

USLOVI KORIŠĆENJA CLOUD USLUGE

- (1) Ovim Uslovima korišćenja Cloud usluge (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja) utvrđuju se međusobni odnosi u vezi sa kupovinom i korišćenjem Cloud usluge između korisnika Cloud usluge (u daljem tekstu: Korisnik) i „Mtel“ a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Mtel).
- (2) U okviru Uslova korišćenja definisan je Cjenovnik Cloud usluge, koji je dostupan na internet stranici Mtel-a (<https://www.oblaci.ba>) i na Mtel prodajnim mjestima.
- (3) Korisnici Cloud usluge mogu biti rezidencijalni i poslovni korisnici, a na osnovu zahtjeva za korišćenje usluge koji podnose Mtel-u. Potpisivanjem zahtjeva i Ugovora o korištenju Cloud usluge Korisnik prihvata ove Uslove korišćenja.
- (4) U okviru Cloud usluge korisnici mogu iznajmljivati serverske resurse, vršiti instalaciju različitih aplikacija na iznajmljenim serverima uz dostupnost iznajmljenih servera preko Interneta 24 časa dnevno, kao i kupovinu licenci za korišćenje softvera, i svih ostalih Cloud servisa iz važeće ponude Mtel-a.
- (5) Korisnik vrši pregled ponude Cloud usluge i opredjeljuje se za korišćenje određenog Cloud servisa isključivo putem Internet portala Mtel-a <https://www.oblaci.ba> (u daljem tekstu: Portal), odabirom odgovarajućeg Cloud servisa iz ponude Mtel-a.

Pravo na pristup Portalu imaju isključivo Korisnici koji posjeduju odgovarajuće inicijalne parametre za pristup (korisničko ime i privremena lozinka), a koje mu je na njegov zahtjev dostavio Mtel.

- (6) Korisniku koji prvi put koristi Cloud uslugu omogućava se korištenje jednog paketa Cloud servisa (jednog virtuelnog servera) u prvih 30 dana od dana kreiranja istog bez obaveze plaćanja naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela, pod uslovom da Korisnik Cloud servis kreira u roku od 180 dana od dana zaključenja Ugovora o korištenju Cloud usluge.
- (7) Korisnik je dužan da pri prvom prijavljivanju na Portal, na istom izmijeni dostavljenu privremenu lozinku za pristup, u protivnom Mtel nije odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu neovlašćenim korišćenjem inicijalnih parametara za pristup.
- (8) Korisnik se obavezuje da parametre za pristup Portalu čuva u strogoj tajnosti i odgovoran je za njihovo korišćenje i čuvanje. Korisnik se obavezuje da će preduzeti sigurnosne mjere u cilju očuvanja tajnosti podataka, što uključuje i odjavu svaki put nakon autorizacije preko Portala. U slučaju gubitka parametara ili njihovog otkrivanja trećim neovlašćenim licima, Korisnik je dužan da o tome bez odlaganja obavijesti Mtel. Mtel nije odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu neovlašćenim korišćenjem parametara za pristup.
- (9) Izbor željenog Cloud servisa Korisnik vrši označavanjem paketa u okviru istog ili pojedinih serverskih i/ili softverskih komponenti koje Korisnik želi da koristi. Korisnik je u obavezi da odabirom željenog Cloud servisa naznači i vremenski period u kom želi da koristi servis, osim za servise koji imaju definisano vrijeme trajanja. Nakon toga, Korisnik potvrđuje izbor željenog Cloud servisa.
- (10) Mtel će na odgovarajući način Korisnika obavijestiti o realizaciji njegovog zahtjeva. Korisnik ima mogućnost da izborom odgovarajuće opcije na Portalu u svakom trenutku stekne uvid u Cloud servise koje koristi.

