

USLOVI KORIŠĆENJA *VIRTUAL DATA CENTER* USLUGE

- (1) Ovim Uslovima korišćenja *Virtual Data Center* usluge (u daljnjem tekstu: Uslovi korišćenja) utvrđuju se međusobni odnosi u vezi sa korišćenjem *Virtual Data Center* usluge (u daljnjem tekstu: VDC usluga) između korisnika VDC usluge i „Mtel“ a.d. Banja Luka (u daljnjem tekstu: Mtel).
- (2) U okviru Uslova korišćenja definisan je Cjenovnik VDC usluge, koji je dostupan na internet stranici Mtela (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na Mtel prodajnim mjestima.
- (3) Korisnici VDC usluge mogu biti rezidencijalni i poslovni korisnici, a na osnovu Zahtjeva za korišćenje usluge koji podnose Mtelu. Potpisivanjem Zahtjeva/Ugovora za korišćenje VDC usluge korisnik VDC usluge (u daljnjem tekstu: korisnik) prihvata ove Uslove korišćenja.
- (4) U okviru VDC usluge omogućava se korišćenje *Cloud server* usluge (*Virtual Private Server as a Service*), mrežno - sigurnosne usluge (*Network as a Service*) i usluge oporavak od katastrofe (*Disaster Recovery*). Korišćenje VDC usluge omogućava korisniku pristup georedundantnom *Data* centru Mtela, koji svojom pouzdanošću i fleksibilnošću čini uslugu prilagodljivom potrebama korisnika.
- (5) *Cloud server* usluga omogućava korisniku iznajmljivanje, korišćenje i upravljanje virtuelnim serverima smještenim u georedundantnom *Data* centru Mtela, sa zakupljenim odnosno iznajmljenim serverskim resursima i to: procesorska snaga (broj virtuelnih procesora *vCPU*), operativna memorija (*RAM*) i prostor za skladištenje podataka (*HDD/SSD*). *Backup* virtuelnih servera se izvršava unutar svakih 24 sata na nivou kopije virtuelnog servera. Vrijeme čuvanja *backup* podataka je 7 (sedam) dana, a isti je uključen u cijenu korišćenja usluge.
- (6) Mrežno - sigurnosna usluga (*Network as a Service*) omogućava korišćenje usluge *Firewall-a* (*Huawei Eudemon* instanca), mrežno sigurnosnog elementa koji vrši nadzor i kontrolu dolaznog i odlaznog mrežnog saobraćaja na osnovu prethodno definisanih pravila, odnosno korišćenje usluge *Load Balancer-a* (*F5* instanca), mrežnog elementa koji vrši distribuciju dolaznog i odlaznog mrežnog saobraćaja i optimizuje korišćenje resursa kako bi se izbjeglo preopterećenje bilo koje komponente serverskih resursa, povećavajući pouzdanost i dostupnost usluge. Usluga *Load Balancer* omogućava:
 - *multitenant* unutar svake virtuelne *Load Balancer* instance,
 - *Server load balancing*,
 - *Securing and balancing DNS services*,
 - *Web application firewall*,
 - Kontrolu pristupa,
 - *Web* i *WAN* optimizaciju,
 - *SSL offload*,
 - hardversku kompresiju,
 - agregaciju *Connection Request-a*.
- (7) Usluga oporavak od katastrofe (*Disaster Recovery*) je usluga koja omogućava čuvanje podataka korisnika smještenih u georedundantnom *Data* centru Mtela na rezervnoj geografskoj lokaciji, a u cilju zaštite istih u slučaju nastupanja određenog incidentnog događaja. Usluga oporavak od katastrofe (*Disaster Recovery*) podrazumijeva kreiranje rezervne kopije virtuelnih servera i servisa korisnika na rezervnoj geografskoj lokaciji, pri čemu korisnik treba da

posjeduje odgovarajuću mrežnu infrastrukturu koja omogućava povezanost za pristup rezervnoj lokaciji, u periodu nastupanja određenog incidentnog događaja.

U okviru korišćenja navedene usluge, zajedno sa korisnikom, utvrđuje se odgovarajući plan (*Disaster Recovery Plan*), a koji se realizuje prema zahtjevu korisnika.

