

bh

biz solution
poslovna priča

Cloud

Visoka efikasnost
vašeg poslovanja



Katalog **Cloud** usluga BH Telecoma

KATALOG CLOUD USLUGA

BH Telecom d.d. Sarajevo

Verzija 13.1, u primjeni od 01.09.2024. godine

SADRŽAJ

| | |
|--|-----------|
| 1. CLOUD BH TELECOM | 5 |
| 2. UNMANAGED CLOUD | 7 |
| 2.1.HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING)..... | 8 |
| 2.1.1. VDC (VIRTUAL DATA CENTER)..... | 8 |
| 2.1.2. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING) – RESURSI..... | 8 |
| 2.2. HPN (HIGH PERFORMANCE NETWORKS)..... | 9 |
| 2.2.1. CLOUD ACCESS..... | 9 |
| 2.2.2. L3 SEGMENTACIJA..... | 10 |
| 2.2.3. BASIC LOAD BALANCER..... | 11 |
| 2.3. SECURITY..... | 11 |
| 2.3.1. DDOS (DISTRIBUTED DENIAL OF SERVICE)..... | 11 |
| 2.3.2. THREAT PREVENTION BASIC (IPS, ANTIVIRUS, ANTIBOT)..... | 11 |
| 2.4. BUSINESS CONTINUITY..... | 11 |
| 2.4.1. CLOUD DIRECT BACKUP..... | 12 |
| 2.4.2. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)..... | 13 |
| 2.5. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV..... | 13 |
| 2.5.1. TEAM LEAD..... | 13 |
| 2.5.2. TECHNICAL LEAD..... | 13 |
| 2.6. CLOUD MONITORING & REPORTING..... | 14 |
| 2.7. CLOUD USLUGE/SERVISI..... | 14 |
| 3. MANAGED CLOUD | 15 |
| 3.1. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING)..... | 16 |
| 3.1.1. VDC (VIRTUAL DATA CENTER)..... | 16 |
| 3.1.2. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING) - RESURSI..... | 16 |
| 3.2. HPN (HIGH PERFORMANCE NETWORKS)..... | 17 |
| 3.2.1. CLOUD ACCESS..... | 17 |
| 3.2.2. L3 SEGMENTACIJA..... | 19 |
| 3.2.3. BASIC LOAD BALANCER..... | 19 |
| 3.2.4. ADVANCED LOAD BALANCER..... | 19 |
| 3.2.5. DCI (DATA CENTER INTERCONNECT)..... | 19 |
| 3.3. SECURITY..... | 20 |
| 3.3.1. DDOS (DISTRIBUTED DENIAL OF SERVICE)..... | 20 |
| 3.3.2. THREAT PREVENTION - BASIC (IPS, ANTIVIRUS, ANTIBOT)..... | 20 |
| 3.3.3. THREAT PREVENTION - ADVANCED (IPS, ANTIVIRUS, ANTIBOT)..... | 20 |
| 3.3.4. WAF (WEB APPLICATION FIREWALL)..... | 20 |
| 3.3.5. SECURED CONNECTIVITY SOLUTIONS..... | 21 |
| 3.4. BUSINESS CONTINUITY..... | 21 |
| 3.4.1. CLOUD DIRECT BACKUP..... | 21 |
| 3.4.2. DRAAS (DISASTER RECOVERY AS A SERVICE)..... | 22 |
| 3.4.3. CDP (CONTINUOUS DATA PROTECTION)..... | 25 |
| 3.4.4. TAAS (TAPE AS A SERVICES)..... | 25 |
| 3.4.5. GEO-REDUNDANCY..... | 26 |
| 3.4.6. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)..... | 26 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV..... | 26 |
| 3.5.1. TEAM LEAD | 27 |
| 3.5.2. TECHNICAL LEAD | 27 |
| 3.6. CLOUD MONITORING & REPORTING | 27 |
| 3.7. CLOUD USLUGE/SERVISI..... | 28 |
| 4. HIBRIDNI CLOUD..... | 29 |
| 4.1. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING)..... | 29 |
| 4.2. HOUSING | 29 |
| 4.2.1. KOLOKACIJA (RACK UNIT)..... | 29 |
| 4.2.2. KOLOKACIJA (ORMAR) | 30 |
| 4.2.3. SMART HANDS & EYES..... | 30 |