- (11) U okviru izabranog paketa Cloud servisa, Korisnik ima pravo da vrši promjenu pojedinačnih parametara izabranog paketa, a u skladu sa opcijama koje su mu ponuđene na Portalu. Korisnik nema pravo na izbor parametara koji imaju niže vrijednosti/karakteristike od vrijednosti/karakteristika utvrđenih inicijalnim paketom u okviru Cloud servisa za koji se opredjelio.
- (12) Promjena paketa Cloud servisa vrši se u okviru odgovarajuće opcije na Portalu, i označavanjem paketa i/ili serverske komponente određene vrijednosti/karakteristike, koju Korisnik želi da koristi. Nakon potvrde promjene paketa Cloud servisa, Mtel će na odgovarajući način obavijestiti Korisnika o realizaciji njegovog zahtjeva.
- (13) U zavisnosti od izabranog Cloud servisa, naknada za korišćenje servisa se naplaćuje na dnevnom (po danu korišćenja), mjesečnom ili godišnjem nivou. Naplata naknade za korišćenje Cloud servisa, vrši se putem mjesečnog računa za izvršene usluge koji Mtel ispostavlja Korisniku.
- (14) U slučaju promjene paketa Cloud servisa ili pojedinih serverskih komponenti, naknada za novoizabrani paket ili serversku komponentu koja se naplaćuje na dnevnom nivou se Korisniku naplaćuje počevši od dana realizacije promjene. U slučaju da je izvršeno više izmjena u toku jednog dana, za taj dan Korisnik plaća naknadu za korišćenje paketa Cloud servisa sa najvišom cijenom.

U slučaju izmjene paketa Cloud servisa za koji se naknada za korišćenje naplaćuje na mjesečnom nivou, u toku kalendarskog mjeseca, naknada za korišćenje novog paketa Cloud servisa se naplaćuje za kalendarski mjesec u kom je promjena izvršena, ukoliko je naknada za novi paket viša od naknade za paket koji je Korisnik prethodno koristio, odnosno za naredni kalendarski mjesec ukoliko je naknada za novi paket niža od naknade za paket koji je Korisnik prethodno koristio.

- (15) Korisnik je obavezan da Cloud uslugu koristi na način koji ne ugrožava rad i bezbjednost i ne nanosi štetu funkcionalnosti javne telekomunikacione mreže i resursa koji su mu dostupni u okviru korišćenja Cloud servisa, ne uznemirava druge korisnike i da ne koristi Cloud servise na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima, ili za neovlašćeno korišćenje i pristup autorskim pravima ili pravima industrijske svojine trećih lica, kao i drugim tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje, kao i da se pridržava svakog, uputstva i obavještenja Mtela koji se odnose na pravilno korišćenje Cloud servisa. Softveri koji mogu izazvati štetne posljedice iz ove tačke uključuju ali se ne ograničavaju na: alate za tzv. *bitcoin mining*, *torrent tracker*-i, softveri za *SPAM*-ovanje, alati za izvođenje malicioznih napada na Cloud platformu i ostale resurse kojima se realizuje servis i slični softveri. Ukoliko postoji potreba, Mtel zadržava pravo da određeni softver definiše kao softver koji može izazvati štetne posljedice.

Korisnik nema mogućnosti prenošenja prava korišćenja Cloud servisa na treća lica po bilo kom pravnom osnovu i/ili omogućavanja trećim licima da koriste kapacitete/resurse telekomunikacione mreže ili ostale resurse koji su mu dostupni u okviru korišćenja Cloud servisa.

- (16) Za sadržaj, izgled, namjenu ili funkcionisanje aplikacija postavljenih na serverskim resursima koji se Korisniku daju na korišćenje u okviru Cloud servisa, isključivo je i u potpunosti odgovoran Korisnik, uz poštovanje ograničenja postavljenih ovim Uslovima korišćenja, kao i poštovanje konvencija, preporuka, kodeksa ponašanja na Internetu i drugih akata iz oblasti elektronskih komunikacija.
- (17) U skladu sa prethodnom tačkom, u slučaju da bilo koje treće lice postavi zahtjev za naknadu štete u sudskom ili drugom postupku, prouzrokovanu sadržajem, izgledom, namjenom ili funkcionisanjem aplikacija postavljenih na iznajmljenim serverskim resursima Korisnika, a za koje je Korisnik odgovoran, Korisnik neće teretiti Mtel za takve odštetne zahtjeve i sam će snositi svu štetu i troškove nastale po tom osnovu.