- (8) Podnošenjem Zahtjeva za korišćenje VDC usluge (u daljnjem tekstu: zahtjev), korisniku se omogućava pristup *Cloud* portalu, *Firewall* portalu, kao i *Load Balancer* portalu, u zavisnosti od izabrane VDC usluge, putem odgovarajućih inicijalnih parametara za pristup (korisničko ime i lozinka). Portali predstavljaju *GUI* (*Graphical User Interface*) putem kojih korisnik može da administrira virtuelne servere, kao i dodatne serverske resurse, odnosno mrežno – sigurnosne elemente.
- (9) Korisniku koji prvi put koristi VDC uslugu, odobrava se korišćenje VDC usluge u testnom periodu, u trajanju od 30 (trideset) dana od dana realizacije iste. Ukoliko korisnik namjerava nakon isteka testnog perioda nastaviti sa korišćenjem VDC usluge u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela, dužan je prije isteka 30-tog dana testnog perioda, zaključiti Ugovor o korišćenju VDC usluge (u daljnjem tekstu: ugovor). Ukoliko korisnik namjerava istekom testnog perioda prestati sa korišćenjem VDC usluge, dužan je obavijestiti Mtel o istom prije isteka navedenog perioda.
- (10) U slučaju da korisnik ne želi nastaviti korištenje VDC usluge nakon isteka testnog perioda, po isteku 30-tog dana, korisnički nalog se briše, pri čemu se podaci korisnika uklanjaju 7 (sedam) dana nakon prestanka korišćenja VDC usluge. U navedenom roku od 7 (sedam) dana, korisnik može preuzeti svoje podatke iz *Data* centra. Istekom navedenog roka podaci se automatski brišu i isti korisniku neće biti dostupni ni na koji način.
- (11) Korisnici VDC usluge međusobno dijele mrežnu propusnost koju je Mtel omogućio za potrebe korišćenja navedene usluge. Korisnik može da se opredijeli za pristup *Data* centru Mtela putem *Internet*-a ili putem *MPLS*-a, ukoliko korisnik koristi i *IP/MPLS* VPN uslugu Mtela. Ukoliko korisnik pristupa *Data* centru Mtela putem *MPLS*-a biće mu omogućena propusnost do 1 Gbps, a ukoliko korisnik pristupa *Data* centru Mtela putem *Internet*-a biće mu omogućena propusnost do 100Mbps i blok do 8 javnih *IP* adresa, u okviru tehničkih mogućnosti.
- (12) Minimum resursa neophodnih za korišćenje VDC usluge za koje korisnik treba da se opredijeli su sljedeći:
 - operativna memorija (*RAM*): 8 GB
 - broj virtuelnih procesora (*vCPU*): 4
 - prostor za skladištenje podataka (*HDD/SSD*): 100 GB

Minimalan odnos operativne memorije (*RAM*) i broja virtuelnih procesora (*vCPU*) mora biti 2 GB / 1 *vCPU*.

- (13) Korisnicima VDC usluge, koji se opredijele za pristup *Data* centru Mtela putem *MPLS*-a, omogućava se pristup *Data* centru Mtela sa dodatnih lokacija po odgovarajućim simetričnim pristupnim brzinama, a u skladu sa tehničkim mogućnostima, i po cijeni za uspostavljanje usluge i mjesečnoj naknadi po dodatnoj lokaciji u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

Minimalni odnos operativne memorije (*RAM*) i broja virtuelnih procesora (*vCPU*) kao resursa neophodnih za korišćenje VDC usluge na dodatnoj lokaciji, a za koje korisnik VDC usluga treba da se opredijeli, mora biti 2 GB / 1 *vCPU*.