| 4.3. ON PREMISE KORISNIKA | 31 |
| 4.4. HPN (HIGH PERFORMANCE NETWORKS)..... | 31 |
| 4.4.1. PRIVATE CONNECT | 31 |
| 4.4.2. SECURE VPN GATEWAY | 32 |
| 4.4.3. DCI (DATA CENTER INTERCONNECT)..... | 33 |
| 4.4.4. INTERNET ACCESS | 33 |
| 4.5. SECURITY..... | 33 |
| 4.5.1. WAF (WEB APPLICATION FIREWALL)..... | 33 |
| 4.6. BUSINESS CONTINUITY | 34 |
| 4.6.1. CLOUD DIRECT BACKUP | 34 |
| 4.6.2. DRAAS (DISASTER RECOVERY AS A SERVICE)..... | 37 |
| 4.6.3. CDP (CONTINUOUS DATA PROTECTION)..... | 39 |
| 4.6.4. GEO-REDUNDANCY | 40 |
| 4.6.5. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) | 40 |
| 4.7. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV..... | 40 |
| 4.7.1. TEAM LEAD | 40 |
| 4.7.2. TECHNICAL LEAD | 41 |
| 4.8. CLOUD MONITORING & REPORTING | 41 |
| 4.9. CLOUD USLUGE/SERVISI..... | 41 |
| 4.10. STORAGE | 42 |
| 4.10.1. CLOUD STORAGE | 42 |
| 5. HOSTING..... | 43 |
| 5.1. WEB HOSTING | 43 |
| 5.1.1 DODATNE USLUGE ZA WEB HOSTING..... | 43 |
| 5.2. EMAIL HOSTING..... | 44 |
| 5.2.1. DODATNE USLUGE ZA EMAIL HOSTING | 44 |
| 5.3. DOMAIN HOSTING | 45 |
| 5.3.1. DODATNE USLUGE ZA DOMAIN HOSTING..... | 45 |
| 5.4. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV..... | 45 |
| 5.4.1. TEAM LEAD | 45 |
| 5.4.2. TECHNICAL LEAD | 45 |
| 5.5. HOSTING PROTECTION SERVISI | 46 |
| 5.5.1. INTERNET PROTECTION – MAIL PROTECTION | 46 |
| 5.6. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA HOSTING USLUGA..... | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 6. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV | 49 |
| 6.1. TEAM LEAD | 49 |
| 6.2. TECHNICAL LEAD | 49 |
| 7. PRIVATE CLOUD | 50 |
| 8. MULTICLOUD | 51 |
| 8.1. BUSINESS CONTINUITY | 51 |
| 8.1.1. CLOUD DIRECT BACKUP | 51 |
| 8.1.2. DRAAS (DISASTER RECOVERY AS A SERVICE)..... | 54 |
| 8.1.3. CDP (CONTINUOUS DATA PROTECTION) | 56 |
| 8.1.4. GEO-REDUNDANCY | 57 |
| 8.1.5. MICROSOFT 365 EXCHANGE BACKUP | 57 |
| 8.2. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV..... | 57 |
| 8.2.1. TEAM LEAD | 57 |
| 8.2.2. TECHNICAL LEAD | 58 |
| 9. DODATNE I ADMINISTRATIVNE USLUGE | 59 |
| 10. USLOVI PRUŽANJA/KORIŠTENJA CLOUD USLUGA BH TELECOMA | 61 |
| 10.1. OPŠTI USLOVI CLOUD USLUGA | 61 |
| 10.2. POSEBNI USLOVI UNMANAGED/MANAGED CLOUD | 71 |
| 10.3. POSEBNI USLOVI HIBRIDNI CLOUD | 72 |
| 10.4. POSEBNI USLOVI HOSTING | 81 |
| 10.5. POSEBNI USLOVI PRIVATE CLOUD | 84 |
| 10.6. POSEBNI USLOVI MULTICLOUD | 84 |
| 10.7. POSEBNI USLOVI HIGH PERFORMANCE COMPUTING (HPC) | 86 |
| 10.8. POSEBNI USLOVI HIGH PERFORMANCE NETWORKS (HPN)..... | 88 |
| 10.9. POSEBNI USLOVI SECURITY | 92 |
| 10.10. POSEBNI USLOVI BUSINESS CONTINUITY..... | 93 |
| 10.11. POSEBNI USLOVI TECHNICAL LEAD | 102 |
| 10.12. POSEBNI USLOVI CLOUD MONITORING & REPORTING | 104 |
| 10.13. POSEBNI USLOVI CLOUD USLUGE/SERVISI | 105 |
| 10.14. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)..... | 106 |