- (18) Korisnik je odgovoran za svaku štetu pruzrokovanu Mtelu nedozvoljenim sadržajem aplikacija postavljenih na iznajmljenim serverskim resursima Korisnika, kao i štetu prouzrokovanu kršenjem ostalih odredbi ovih Uslova korišćenja, odnosno drugih važećih propisa. U ovom slučaju, Korisnik je dužan nadoknaditi Mtelu štetu koja nastane po tom osnovu.
- (19) U pogledu softverskih aplikacija koje su Korisniku dostupne u okviru korišćenja Cloud servisa, Korisnik se obavezuje da se uzdrži od:
- uklanjanja ili modifikovanja obavještenja o pravima intelektualne svojine koje je sadržano u aplikacijama;
 - preduzimanja bilo kakve druge radnje koja za posljedicu može imati izazivanje zabune kod trećeg lica o licu koje polaže prava intelektualne svojine na aplikacijama;
 - preduzimanja bilo kakvih intervencija koje su usmjerene na dekonstruisanje aplikacija, radi otkrivanja tehnoloških principa aplikacija putem temeljnih analiza njihove konstrukcije, funkcije i načina rada (obrnuti inženjering), a čije je preduzimanje u suprotnosti sa pozitivnim pravnim propisima
 - neovlašćenog umnožavanja.
 - gašenja servisa koji su neophodni za ispravno funkcionisanje Cloud platforme (posebno procesa *saagent* i *vmware*).

Korisnik snosi odgovornost za neovlašćene radnje instalacije, umnožavanja, upotrebe, pristupa ili distribucije za sve aplikacije kojima mu je omogućen pristup u okviru korišćenja Cloud servisa.

- (20) Mtel je obavezan da omogući neprekidnu vezu serverskih resursa koje Korisnik koristi u okviru Cloud servisa s Internetom, počev od dana kada je Korisnik potvrdio odabir odgovarajućeg Cloud servis putem Portala.
- (21) Mtel ne odgovara za kvalitet pristupa Cloud sistemu, ukoliko Korisnik koristi pristupnu mrežu (fiksnu ili bežičnu) nekog drugog operatora.
- (22) Mtel ne odgovara za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju pojedinih dijelova Interneta, na koje ne može objektivno da utiče i koje su posljedica odgovornosti trećih lica.
- (23) Mtel ne odgovara za sadržinu, izgled, namjenu ili funkcionisanje aplikacija koje Korisnik u okviru Cloud servisa postavlja na serverske resurse, kao i za eventualne posljedice nastale korišćenjem Cloud servisa.
- (24) Mtel ne odgovara za sigurnost aplikacija koje je Korisnik postavio na serverske resurse koje koristi u okviru Cloud servisa, u smislu njihove nepovredivosti od strane trećih lica na Internetu, kao ni za eventualne štete, koje treća lica, posredstvom Interneta, mogu da nanesu tim aplikacijama/Korisniku.
- (25) Odgovornosti i obaveze Mtela prestaju da važe i u slučaju smanjenja u nivou kvaliteta usluge koji su prouzrokovani dejstvom više sile.
Mtel nije odgovoran za štetu koja bi nastala kod Korisnika pri gubitku podataka zbog kvara/smetnji u radu korisničke terminalne opreme, kao ni zbog prekida izvođenja sistemskih i aplikativnih programa na korisničkoj opremi.
- (26) Korišćenje Cloud servisa prestaje istekom perioda korišćenja koji je Korisnik opredjelio prilikom odabira paketa Cloud servisa. U slučaju prestanka korišćenja Cloud servisa, za koji je važećim Cjenovnikom Mtela utvrđeno plaćanje naknade na mjesečnom ili godišnjem nivou, u toku kalendarskog mjeseca, odnosno godine, Korisnik je obavezan da plati pun iznos naknade za

korišćenje Cloud servisa za kalendarski mjesec, odnosno godinu u kojem/kojoj se servis otkazuje, bez obzira na broj dana korišćenja servisa u tom mjesecu, odnosno godini.

