

### Prilog 6.11.3. Specifični uslovi usluge Pantheon Cloud

#### 1. Predmet Specifičnih uslova

##### Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima usluge „PANTHEON Cloud“ (u daljem tekstu: „Specifični uslovi“) utvrđuju se prava i obaveze pretplatnika usluge (u daljem tekstu: Pretplatnik) u pogledu korištenja usluge „PANTHEON Cloud“ (u daljem tekstu: Usluga).
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući način se primijenjuju 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). Usluga navedena u stavu (1) ovog člana se također pruža u skladu sa uslovima korištenja aplikacije Datalab Pantheon od Datalab BH d.o.o., koji se nalaze na [http://www.datalab.ba/wp-content/uploads/2017/03/Opsti\\_uslovi\\_usluga\\_Service\\_Desk.pdf](http://www.datalab.ba/wp-content/uploads/2017/03/Opsti_uslovi_usluga_Service_Desk.pdf), a koje će Pretplatnik, ako želi da korisiti Uslugu, prihvatiti prilikom prvog pokretanja aplikacije Datalab Pantheon

#### 2. Definicije pojmova

##### Član 2.

- (1) **Partner** je kompanija Datalab BH d.o.o. koja je obezbijedila aplikaciju Datalab Pantheon koja se koristi u okviru usluge PANTHEON Cloud.
- (2) **Pretplatnik** je naručilac usluge PANTHEON Cloud u režimu hostinga, odnosno pravno lice koje je s BH Telecomom zaključilo Ugovor za uslugu PANTHEON Cloud.
- (3) **Ugovor** za uslugu PANTHEON Cloud je ugovor koji Pretplatnik zaključuje s BH Telecomom a koji uređuje prava i obaveze Pretplatnika u pogledu korištenja usluge PANTHEON Cloud.
- (4) **Usluga** PANTHEON Cloud obuhvata, odnosno uključuje sljedeće: I) korištenje aplikacije Datalab Pantheon u režimu hostinga, gdje Pretplatnik na svom računaru ima instaliran klijent za aplikaciju Datalab Pantheon, dok je serverski dio aplikacije Datalab Pantheon instaliran u centru podataka BH Telecoma, II) čuvanje podataka u data centru BH Telecoma, III) korištenje usluga Service Desk u skladu sa sa uslovima korištenja aplikacije Datalab Pantheon, IV) korištenje ostalih dodatnih usluga koje Pretplatnik bira opciono.
- (5) **Aplikacija Datalab Pantheon** je online programski paket koji čine aplikacija u oblaku i lokalna aplikacija, kao i gradivo za podršku.
- (6) **Korisnički podaci** su svi podaci obrađeni u sklopu korištenja Usluge, a koji se izravno ili neizravno odnose na korisnike.
- (7) **Odgovorna osoba Pretplatnika** - osoba na korisničkoj strani, navedena na Zahtjevu za Uslugu koja ima ovlast u ime i za račun Pretplatnika, koristiti sve funkcije Usluge.

#### 3. Uslovi pružanja usluge

##### Član 3.

- (1) Pružanje Usluge Pretplatniku zasnovano je na principu partnerske saradnje između BH Telecom i Partnera.
- (2) Potpisivanjem Ugovora za Uslugu Pretplatnik prihvata ove Specifične uslove.
- (3) Pored prihvatanja ovih Specifičnih uslova, Pretplatnik će prilikom prvog pokretanja aplikacije Datalab Pantheon dobiti i prihvatiti uslove korištenja aplikacije Datalab Pantheon definisane od strane Partnera,
- (4) Pretplatnik je obavezan obavijestiti BH Telecom bez odlaganja o svakoj promjeni podataka o Pretplatniku navedenih u Zahtjevu za Uslugu (npr. naziv, adresa, e-mail adresa).
- (5) Pretplatnik je upoznat i saglasan da BH Telecom i Partner dijele sve vrste podataka od Pretplatnika u cilju pružanja Usluge.
- (6) Na osnovu Ugovora, Pretplatnik od Partnera dobija autorizacione kodove za korištenje aplikacije Datalab Pantheon.

#### Član 4.

- (1) Usluga se Pretplatniku 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:
  - da prilikom korištenja Usluge neće doći do pogrešaka u radu,
  - 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.