1. CLOUD BH TELECOM

Ovaj Katalog Cloud usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Katalog) sadrži kompletnu i aktuelnu ponudu Cloud usluga Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo (u daljem tekstu: BH Telecom), njihove opise, cijene, pravila i uslove korištenja te čini sastavni dio ugovora kojim se uređuju pravni odnosi između BH Telecoma i korisnika Cloud usluga.

Poglavlja od 2. do 9., sadrže kratke opise, cijene i određene uslove korištenja i ugovaranja Cloud usluga.

Poglavlje 10. se sastoji od Opštih uslova Cloud usluga i Posebnih uslova od pojedinačnih Cloud usluga. Opšti uslovi Cloud usluga se odnose na sve Cloud usluge BH Telecoma, dok se Posebni uslovi odnose na tačno određenu Cloud uslugu, što je precizirano u naslovu konkretnih Posebnih uslova. Pored osnovnog ugovora za Cloud usluge, u Opštim uslovima se, između ostalog, utvrđuje proces ugovaranja Cloud usluga BH Telecoma.

Ovaj Katalog je podložen izmjenama i dopunama, što će biti komunicirano sa korisnikom u skladu sa Opštim uslovima Cloud usluga.

BH Telecom za Cloud korisnike raspolaže softverski definisanim Data Centrima (Software Defined Data Centar, tj. SDDC). Uspostava elemenata koji čine SDDC-a bazirana je na smjernicama i preporukama VMware Cloud Provider Platform – **VMware Validated Design for Cloud Providers**.

BH Telecom je izgradio infrastrukturu visokih performansi, validiranu od strane VMware-a te stekao status „**VMware Cloud Verified**“ Cloud Service Provider-a u Bosni i Hercegovini.

Cloud infrastrukturu, tj. SDDC, čini potpuno virtualizirana serverska, storage i mrežna infrastruktura sa vezama između primarne i sekundarne lokacije te uplink vezama prema Internetu.

BH Telecom nudi isključivo Cloud servise *visokih performansi*, uz mogućnost angažmana iskusnih, certificiranih i profesionalnih zaposlenika BH Telecoma, kao što su:

- **Team lead** – dedicerano prodajno osoblje za Cloud usluge i servise.
- **Technical lead** – inženjeri specijalizirani i certificirani iz različitih oblasti sa dugogodišnjim iskustvom.

Ovaj Katalog se sastoji iz slijedećih segmenata/poglavlja:

- **Cloud BH Telecom** – uvodni dio.
- **Unmanaged Cloud** – pružanje Cloud usluga i servisa korisnicima koji posjeduju vlastite IT stručnjake, čija primjena Cloud usluga ne zahtjeva kompleksne servise i usluge.
- **Managed Cloud** – pružanje Cloud usluga i servisa korisnicima koji imaju potrebu za kompleksnim, specifičnim, personaliziranim i zahtjevnim Cloud servisima i uslugama.
- **Hibridni Cloud** – mogućnost uvezivanja on premis rješenja (na lokaciji korisnika ili kolokacija opreme u Data centru/ima BH Telecoma) sa naprednim Cloud servisima i uslugama BH Telecoma.

- **Hosting** – pružanje usluga web, email i domain hostinga.
- **Administracija na zahtjev** – pružanje administracijskih, konsultantskih, implementacijskih usluga putem angažmana, specijaliziranih inženjera BH Telecoma (Technical lead).
- **Private Cloud** – pružanje Cloud usluga i servisima dediceranim serverima i platformama
- **Multicloud** – pružanje Cloud usluga i servisa u saradnji sa drugim Cloud provajderima.
- **Dodatne i administrativne usluge** – administrativne promjene na nivou osnovne usluge.
- **Uslovi pružanja/korištenja Cloud usluga BH Telecoma** - (Opšti uslovi Cloud usluga i Posebni uslovi pojedinačnih Cloud usluga).

2. UNMANAGED CLOUD

Usluga Unmanaged Cloud je namijenjena korisnicima koji posjeduju potrebno znanje i iskustvo neophodno za administraciju i konfiguraciju dostupnih Cloud servisa. Unmanaged Cloud uključuje veliki broj usluga, servisa i funkcionalnosti koji može ispuniti zahtjeve i potrebe većine korisnika. Korisnik Unmanaged Cloud ima mogućnost da samostalno upravlja i administrira VDC (Virtual Data Center) portalom. U slučaju potrebe, korisnik može putem administracije na zahtjev (Technical lead VDC- Basic) imati pomoć pri kreiranju i konfiguraciji osnovnih usluga i servisa.

U sklopu cijene mjesečne pretplate Unmanaged Cloud je uključeno:

- Mogućnost aktivacije servisa u jednom Data Centra (Software Defined Data Centar, SDDC), VMware Cloud Verified u vlasništvu BH Telecom-a,
- Dvofaktorska autentifikacija za pristup VDC portalu prilikom svakog logiranja,
- Pristup VDC (Virtual Data Center),
- HPC (High Performance Computing) – alocirani resursi,
- HPN (High Performance Networks) – funkcionalnosti,
- Threat Prevention basic (IPS, Antivirus, Antibot) - Bez SSL inspekcije,
- L3 segmentacija (na zahtjev korisnika bez naplate),
- Monitoring basic - Infrastrukturni monitoring od strane zaposlenika BH Telecom-a,
- Team lead – dedicerani zaposlenik BH Telecom-a iz segmenta prodaje,
- Podrška 24/7/365 prijava smetnji za nedostupnost servisa,
- Predefinisana osnovna mrežna konfiguracija,
- SIG (Secure Internet Gateway) - do 20 GB (I/O),
- Jedna statička IP adresa.

