorenih usluga.
 - (4) Ukoliko je Ugovor za pružanje/korištenje SD WAN usluge zaključen sa obaveznim trajanjem od 12 ili 24 mjeseca, Pretplatnik SD WAN usluge ima pravo, da bez primjene sankcija, prekine ugovoreno obavezno trajanje, isključivo u cilju ugovaranja obaveznog trajanja na period koji je duži od korištenog, a radi korištenja benefita u skladu sa ponudom. Novi period obaveznog trajanja od 24 mjeseca teče iznova, od momenta obostranog potpisivanja aneksa ugovora.

4. Karakteristike SD WAN usluge

Član 4.

- (1) SD WAN je napredna mrežna usluga koja omogućava sigurno, pouzdano i efikasno povezivanje poslovnih lokacija koristeći različite tipove pristupnih linkova. Usmjeravanjem i kontrolom saobraćaja upravlja SD WAN centralna platforma (kontroler). Mrežni promet usmjerava se optimalnim putem na temelju definisanih pravila i politika te uslova prometa u stvarnom vremenu.
- (2) Kroz web portal, Pretplatnicima je omogućeno da pristupe platformi za nadzor i upravljanje (SD WAN kontroler) i da, u određenoj mjeri, samostalno upravljaju mrežnim uslugama, na jednostavan način i bez angažovanja servis provajdera.
- (3) Pristup platformi za nadzor i upravljanje omogućen je administratorima preko web pretraživača, bez ikakvog posebnog softvera.
- (4) Kroz SD WAN kontroler je moguće:
 - Centralizirano upravljanje uređajima i politikama
 - Jedinstveno kreiranje, primjena i kontrola sigurnosnih politika kroz cijelu mrežu
 - Jednostavno definisanje i primijena Application-Aware Routing (usmjeravanje saobraćaja bazirano na aplikacijama)
 - Upravljanje link failover-om i load balancing-om, čime se osigurava optimalna upotreba mrežnih veza
 - Korištenje predložaka (template) i skalabilnost (kreiranje konfiguracijskih predložki) koji se mogu primijeniti na više SD WAN CPE uređaja odjednom)
 - Monitoring i analitika performansi:
 - praćenje performansi SD WAN linkova i automatsko prilagođavanje rute na osnovu latencije, gubitka paketa i jitter-a
 - vizualizacija SD WAN topologije i performansi u realnom vremenu.
 - Centralizirano logiranje i izvještavanje (prikupljanje svih logova od SD WAN CPE uređaja koji se koriste u SD WAN mreži)
 - *Real-time* monitoring mrežnog saobraćaja i sigurnosnih događaja
 - Analiza sigurnosnih prijetnji i anomalija
 - Praćenje SD WAN performansi i forenzika:
 - analiza SD WAN performansi, uključujući gubitak paketa, jitter, latenciju i prekide veza
 - pomoć administratorima u identifikaciji i rješavanju problema s komunikacijom između udaljenih lokacija
 - historijski pregled podataka (olakšava istraživanje i analizu mrežnih incidenata i optimizacija pravila)
 - automatizacija odgovora na prijetnje (automatsko generisanje alarma i preporuke na osnovu prikupljenih podataka)
 - Izvještavanje:
 - generisanje naprednih izvještaja za potrebe IT upravljanja i regulatornih zahtjeva
 - generisanje izvještaja koji se mogu koristiti za dokazivanje usklađenosti sa sigurnosnim standardima (npr. PCI-DSS, GDPR, HIPAA).

- (5) Brzinu prenosa podataka za SD WAN priključke definiše Pretplatnik u skladu sa potrebama i brzinom koju podržava mrežni transportni servis. Maksimalna brzina koju Pretplatnik može ostvariti na SD WAN priključku, ne može biti veća od brzine koju Pretplatnik može ostvariti na mrežnom transportnom servisu.
- (6) U zavisnosti od tehničkog rješenja, uvezivanje resursa Data centra u SD WAN mrežu, može u određenim slučajevima rezultirati generisanjem dodatnih troškova za Pretplatnika, koji se naplaćuju odvojeno od SD WAN usluge.
- (7) U slučaju da tehničko rješenje na lokaciji Pretplatnika podrazumijeva softver SD WAN-a (virtuelna licenca), Pretplatnik je u obavezi obezbijediti resurse koji su definisani u Katalogu Cloud usluga BH Telecoma. Virtuelna licenca podrazumijeva licencu koja omogućava implementaciju i korištenje SD WAN funkcionalnosti putem softverskog (virtuelnog) rješenja (virtuelni SD WAN CPE) koje predstavlja zamjenu za fizički SD WAN CPE uređaj. Virtuelni SD WAN CPE uređaj se instalira na resurse čija je tehnička specifikacija definisana u Katalogu Cloud usluga BH Telecoma.
- (8) Opcija „Technical lead“ podrazumijeva pružanje administracijskih, konsultantskih, implementacijskih usluga putem anganžmana, specijaliziranih inženjera BH Telecoma. Usluga „Technical lead“ se realizira na zahtjev Pretplatnika, koja je prethodila usaglašavanjem opisa poslova i zadataka, postojanja mogućnosti tehničke realizacije i prihvatanja ponude.

5. Oprema

Član 5.

- (1) Za realizaciju SD WAN usluge, BH Telecom obezbjeđuje odgovarajuću mrežnu terminalnu opremu i/ili virtuelne licence, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.
- (2) Oprema, data Pretplatniku na korištenje, ostaje trajno u vlasništvu BH Telecoma i njeno održavanje je u nadležnosti BH Telecoma tokom cijelog perioda trajanja ugovornog odnosa.
- (3) Pretplatnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama BH Telecoma, a kako bi se oprema održala u ispravnom stanju.
- (4) U slučaju prestanka Ugovora, iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan vratiti BH Telecomu opremu u stanju u kakvom ju je primio, osim uobičajenih tragova korištenja.