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

#### 5. Način korištenja Usluge

#### Član 6.

- (1) U skladu sa ovim Uslovima, BH Telecom Pretplatniku omogućava korištenje Usluge, za svoje vlastite potrebe.
  - (2) BH Telecom Pretplatniku omogućava pristup aplikaciji koja je u vlasništvu Partnera.
  - (3) Licence unutar aplikacije se koriste po odredi Partnera i to:
    - Preduzeće može kupiti samo jednu **LX** licencu (jedan istovremeni korisnik).
    - Preduzeće može kupiti samo jednu **LT** licencu (jednokorisnička licenca) ili jednu **LT3** licencu (mrežna licenca za 1–3 korisnika).
    - Broj preduzeća, koji se može voditi s **PANTHEON LX, LT, REi SE** licencom je ograničen na 3 preduzeća (baze). Za **ME, GE i MF** je broj baza neograničen.
    - Samostalne licence:
      - **LX, LT, RE, SE, GE, ME, MFi FA** su samostalne licence.
      - **RT i MT** su licence sa dodatnim funkcionalnostima.
    - Kombinacije licenci:
      - **RE** licence se mogu kombinovati sa **SE, ME** ili **MF** licencama.
      - **RT** licence se mogu kombinovati sa **RE, SE, ME** ili **MF** licencama.
      - **MT** licenca može se kombinovati sa **MF** licencom.
      - **SE, MEi MF** licence se ne mogu međusobno kombinovati.
      - **FA** licence se mogu kombinovati sa **SE, ME** ili **MF** licencama
      - Kombinacije **LXi LT** licence nisu moguće.
  - (4) Preduslovi za korištenje Usluge PANTHEON Cloud:
    - Internet konekcija: Preporučena brzina je najmanje 10/2 Mb (10 Mb prijenosa i 2 Mb uploada).
    - Desktop računar sa minimalnom konfiguracijom:
      - Operacioni sistem** - Win 2000 Win XP Win 7 Win 8
      - Disk** - Kapacitet > 1 GB
      - Procesor** - Intel Pentium/Celeron ili AMD K6/Athlon/Duron
      - RAM** - >=512 MB
      - Zaslon** - 1024 x 768 piksela, ili
    - Desktop računar sa preporučenom konfiguracijom:
      - Operacioni sistem** - Win 2000 Win XP Win 7 Win 8
      - Disk** - Kapaciteta > 25 GB
      - Procesor** - 3.1 GHz (64-bit procesor) ili brži više-jezgreni procesor, faster multicore
      - RAM** - >= 1 GB
      - Zaslon** - 1280 x 1024 piksela
- Prijenos podataka koji se koristi za pristup Internetu, nije predmet ovih Specifičnih uslova, već je regulisan uslovima i cijenama davanja usluge pristupa Internetu.

- (5) Ugovor za Uslugu sadrži ime Pretplatnika, odnosno naziv kompanije, adresu, odnosno sjedište, poreski broj i eventualno druge identifikacione podatke, uključujući e-mail adresu Pretplatnika. Pretplatnik snosi isključivu odgovornost za pravilnost i istinitost identifikacionih podataka koje dostavlja BH Telecomu.
- (6) Za aktiviranje dodatne usluge Consulting/Service Desk Adhoc pretplatnik je dužan:
  - Zahtjev za dodatnu uslugu podnijeti na prodajnom mjestu BH Telecoma.
  - BH Telecom će Pretplatniku ispostaviti detaljnu specifikaciju/ponudu potrebnih aktivnosti za realizacijom predmetnog zahtjeva.
  - Po dobijanju zahtjeva za dodatnu uslugu Pretplatnik je u obavezi potvrditi ili odbiti isti u roku od 15 dana.
  - U slučaju potvrđivanja zahtjeva za dodatnu uslugu pristupit će se realizaciji u skladu sa specifikacijom/ponudom i isti će biti naplaćen po važećem Cjenovniku
- (7) Odgovorna osoba Pretplatnika prilikom registracije unosi identifikacijske oznake (korisničko ime, lozinka) koji služe za autorizaciju pristupa Uslugama. Odgovorna osoba Pretplatnika je dužna čuvati identifikacijske oznake od neovlaštenog korištenja.
- (8) Pretplatnik i/ili Odgovorna osoba Pretplatnika odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom.

## 6. Korisnička podrška

### Član 7.

BH Telecom obezbjeđuje podršku korisnicima u smislu prijema zahtjeva 24 sata dnevno, svim danima u godini.