Unmanaged Cloud uključuje značajan broj usluga, servisa i funkcionalnosti definisanim u većem broju segmenata, čiji su uslovi korištenja i cijene jasno definisani u Katalogu. Pored servisa/usluga/funkcionalnosti definisanim u ovom poglavlju, Unmanaged Cloud paket može biti korišten za kreiranje Hibridnog Clouda, čiji uslovi i funkcionalnosti su predstavljeni u Katalogu.

| Unmanaged Cloud | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju usluge | jednokratno | 49,00 | 57,33 |
| Naknada za korištenje usluge* | mjesečno | 29,00 | 33,93 |

** U cijenu mjesečne naknade za korištenje Unmanaged Clouda uključen je veći broj usluga, servisa i funkcionalnosti koji su specificirani u opisu Unmanaged Cloud usluge*

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje popust prema cjenovniku/ponudi na iznos mjesečne fakture u iznosu od 5% i 10% respektivno. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste/benefite.

2.1. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING)

HPC (High Performance Computing) podrazumijeva korištenje computing resursa u jednom Data Centru (Software Defined Data Centar, SDDC), VMware Cloud Verified u vlasništvu BH Telecoma. Virtuelne mašine/serveri sastoje se od premium procesora (vCPU), memorije (RAM), OS Image (Operativni sistem, public/private Image) i premium RAID storage resursa. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.7.

2.1.1. VDC (VIRTUAL DATA CENTER)

VDC (Virtual Data Center) – pristup online portalu putem kojeg korisnik vrši modifikaciju i upravljanje Cloud resursima i servisima. Dvofaktorska autentifikacija za pristup VDC portalu prilikom svakog logiranja (isporuka SMS poruke).

Korisnik Unmanaged Cloud ima mogućnost da samostalno upravlja i administrira VDC (Virtual Data Center) portalom i funkcionalnostima poput:

- Data centers
- Applications
- Networking
- Libraries
- Administriranje
- Monitoring
- Operations manager
- Data Protection

Dostupnost funkcionalnostima u VDC portalu zavisi od paketa kojeg korisnik ima, kao i aktiviranih dodatnih Cloud usluga i servisa. U slučaju potrebe korisnik može podnijeti zahtjev za angažman Technical lead VDC – Basic.

| VDC (Virtual Data Center) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|------------------------------|----------------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno po VDC | besplatno | |
| Naknada za korištenje | mjesečno po VDC | besplatno | |
| Dvofaktorska autentifikacija | mjesečno po username | besplatno | |

2.1.2. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING) – RESURSI

Kreiranje VM putem VDC portala od strane korisnika ili Technical lead-a. VM se kreiraju na osnovu alociranih resursa na nivou VDC portala. Količina alociranih resursa se Ugovara prilikom aktivacije servisa. Korisnik ima pravo promjenu količine alociranih resursa na zahtjev bez naplate (prema uslovima Kataloga). Naplata resursa je prema provizioniranim resursima na nivou VM.

| HPC (High Performance Computing) | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|--|----------------|----------------|---------------|
| Resursi za virtuelne mašine (VM) | | | | |
| <i>Premium vCPU, (1 komad):</i> | | | | |
| | a) sa distribucijama Linux operativnog sistema | sat | 0,022 | 0,0257 |
| | b) sa distribucijama Linux operativnog sistema - rezervacija | | 0,0154 | 0,0180 |
| | c) sa Windows Server | | 0,043 | 0,05 |

| | | | | |
|------------------------------------|--|-----|--------|--------|
| | d) sa Windows Server i SQL Server Standard | | 0,22 | 0,257 |
| | e) sa Windows Server i SQL Server Enterprise | | 0,73 | 0,85 |
| | f) sa Windows Server i SQL Server Web | | 0,06 | 0,07 |
| RAM, (1 GB) | | | | |
| | a) RAM | sat | 0,01 | 0,0117 |
| | b) RAM - rezervacija | | 0,007 | 0,0082 |
| Premium RAID storage (1GB): | | | | |
| | a) RAID 5 Thin (NVMe) | sat | 0,0005 | 0,0006 |

Ukoliko je korištenje ove usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje popust prema cjenovniku/ponudi za HPC resurse u iznosu od 5% i 10% respektivno. Iz osnovice za obračun popusta po fakturi u slučaju ugovaranja korištenja ove usluge sa obaveznim trajanjem isključeni su: vCPU resurs sa MS licencama, upravljana usluga (Technical lead - pojedinačne akcije upravljane usluge koje se naplaćuju jednokratno po inženjer satima), vCPU resurs sa MS licencama u slučaju korištenja dodatne usluge Disaster Recovery, Mgmt Services CAL licence. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste/benefite.