U slučaju da je utvrđeno plaćanje naknade na dnevnom nivou, Korisnik je obavezan da plati iznos naknade za korišćenje Cloud servisa u zavisnosti od broja dana korišćenja servisa u tom mjesecu.

- (27) Mtel može, uz prethodno obavještenje, izvršiti privremeni prekid pružanje Cloud servisa Korisniku, u cjelini ili djelimično ili deaktivaciju naloga Korisnika, u posebnim slučajevima kada je to neophodno radi kontinuiranog ostvarivanja raspoloživosti Cloud sistema ili sprečavanja zloupotreba, kao i na zahtjev Korisnika.

U slučaju da Korisnik, prilikom korišćenja Cloud servisa, vrši nedopuštene, prevarne ili zlonamjerne radnje ili zloupotrebe, koje mogu nanijeti štetu Korisniku i/ili Mtel-u i/ili trećim licima ili iz razloga očuvanja raspoloživosti i bezbjednosti Cloud sistema, primjene propisa ili naloga nadležnog organa, Mtel ima pravo da, uz prethodno obavještenje, privremeno prekine pružanje Cloud servisa Korisniku, u cjelini ili djelimično, sve dok Korisnik ne otkloni razloge, odnosno dok ne prestanu razlozi, koji su doveli do privremenog prekida pružanja Cloud servisa. Mtel nije odgovoran za eventualnu štetu nastalu zbog privremenog prekida pružanja Cloud servisa Korisniku. Ukoliko Korisnik ne otkloni razloge, odnosno ne prestanu razlozi koji su doveli do privremenog prekida pružanja Cloud servisa u roku od 60 (šezdeset) dana od dana privremenog prekida pružanja servisa, Mtel ima pravo da trajno prekine pružanje Cloud servisa Korisniku.

- (28) Mtel u okviru Cloud usluge pruža za određene Cloud servise tri nivoa kvaliteta usluge. Pri odabiru željenog paketa Cloud servisa na Portalu, Korisnik može izabrati odgovarajući nivo kvaliteta usluge (dalje u tekstu: SLA). Ovi nivoi sadrže različite vrijednosti parametara SLA, u zavisnosti od raspoloživosti i vremena pružanja podrške.

Korisnik je dužan da saraduje sa tehničkom podrškom Mtela i pruži svu neophodnu pomoć u domenu pružanja informacija i rada u cilju otklanjanja svake nepravilnosti u funkcionisanju servisa, kao i da se pridržava svih odredbi ovih Uslova korišćenja. U suprotnom odgovornosti i obaveze Mtela definisane u okviru SLA prestaju da važe.

- (29) SLA parametri koje garantuje Mtel u okviru izabranog SLA paketa su:

- Ostvarena raspoloživost
- Vrijeme pružanja podrške

- (30) Raspoloživost Cloud usluge podrazumjeva da je server dostupan (*online*) preko Interneta, pri čemu ne uključuje raspoloživost samih linkova (pristupne mreže).

Ostvarena raspoloživost (*OR*) se definiše kao:

$$OR[\%] = 100 * \left(1 - \frac{\sum \text{intervala nerasploživosti u vremenskom periodu}}{\text{vremenski period}} \right)$$

- (31) Obračun raspoloživosti Cloud usluge i izvještaji koji se dostavljaju Korisniku vrše se na osnovu smetnji koje se evidentiraju na sistemu, i to pod uslovima i u vremenskim okvirima definisanim ovim Uslovima korišćenja.

Prekidi u raspoloživosti Cloud usluge koji su nastali usljed redovnih radova na održavanju mreže, najavljenih najmanje 7 (sedam) kalendarskih dana unaprijed ili usljed urgentnih radova u mreži, najavljenih najmanje 24 (dvadeset četiri) časa unaprijed, ne ulaze u period u kome se smatra da usluga nije raspoloživa.

- (32) Obavještenja o najavljenim radovima se dostavljaju Korisniku putem *email-a* i to na adresu koju Korisnik dostavlja pri potpisivanju Zahtjeva/Ugovora.