6. Privremeno isključenje

Član 6.

- (1) BH Telecom može privremeno isključiti/onemogućiti Pretplatniku korištenje SD WAN usluge ukoliko se utvrdi postojanje nekog od razloga za privremeno isključenje u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovnikom.
- (2) Pretplatniku koji je zaključio Ugovor na neodređeno vrijeme, BH Telecom će, na zahtjev, omogućiti privremeno isključenje terminalne opreme/usluge, jednom u kalendarskoj godini, u trajanju od 1 do 3 mjeseca, i to po uslovima i cijenama utvrđenim u Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovniku.
- (3) Pretplatnik koji je zaključio ugovor sa obaveznim trajanjem, pravo na privremeno isključenje na zahtjev ostvaruje uz prijevremeni prekid ugovora, a što podrazumijeva obavezu prethodnog izmirenja svih obaveza po osnovu obaveznog trajanja ugovornog odnosa.
- (4) U slučaju privremenog isključenja iz razloga za koje nije odgovoran BH Telecom, Pretplatniku će se obračunati i naplatiti puni iznos mjesečne pretplate za korištenje SD WAN usluge, a u skladu sa Cjenovnikom.
- (5) Ponovno uključenje izvršiti će se po uslovima i cijenama utvrđenim u Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovniku.

7. Obaveze Pretplatnika

Član 7.

- (1) Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke opreme i podataka.
- (2) SD WAN usluga se pruža/koristi u skladu sa svim tehničkim, bezbjednosnim i operativnim smjernicama koje su definisane od strane proizvođača, što podrazumijeva da je Pretplatnik dužan postupati u skladu sa istima.
- (3) Pretplatnik je odgovoran za sigurnost i sadržaj svojih aplikacija i sistema koje koriste SD WAN uslugu.

8. Ograničenje od odgovornosti BH Telecoma

Član 8.

- (1) BH Telecom nije odgovoran za ranjivosti unutar same aplikacije/mreže Pretplatnika koja/koje koristite SD WAN uslugu. U slučaju otkrivanja bezbjednosnog incidenta, Pretplatnik će biti kontaktiran.
- (2) BH Telecom zadržava pravo na izvođenje planiranih radova održavanja koji mogu privremeno uticati na dostupnost SD WAN usluge, uz obavezu da Pretplatnik bude obaviješten, osim u hitnim slučajevima gdje BH Telecom nije u mogućnosti da obavijesti Pretplatnika, te BH Telecom nije odgovoran za eventualne posljedice/štete koje se u tim okolnostima mogu desiti Pretplatniku.
- (3) Nadogradnje softvera i sigurnosni patch-evi se automatski primjenjuju u skladu s politikom održavanja SD WAN rješenja. Pretplatnici će biti obaviješteni o svim većim promjenama koje mogu uticati na rad njihovih aplikacija. Prilikom navedenih radnji, SD WAN usluga može privremeno djelimično ili potpuno prestati sa radom, te BH Telecom nije odgovoran za eventualne posljedice/štete koje se u tim okolnostima mogu desiti Pretplatniku.
- (4) BH Telecom ne garantuje apsolutnu zaštitu, već pruža napredne mjere zaštite prema mogućnostima SD WAN rješenja.
- (5) BH Telecom zadržava pravo revizije i izmjene uslova korištenja u skladu sa promjenama tehničkih mogućnosti i/ili politike proizvođača softvera. O svim izmjenama Pretplatnici će biti pravovremeno obaviješteni

9. Smetnje

Član 9.

- (1) Prijavu smetnji i/ili nedostataka i/ili kvarova Pretplatnik može izvršiti putem kontakt centra, telefona, e-maila ili faksa, nadležnoj Službi za podršku matične RD BH Telecoma.
- (2) Obaveza BH Telecoma ali i Pretplatnika je da dijagnosticiraju problem i pristupe otklanjanju kvara odmah po prijemu prijave.
- (3) BH Telecom ne odgovara za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju mrežnog transportnog servisa drugog operatora, na koje ne može objektivno da utiče i koje su posljedica odgovornosti trećih lica.

10. Prestanak ugovornog odnosa

Član 10.

- (1) Ugovorni odnos između Pretplatnika i BH Telecoma može prestati iz razloga definisanih u Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, uz rokove, prava i obaveze propisane Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma.
- (2) U slučaju prijevremenog prekida ugovora sa obaveznim trajanjem za uslugu SD WAN (zaključenim u cilju ostvarivanja popusta na iznos mjesečne naknade), iz razloga za koje je odgovoran Pretplatnik (na zahtjev ili krivicom Pretplatnika), Pretplatnik je, pored izmirenja obaveza definisanih

Cjenovnikom i Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, obavezan BH Telecomu jednokratno platiti penal, tj. naknadu za prijevremeni prekid ugovora u iznosu koji je za Pretplatnika povoljniji, i to:

- zbir mjesečnih naknada paketa za preostali period obaveznog trajanja ugovora, pri čemu se svaka mjesečna naknada umanjuje za popust koji je ugovoren (popust koji bi Pretplatnik ostvarivao do isteka ugovora), ili
- ukupan iznos dodijeljenih popusta na iznos mjesečne naknade.

11. Završne odredbe

Član 11.

- (1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) BH Telecom zadržava pravo izmijene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.
- (3) 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.