2.2. HPN (HIGH PERFORMANCE NETWORKS)

HPN (High Performance Networks) predstavlja mrežne sisteme i tehnologiju koja je dizajnirana i konfigurisana za pružanje izvanrednih performansi u pogledu brzine prenosa podataka, niskog kašnjenja (latencije), visoke dostupnosti i pouzdanosti. HPN servisi su posebno važni za aplikacije i servise koje zahtijevaju visok propusni opseg. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.8.

2.2.1. CLOUD ACCESS

Cloud Access usluga omogućava povezivanje lokacija korisnika sa Data Centrom BH Telecoma.

2.2.1.1. SIG (SECURE INTERNET GATEWAY)

Usluga SIG (Secure Internet Gateway) korisniku omogućava korištenje funkcionalnosti virtuelnog Internet gatewaya, odnosno siguran pristup sa/ka Interneta/u iz VDC-a. Servis se aktivira automatski prilikom realizacije Unmanaged Clouda.

| SIG (Secure Internet Gateway) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno | besplatno | |
| Naknada za korištenje: | per GB transferred in/out | | |
| a) Do 20 | | besplatno | besplatno |
| b) 21 – 500 | | 0,07 | 0,08 |
| c) 501 – 2.000 | | 0,06 | 0,07 |
| d) 2.001 – 5.000 | | 0,05 | 0,06 |
| e) 5.001 – 10.000 | | 0,04 | 0,05 |

| | | | |
|--------------------|--|-------|-------|
| f) 10.001 - 15.000 | | 0,03 | 0,035 |
| g) 15.001 – 30.000 | | 0,024 | 0,03 |
| h) 30.001 – 60.000 | | 0,022 | 0,026 |
| i) više od 60.000 | | 0,02 | 0,023 |

2.2.1.2. PUBLIC CONNECT

Public connect usluga omogućava povezivanje lokacija korisnika sa Data Centrom dodijeljenim linkovima kroz javnu Internet mrežu (IPSec tuneliranje).

| Public connect | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|------------------------|--|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno po lokaciji koja se povezuje sa Data Centrom | 98,00 | 114,66 |
| Naknada za korištenje* | mjesečno po lokaciji koja se povezuje sa Data Centrom | 49,00 | 57,33 |

* U cijenu mjesečne naknade su uključuje dvije besplatne promjene/modifikacija nad predmetnom Public connect linku u toku kalendarske godine. Na zahtjev korisnika moguć je veći broj promjena/modifikacija uz naplatu putem Technical lead VDC – Basic.

Usluge se ugovaraju na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluga ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje popust na iznos mjesečne naknade u iznosu od 5% i 10% respektivno. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

2.2.1.3. DODATNI SERVISI

Usluga omogućava zakup javnih statičkih IP adresa od BH Telecoma. U sklopu mjesečne naknade paketa uključena je jedna statička IP adresa.

| Dodatni servisi | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------|
| Javna statička IP adresa (dodatna) | mjesečno po IP adresi | 5,00 | 5,85 |

2.2.2. L3 SEGMENTACIJA

Usluga podrazumijeva mogućnost dodavanja većeg broja mrežnih segmenata čijom upotrebom se kontroliše komunikacija između mašina unutar jednog tenanta preko L4 firewalla. Usluga se realizira na zahtjev korisnika bez dodatne naplate (u sklopu paketa).

| L3 segmentacija | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|--------------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno po VDC | besplatno | |
| Naknada za korištenje | mjesečno po VDC | besplatno | |

2.2.3. BASIC LOAD BALANCER

Usluga Basic load balancer, podrazumijeva aktiviranje load balancing funkcionalnosti platforme. Usluga se ugovara na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Naplata usluge se vrši putem Technical lead VDC - Basic usluge.

2.3. SECURITY

Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.9.