- (14) U okviru cijene korišćenja VDC usluge korisnicima se, a prema njihovom zahtjevu, omogućava zaštita iznajmljene virtuelne infrastrukture od aktuelnog DDoS napada.
- (15) U okviru cijene korišćenja VDC usluge korisnicima se, a prema njihovom zahtjevu, omogućava DNS hosting jednog domena, bez registracije Internet domena. Korišćenje DNS hosting usluge omogućava se u skladu sa cijenama i uslovima definisanim Posebnim uslovima pružanja hosting paketa usluga, mail hosting usluge i usluge registracije domena.
- (16) Korisnici koji zaključe ugovor sa minimalnim periodom trajanja ostvaruju popust na cijenu mjesečne naknade za korišćenje navedene usluge u skladu sa Cjenovnikom Mtel.
- (17) Korisnik se obavezuje da parametre za pristup pripadajućem 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 pripadajućeg 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.
- (18) Mtel će na odgovarajući način korisnika obavijestiti o realizaciji njegovog zahtjeva. Korisnik ima mogućnost da izborom odgovarajuće opcije na pripadajućem portalu u svakom trenutku stekne uvid u VDC uslugu koju koristi.
- (19) U okviru izabrane VDC usluge korisnik ima pravo da vrši promjenu pojedinačnih parametara izabrane usluge, a u skladu sa zahtjevom i opcijama koje su mu ponuđene na pripadajućem portalu.
- (20) U zavisnosti od izabrane VDC usluge naknada za korišćenje VDC usluge se naplaćuje na dnevnom (po danu korišćenja) ili mjesečnom nivou. Naplata naknade za korišćenje VDC usluge vrši se putem mjesečnog računa za izvršene usluge koji Mtel ispostavlja korisniku. U slučaju promjene/proširenja VDC usluge, naknada za promijenjenu/proširenu VDC uslugu, koja se naplaćuje na dnevnom nivou, naplaćuje se korisniku počevši od dana realizacije promjene.
- (21) Korisnik je obavezan da VDC 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 VDC usluge, ne uznemirava druge korisnike i da ne koristi VDC uslugu 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 Mtel, koji se odnose na pravilno korišćenje VDC usluge. 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, alate za izvođenje malicioznih napada 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.
- (22) Korisnik nema mogućnosti prenošenja prava korišćenja VDC usluge 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 VDC usluge.
- (23) Za sadržaj, izgled, namjenu ili funkcionisanje aplikacija postavljenih na serverskim resursima koji se korisniku daju na korišćenje u okviru VDC usluge, 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.

- (24) 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 resursima korisnika u okviru korišćenja VDC usluge, 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.
- (25) Korisnik je odgovoran za svaku štetu prouzrokovanu Mtelu nedozvoljenim sadržajem aplikacija postavljenih na iznajmljenim resursima u okviru korišćenja VDC usluge, kao i štetu prouzrokovanu kršenjem ostalih odredbi ovih Uslova korišćenja, odnosno drugih važećih propisa. U ovom slučaju, korisnik je dužan nadoknaditi Mtel-u štetu koja nastane po tom osnovu.
- (26) U pogledu softverskih aplikacija koje su korisniku dostupne u okviru korišćenja VDC usluge, 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 VDC usluge.

Korisnik snosi odgovornost za neovlašćene radnje instalacija, umnožavanja, upotrebe, pristupa ili distribucije za sve aplikacije kojima mu je omogućen pristup u okviru korišćenja VDC usluge.

- (27) Mtel je obavezan da omogući neprekidnu vezu serverskih i mrežnih resursa koje korisnik koristi u okviru VDC usluge s Internetom ili MPLS-om, počevši od dana kada je korisnik potvrdio odabir odgovarajuće VDC usluge.
- (28) Mtel ne odgovara za kvalitet pristupa VDC usluzi ukoliko korisnik koristi pristupnu mrežu infrastrukture koja nije pod kontrolom Mtela.
- (29) 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.
- (30) Mtel ne odgovara za sadržinu, izgled, namjenu ili funkcionisanje aplikacija koje korisnik u okviru korišćenja VDC usluge postavlja na serverske resurse, kao i za eventualne posljedice nastale korišćenjem VDC usluge.
- (31) Mtel ne odgovara za sigurnost aplikacija koje korisnik postavlja na serverske resurse koje koristi u okviru VDC usluge, u smislu njihove nepovredivosti od strane trećih lica na Internet-u, kao ni za eventualne štete, koje treća lica, posredstvom Interneta, mogu da nanese tim aplikacijama, odnosno korisniku.
- (32) 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.