#### Govorni kanal :

- 1322 broj za poslovne Korisnike iz BH Telecom mreže i
- 0800 27777 broj za poslovne Korisnike van BH Telecom mreže.

Nakon inicijalne provjere poziv će se preusmjeriti na kontakt centar Dobavljača.

**Email kanal:** - Korisnički upit upućen na email [poslovna.podrska@bhtelecom.ba](mailto:poslovna.podrska@bhtelecom.ba) će nakon inicijalne provjere biti preusmjeren na email [pomoc@datalab.ba](mailto:pomoc@datalab.ba).

## 7. Obaveze i odgovornosti pretplatnika

### Član 8.

- (1) Pretplatnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku radnju i/ili propust u vezi s Uslugom, u skladu sa Uslovima Usluge, Opštim uslovima, uputama BH Telecoma za korištenje Usluge. Pretplatnik se obavezuje da Uslugu neće koristiti na način koji povređuje prava trećih osoba ili s ciljem da podvrgne Partnera ili BH Telecom bilo kakvim obavezama prema bilo kojoj strani.
- (2) Pretplatnik se obavezuje dati BH Telecomu tačne i potpune informacije potrebne za korištenje Usluge, te pružanje korisničke podrške. Pretplatnik 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) Pretplatnik je isključivo odgovoran za primjenu i provedbu svih potrebnih mjera, radi čuvanja korisničkog imena i lozinke koju mu je BH Telecom dodijelio u svrhu korištenja Usluge. Ako Pretplatnik posumnja ili sazna da je 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 7. ovih Specifičnih uslova.
- (4) Pretplatnik nije ovlašten iskorištavati ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi BH Telecom ili Partner.
- (5) Pretplatnik 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) Pretplatnik se obavezuje koristiti Uslugu isključivo za vlastite potrebe i na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Usluge. Pretplatnik snosi svu odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom u ovim Uslovima te odgovara za svu štetu nastalu BH Telecom-u i/ili Partnera.

#### **Član 9.**

U slučaju sumnje u povredu ovih Specifičnih uslova od strane Pretplatnika, BH Telecom će odmah o istome obavijestiti Pretplatnika i privremeno mu onemogućiti pristup, odnosno korištenje Usluge. U slučaju kršenja ovih Specifičnih uslova od strane Pretplatnika, BH Telecom zadržava pravo u potpunosti onemogućiti Pretplatniku dalje korištenje usluge.

### **8. Cijene i uslovi plaćanja**

#### **Član 10.**

- (1) Pretplatnik je dužan plaćati mjesečnu naknadu za korištenje Usluge, u skladu sa važećim Cjenovnikom Usluge.
- (2) Važeći Cjenovnik BH Telecoma za Uslugu nalazi se na <http://www.bhtelecom.ba>.

### **9. Odgovornost za štetu**

#### **Član 11.**

- (1) Odgovornost BH Telecoma za bilo kakvu neizravnu ili posljedičnu štetu je isključena.
- (2) BH Telecom ne odgovara za rezultate koje bi Korisnik mogao ostvariti ili koje Pretplatnik očekuje od korištenja Usluge.

### **10. Privremeno isključenje**

#### **Član 12.**

- (1) Privremeno isključenje na zahtjev nije omogućeno za Uslugu, zbog specifičnosti pružanja Usluge.

### **11. Prestanak ugovornog odnosa**

#### **Član 13.**

- (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 Pretplatnika na CD ili DVD. Izrada kopije će se naplatiti shodno važećem Cjenovniku. Nakon isteka navedenih 30 dana, vrši se potpuno brisanje korisničkih računa Pretplatnika i svih korisničkih podataka od Pretplatnika.
- (2) Pretplatnik je obavezan platiti sve naknade za Uslugu pruženu do dana prestanka Ugovora.

### **12. Povjerljivost i zaštita podataka**

#### **Član 14.**

BH Telecom može dostavljati Partneru podatke o Pretplatniku koji su nužni za pružanje Usluge u skladu sa uslovima korištenja aplikacije Datalab Pantheon, a koje Partner može koristiti u navedene svrhe.

### **13. Završne odredbe**

#### **Član 15.**

- (1) Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma [www.bhtelecom.ba](http://www.bhtelecom.ba).

- (2) BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.
- (3) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se od dana objavljivanja.
- (4) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.