2.3.1. DDoS (DISTRIBUTED DENIAL OF SERVICE)

Usluga DDoS (Distributed Denial of Service) omogućava preveniranje i zaštitu korisničkih resursa u Data Centru/ima BH Telecoma i mreže korisnika od zlonamjerenih napada sa Interneta, ispitivanjem saobraćaja na javnim IP adresama.

| DDoS (Distributed Denial of Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|---|-----------------------|----------------------|
| DDoS zaštita | mjesečno, po javnoj statičkoj IP adresi | 213,67 | 250,00 |

2.3.2. THREAT PREVENTION BASIC (IPS, ANTIVIRUS, ANTIBOT)

Usluga podrazumijeva korištenje Next Generation Threat Prevention Firewalla za filtriranja neenkriptovanog saobraćaja – bez SSL inspekcije, kroz IPS, Antivirus i Antibot alate. Servis se aktivira automatski prilikom realizacije Unmanaged Clouda.

| Threat Prevention basic (IPS, Antivirus, Antibot)* | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno po VDC | besplatno | |
| Naknada za korištenje | mjesečno po VDC | besplatno | |

* Bez SSL inspekcije

2.4. BUSINESS CONTINUITY

Business continuity (kontinuitet poslovanja) predstavljaju usluge, servisi i tehnologije čija primjena osigurava nastavak poslovanja u vrijeme izvanredne situacije ili katastrofe. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.10 i 10.14.

2.4.1. CLOUD DIRECT BACKUP

Cloud Direct Backup je "as a service" Cloud bazirana usluga koja korisnicima omogućava automatizirano kreiranje i pohranu sigurnosnih kopija podataka sa različitih repozitorija u korisničkoj IT infrastrukturi, na resurse u Data Centru/ima BH Telecoma.

2.4.1.1. BAAS (BACKUP AS A SERVICE)

BaaS (Backup as a Service) namijenjena je korisnicima kojima je potrebno cjelovito backup rješenje, koje uključuje backup softver i licence, te repozitorij/prostor za pohranu podataka.

| BaaS (Backup as a Service) | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--|--------------------|----------------------------|----------------|---------------|
| Naknada za backup resurs* | | | | |
| a) | VM | mjesečno po backup resursu | 32,68 | 38,24 |
| Naknada za backup repozitorij** | | | | |
| a) | S ≤ 500 GB | 100 GB/ mjesečno | 12,68 | 14,83 |
| b) | 500 GB < S ≤ 5 TB | | 11,40 | 13,34 |
| c) | 5 TB < S ≤ 15 TB | | 10,14 | 11,86 |
| d) | 15 TB < S ≤ 50 TB | | 8,87 | 10,38 |
| e) | 50 TB < S ≤ 100 TB | | 7,61 | 8,90 |
| f) | S > 100 TB | | 5,07 | 5,93 |

* Backup resurs - resurs na strani korisnika za koji se kreira sigurnosna kopija podataka (backup).

** Naknada za backup repozitorij je naknada za storage prostor koji korisnik zakupljuje na resursima u Data Centru/ima BH Telecoma. Storage prostor se zakupljuje u blokovima od 100 GB.

[S] - Kapacitet storage prostora.

Korisnik usluge može na zahtjev koristiti i dodatnu uslugu Podrške BH Telecoma (putem usluge Technical lead).

Postojeći korisnici HPC i Housing usluga, u slučaju istovremenog korištenja BaaS usluge ostvaruju benefit u vidu popusta na cijene mjesečne naknade za Backup resurse i Backup repozitorij:

- 10% niža cijena mjesečne naknade za korištene Backup resurse
- 20% niža cijena mjesečne naknade za zakupljeni Backup repozitorij

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste/benefite.

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje pravo na popust na mjesečne naknade za Backup resurse i repozitorij prema sljedećoj specifikaciji:

| | Tip popusta | 12 mjeseci | 24 mjeseca |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| Backup resurs | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup repozitorij | na mjesečnu naknadu | 20% | 30% |

2.4.2. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

SLA (Service Level Agreement) definiše nivo kvaliteta na definisane Cloud usluge i servise.

2.4.2.1. SLA - BASIC (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

| SLA | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| SLA - Basic* | mjesečno | besplatno | |

* BH Telecom garantuje raspoloživost od 99,9% za Computing usluge na mjesečnom nivou. Navedena raspoloživost se odnosi na spremnost mašine u Cloudu (IaaS) za produkcionu rad u skladu sa ugovorenim raspoloživošću, te tehničkim i komercijalnim uslovima.

2.4.2.2. SLA - ADVANCED (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

SLA - Advanced (Service Level Agreement) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem Technical lead usluge.

2.5. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV

Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.11.

2.5.1. TEAM LEAD

Team lead – dedicerani zaposlenik BH Telecoma iz segmenta prodaje. Usluga se aktivira automatski prilikom realizacije Unmanaged Clouda.

| Team lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Naknada za korištenje | mjesečno | besplatno | |

2.5.2. TECHNICAL LEAD

Za realizaciju usluge angažuju se specijalizirani zaposlenici BH Telecoma. Usluga se realizira na zahtjev korisnika, koja je prethodila usaglašavanjem opisa poslova i zadataka, postojanja mogućnosti tehničke realizacije i prihvatanja ponude.

| Technical lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Technical lead VDC – Basic ¹ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |

¹ Technical lead VDC – Basic osnovni zadaci i aktivnosti na nivou VDC portala poput kreiranje VM prema specifikaciji korisnika (na nivou VM), modifikacije VM, kreiranje backup, osnovno izvještavanje na zahtjev i dr.