- (33) Mtel može, uz prethodno obavještenje, izvršiti privremeni prekid pružanja VDC usluge korisniku, u cjelini ili djelimično, ili deaktivaciju naloga korisnika u posebnim slučajevima kada je to neophodno radi kontinuiranog ostvarivanja raspoloživosti VDC usluge ili sprečavanja zloupotreba, kao i na zahtjev korisnika. U slučaju da korisnik prilikom korišćenja VDC usluge vrši nedopuštene, prevarne ili zlonamjerne radnje ili zloupotrebe, koje mogu nanijeti štetu korisniku i/ili Mtelu i/ili trećim licima ili iz razloga očuvanja raspoloživosti i bezbjednosti VDC usluge, primjene propisa ili naloga nadležnog organa, Mtel ima pravo da, uz prethodno obavještenje, privremeno prekine pružanje VDC usluge korisniku, u cjelini ili djelimično, sve dok korisnik ne otkloni razloge, odnosno dok ne prestanu razlozi koji su doveli do privremenog prekida pružanja VDC usluge. Mtel nije odgovoran za eventualnu štetu nastalu zbog privremenog prekida pružanja VDC usluge korisniku. Ukoliko korisnik ne otkloni razloge, odnosno ne prestanu razlozi koji su doveli do privremenog prekida pružanja VDC usluge u roku od 60 dana od dana privremenog prekida pružanja VDC usluge, Mtel ima pravo da trajno prekine pružanje VDC usluge korisniku.
- (34) Korisnik koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ugovor bude raskinut krivicom korisnika, biće dužan da Mtelu nadoknadi štetu u visini punog iznosa preostalih mjesečnih pretplata sa obračunatim popustom do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedene naknade od strane korisnika dopijeva na dan raskida/otказа ugovora.
- (35) U slučaju prestanka korišćenja VDC usluge, odnosno jednostranog raskida ugovora na zahtjev korisnika ili raskida ugovora krivicom korisnika, podaci korisnika (*backup* podataka) biće dostupni korisniku do 90 dana od dana raskida ugovora, odnosno dana prestanka korišćenja VDC usluge.
Istekom navedenih rokova podaci se automatski brišu i isti korisniku neće biti dostupni ni na koji način.
- (36) Mtel u okviru omogućavanja VDC usluge pruža tehničku podršku korisnicima kontinuirano svakim danom 24 časa (24/7).
- (37) Korisnik je dužan da sarađuje sa tehničkom podrškom Mtela i pruži svu neophodnu pomoć u domenu pružanja informacija i rada u cilju otklanjanja svake nepravilnosti u funkcionisanju VDC usluge, kao i da se pridržava svih odredbi ovih Uslova korišćenja. U suprotnom, odgovornosti i obaveze Mtela definisane u okviru ovih Uslova korišćenja prestaju da važe.
- (38) Mtel garantuje raspoloživost od 99,9% VDC usluge na mjesečnom nivou u skladu sa tehničkim i komercijalnim uslovima. Za period kada VDC usluga nije raspoloživa podrazumjeva se period kada *Cloud server* usluge (*Virtual Private Server as a Service*) i mrežno - sigurnosna usluga (*Network as a Service*) nemaju konekciju prema *MPLS-u/Internetu*, pri čemu raspoloživost VDC usluge ne uključuje raspoloživost samih linkova (pristupne mreže).

Ostvarena raspoloživost (OR) se definiše kao:

$$OR[\%] = 100 * \left(1 - \frac{\sum \text{интервала нерасположивости у временском периоду}}{\text{временски период}} \right)$$

- (39) Vremenski period za obračun raspoloživosti VDC usluge je kalendarski mjesec, pod uslovom da korisnik uredno i blagovremeno izmiruje račune za izvršene usluge u tom vremenskom periodu. Prekid u raspoloživosti VDC usluge mogu prijaviti samo lica ovlašćena od strane korisnika.