Korisnik je obavezan da promjenu ove adrese, kao i svaku drugu promjenu vezano za navedene kontakt podatke, blagovremeno dostavi Mtel-u na *email* i u pisanoj formi (faksom, poštom).

(33) Vremenski period za obračun raspoloživosti Cloud usluge je kalendarski mjesec, pod uslovom da Korisnik uredno i blagovremeno izmiruje račune za izvršene usluge u tom vremenskom periodu. U toku perioda za obračun raspoloživosti primenjuju se sledeća pravila:

- Usluga koja je Korisniku aktivirana u toku kalendarskog meseca smatra se 100% raspoloživom do dana aktiviranja iste
- Usluga koja je otkazana u toku kalendarskog meseca smatra se 100% raspoloživom do kraja tog meseca.
- Ista pravila, kako su navedena u prethodnom stavu, primjenjuju se u slučaju bilo kakve promjene parametara izabranog paketa Cloud servisa.
- Prekid u raspoloživosti Cloud usluge mogu prijaviti samo lica ovlašćena od strane Korisnika.

Na zahtjev Korisnika, Mtel će istom dostavljati izvještaj o raspoloživosti Cloud usluge u obračunskom periodu.

(34) Vrijeme pružanja podrške 12/6/365 podrazumijeva da se Korisniku pruža podrška svakim radnim danom i subotom od 08 - 20 časova.

Vrijeme pružanja podrške 24/7/365 podrazumijeva da se Korisniku pruža podrška svakim danom 24 časa.

(35) Deklarisani parametri nivoa kvaliteta Cloud usluge prikazani su u tabeli:

SLA	Deklarisana raspoloživost (%)	Vrijeme pružanja podrške sata/dana
Srebrni	99,9	12/6/365
Zlatni	99,95	24/7/365
Platinum	99,99	24/7/365

Srebrni SLA je uračunat u cijenu osnovnog paketa Cloud usluge i isti se pruža Korisniku automatski, bez plaćanja dodatne naknade, dok se ostali nivoi kvaliteta Cloud usluge naplaćuju Korisniku u skladu sa važećim Cjenovnikom Cloud usluge Mtel-a. Korisnik izbor SLA vrši pri kupovini svakog pojedinačnog Cloud servisa.

(36) U slučaju odstupanja od deklariranih SLA parametara Mtel se obavezuje da će Korisniku isplatiti sledeće penale:

SLA paket	Ostvarena raspoloživost (%)	Penal (%)
Srebrni	$OR \geq 99,9$	0
	$OR < 99,9$ i $OR \geq 99$	5
	$OR < 99$	15
Zlatni	$OR \geq 99,95$	0
	$OR < 99,95$ i $OR \geq 99,9$	5
	$OR < 99,9$ i $OR \geq 99$	10
Platinum	$OR < 99$	20
	$OR \geq 99,99$	0
	$OR < 99,99$ i $OR \geq 99,95$	5
	$OR < 99,95$ i $OR \geq 99,9$	10
	$OR < 99,9$	30

Penali su izraženi kao procenat od naknade koju Korisnik plaća za posmatrani vremenski period za korišćenje Cloud usluge.

- (37) Da bi ostvario pravo na penale date u tabeli Korisnik mora uputiti pisani zahtjev Mtelu u roku od 10 (deset) dana nakon isteka kalendarskog mjeseca. Ukoliko zahtjev Korisnika bude prihvaćen od strane Mtela, Mtel će Korisniku isplatiti penale.
- (38) Prigovori u vezi sa kupovinom i korišćenjem Cloud servisa Korisnik može uputiti elektronski na adresu oblaci@mtel.ba ili na druge načine definisane Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga.
- (39) Mtel zadržava pravo izmjene ovih Uslova korišćenja, a o čemu će na odgovarajući način obavještavati Korisnika.
- (40) Na sva pitanja koja nisu izričito regulisana ovim Uslovima korišćenja, na odgovarajući način primenjivaće se odredbe Opštih uslova pružanja telekomunikacionih usluga i pozitivnopravni propisi.