2.6. CLOUD MONITORING & REPORTING

Generisanje izvještaja na zahtjev korisnika za različite servise - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Naplata će biti putem Technical lead VDC - Basic usluge. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.12.

2.7. CLOUD USLUGE/SERVISI

Korištenje Windows Rights Mgmt Services CAL omogućen je Korisnicima koji koriste Windows Server, SQL Server Image (vCPU). Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.13.

Internet protection – mail protection: Antivirus i Antispam zaštita korisničke mreže i resursa u Data Centru/ima BH Telecoma od virusa, spama i drugog neželjenog sadržaja.

| | Dodatne usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| a) | Windows Rights Mgmt Services CAL | mjesečno, po licenci | 2,70 | 3,16 |
| b) | Internet protection – mail | mjesečno, po useru | 4,10 | 4,80 |
| c) | SSL certifikat* | mjesečno, po broju inženjer sati | 49,00 | 57,33 |

* Naplata usluge putem Technical lead VDC - Basic

3. MANAGED CLOUD

Usluga je namijenjena korisnicima koji imaju potrebu za naprednim servisima i podrškom ili korisnicima koji žele da im budu dostupni iskusni i profesionalni Technical lead (inženjeri) u sklopu paketa.

Managed Cloud je također namijenjena za najzahtjevnije Cloud korisnike, koji pored potrebe za nadzorom i administracije od strane profesionalnih zaposlenik BH Telecoma, imaju zahtjeve i potrebe za kompleksnim Cloud rješenjima, uslugama i servisima. Korisnik Managed Cloud ima mogućnost da samostalno upravlja i administrira VDC (Virtual Data Center).

U sklopu cijene mjesečne pretplate Managed Cloud je uključeno:

- Mogućnost aktivacije servisa u jednom ili više profesionalnih Data Centara (Software Defined Data Centar, SDDC), VMware Cloud Verified u vlasništvu BH Telecoma.
- Dvofaktorska autentifikacija za pristup VDC portalu prilikom svakog logiranja.
- Pristup VDC (Virtual Data Center).
- HPC (High Performance Computing) - alocirani resursi.
- HPN (High Performance Networks) – funkcionalnosti.
- Threat Prevention basic (IPS, Antivirus, Antibot) - Bez SSL inspekcije.
- L3 segmentacija (na zahtjev korisnika bez naplate).
- Monitoring basic - Infrastrukturni monitoring od strane zaposlenika BH Telecom-a.
- Team lead – dedicerani zaposlenik BH Telecoma iz segmenta prodaje.
- Technical lead VDC - Basic (uključeno 2 inženjer sata u cijenu mjesečne pretplate).
- Podrška 24/7/365 prijava smetnji za nedostupnost servisa.
- Predefinisana osnovna mrežna konfiguracija.
- SIG (Secure Internet Gateway) - do 20 GB (I/O) (sumirano na nivou data centara).
- Jedna statička IP adresa (po Data centru).

Managed Cloud uključuje značajan broj usluga, servisa i funkcionalnosti definisanim u većem broju segmenata, čiji su uslovi korištenja i cijene jasno definisani u Katalogu.

Pored servisa/usluga/funkcionalnosti definisanim u ovom poglavlju, Managed Cloud paket može biti korišten za kreiranje Hibridnog Clouda, čiji uslovi i funkcionalnosti su predstavljeni u Katalogu.

| Managed Cloud | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju usluge | jednokratno | 49,00 | 57,33 |
| Naknada za korištenje usluge* | mjesečno | 98,00 | 114,66 |

* U cijenu mjesečne naknade za korištenje Managed Clouda uključen je veći broj usluga, servisa i funkcionalnosti koji su specificirani u opisu Managed Cloud usluge

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje popust prema cjenovniku/ponudi na iznos mjesečne fakture u iznosu od 5% i 10% respektivno. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste/benefite.

3.1. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING)

HPC (High Performance Computing) podrazumijeva korištenje computing resursa u jednom ili više Data Centra (Software Defined Data Centar, SDDC), VMware Cloud Verified u vlasništvu BH Telecoma. Virtuelne mašine/serveri sastoje se od premium procesora (vCPU), memorije (RAM), OS Image (operativni sistem, public/private Image) i premium RAID storage resursa. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.7.