- (40) Prekid u raspoloživosti VDC 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 kojem se smatra da usluga nije raspoloživa.
- Obavještenja o najavljenim radovima se dostavljaju korisniku putem *email-a* 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 Mtelu na *email* poslovni.korisnici@mtel.ba ili u pisanoj formi (putem telefaksa ili pošte). Ukoliko korisnika nije moguće obavijestiti zbog nedostupnosti ili netačnih kontakt podataka, Mtel neće biti odgovoran za nedostavljanje obavještenja.
- (41) Ukoliko je ostvarena raspoloživost manja od garantovane raspoloživosti od 99,9%, korisnik ostvaruje pravo na umanjenje naknade za korišćenje VDC usluge. Korisnik mora uputiti pisani zahtjev Mtelu za umanjenje naknade u roku od 10 (deset) dana nakon isteka kalendarskog mjeseca. Ukoliko zahtjev korisnika bude prihvaćen od strane Mtela, Mtel će korisniku umanjiti naknadu za 10% za posmatrani vremenski period.
- (42) Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmijeni ove Uslove korišćenja.

CJENOVNIK VDC USLUGE

1. Cijene za korišćenje VDC usluge

1.1 Naknada za korišćenje *Cloud server usluge (Virtual Private Server as a Service)*, definisana je kako slijedi:

Cloud server resursi	Količina	Dnevna naknada (KM)	Mjesečna naknada (KM)
<i>vCPU</i>	1	0,40	12,00
<i>RAM</i>	1 GB	0,25	7,50
<i>HDD/SSD</i>	100 GB	0,40	12,00

Prikazane cijene su sa uračunatim PDV-om.

1.2 Naknada za korišćenje mrežno - sigurnosne usluge (*Network as a Service*) definisana je kako slijedi:

Mrežne Instance	Količina	Dnevna naknada (KM)	Mjesečna naknada (KM)
<i>Huawei Eudemon instanca</i>	1	3,00	90,00
<i>F5 instanca</i>	1	3,00	90,00

Prikazane cijene su sa uračunatim PDV-om.

1.3 Za korišćenje usluge oporavak od katastrofe (*Disaster Recovery*) korisnici plaćaju mjesečnu naknadu u iznosu mjesečne naknade definisane za korišćenje *Cloud server usluge* umanjene za 50%.

1.4 Popust na cijenu mjesečne naknade na osnovu zaključivanja ugovora sa minimalnim periodom trajanja definisan je kako slijedi:

Popust	Minimalni period trajanja ugovora	
	12 mjeseci	24 mjeseca
Popust na mjesečnu naknadu	10%	15%

2. Cijene za korišćenja VDC usluge uz pristup Data centru Mtela putem MPLS-a sa dodatnih lokacija

2.1 Cijena za uspostavljanje usluge po dodatnoj lokaciji iznosi 100,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 117,00 KM, sa uključenim PDV-om.

2.2 Mjesečna naknada za korišćenje VDC usluge po dodatnoj lokaciji, definisana je kako slijedi:

Simetrična pristupna brzina	Mjesečna naknada bez uključenog PDV-a (KM)	Mjesečna naknada sa uključenim PDV-om (KM)
1 Mb/s	47,01 KM	55,00 KM
2 Mb/s	56,41 KM	66,00 KM
3 Mb/s	68,38 KM	80,00 KM
4 Mb/s	76,92 KM	90,00 KM
5 Mb/s	100,00 KM	117,00 KM
10 Mb/s	179,49 KM	210,00 KM
30 Mb/s	418,80 KM	490,00 KM
50 Mb/s	658,12 KM	770,00 KM
100 Mb/s	923,08 KM	1.080,00 KM
200 Mb/s	1.619,66 KM	1.895,00 KM

Za simetrične pristupne brzine koje nisu navedene u tabeli cijena mjesečne naknade se formira prema sljedećoj formuli:

$$C_{tk} = (C_{vk} - C_{nk}) / (K_v - K_n) \times (K_t - K_n) + C_{nk}$$

gdje su :

C_{tk} - cijena traženog kapaciteta,

C_{vk} - definisana cijena prvog višeg kapaciteta,

C_{nk} - definisana cijena prvog nižeg kapaciteta,

K_v - prvi viši kapacitet,

K_n - prvi niži kapacitet,

K_t - traženi kapacitet.

2.3 Popust na cijenu mjesečne naknade za korišćenje VDC usluge po dodatnim lokacijama, a na osnovu zaključivanja ugovora sa minimalnim periodom trajanja definisan je kako slijedi:

Popust	Minimalni period trajanja ugovora	
	12 mjeseci	24 mjeseca
Popust na mjesečnu naknadu	10%	15%