3.1.1. VDC (VIRTUAL DATA CENTER)

VDC (Virtual Data Center) – pristup online portalu putem kojeg korisnik vrši modifikaciju i upravljanje Cloud resursima i servisima. Dvofaktorska autentifikacija za pristup VDC portalu prilikom svakog logiranja (isporuka SMS poruke).

Korisnik Managed Cloud ima mogućnost da samostalno ili putem Technical lead VDC - Basic (uključenih ili dodatnih inženjer sati) upravlja i administrira VDC (Virtual Data Center) portalom i funkcionalnostima poput:

- Data centers
- Applications
- Networking
- Libraries
- Administriranje
- Monitoring
- Operations manager
- Data Protection

Dostupnost funkcionalnostima u VDC portalu zavisi od paketa kojeg korisnik ima, kao i aktiviranih dodatnih Cloud usluga i servisa. U slučaju potrebe korisnik može podnijeti zahtjev za angažman Technical lead VDC – Basic.

| VDC (Virtual Data Center) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno po VDC | | besplatno |
| Naknada za korištenje | mjesečno po VDC | | besplatno |
| Dvofaktorska autentifikacija | mjesečno po username | | besplatno |

3.1.2. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING) - RESURSI

Kreiranje VM putem VDC portala od strane korisnika ili Technical lead-a. VM se kreiraju na osnovu alociranih resursa na nivou VDC portala. Količina alociranih resursa se Ugovara prilikom aktivacije servisa. Korisnik ima pravo promjenu količine alociranih resursa na zahtjev

bez naplate (prema uslovima Kataloga). Naplata resursa je prema provizioniranim resursima na nivou VM.

| HPC (High Performance Computing) | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|--|----------------|----------------|---------------|
| Resursi za virtuelne mašine (VM) | | | | |
| <i>Premium vCPU, (1 komad):</i> | | | | |
| | a) sa distribucijama Linux operativnog sistema | sat | 0,022 | 0,0257 |
| | b) sa distribucijama Linux operativnog sistema - rezervacija | | 0,0154 | 0,0180 |
| | c) sa Windows Server | | 0,043 | 0,05 |
| | d) sa Windows Server i SQL Server Standard | | 0,22 | 0,257 |
| | e) sa Windows Server i SQL Server Enterprise | | 0,73 | 0,85 |
| | f) sa Windows Server i SQL Server Web | | 0,06 | 0,07 |
| <i>RAM, (1 GB)</i> | | | | |
| | a) RAM | sat | 0,01 | 0,0117 |
| | b) RAM - rezervacija | | 0,007 | 0,0082 |
| <i>Premium RAID storage (1GB):</i> | | | | |
| | a) RAID 5 Thin (NVMe) | sat | 0,0005 | 0,0006 |

Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje popust prema cjenovniku/ponudi HPC resurse u iznosu od 5% i 10% respektivno. Iz osnovice za obračun popusta po fakturi u slučaju Ugovaranja korištenja usluge sa obaveznim trajanjem isključeni su: vCPU resurs sa MS licencama, upravljana usluga (Technical lead - pojedinačne akcije upravljane usluge koje se naplaćuju jednokratno po inženjer satima), vCPU resurs sa MS licencama u slučaju korištenja dodatne usluge Disaster Recovery, Mgmt Services CAL licence. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

3.2. HPN (HIGH PERFORMANCE NETWORKS)

HPN (High Performance Networks) predstavlja mrežne sisteme i tehnologiju koja je dizajnirana i konfigurisana za pružanje izvanrednih performansi u pogledu brzine prenosa podataka, niskog kašnjenja (latencije), visoke dostupnosti i pouzdanosti. HPN servisi su posebno važni za aplikacije i servise koje zahtijevaju visok propusni opseg. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.8.

3.2.1. CLOUD ACCESS

Cloud Access usluga omogućava povezivanje korisnika sa Data Centrom BH Telecoma.

3.2.1.1. SIG (SECURE INTERNET GATEWAY)

Usluga SIG (Secure Internet Gateway) korisniku omogućava korištenje funkcionalnosti virtuelnog Internet gatewaya, odnosno siguran pristup sa/ka Interneta/u iz VDC-a. Servis se aktivira automatski prilikom realizacije Managed Clouda.

| SIG (Secure Internet Gateway) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-------------------------------|------------------------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno | besplatno | |
| Naknada za korištenje: | per GB transferred in/out | besplatno | besplatno |
| a) Do 20 | | 0,07 | 0,08 |
| b) 21 – 500 | | 0,06 | 0,07 |
| c) 501 – 2.000 | | 0,05 | 0,06 |
| d) 2.001 – 5.000 | | 0,04 | 0,05 |
| e) 5.001 – 10.000 | | 0,03 | 0,035 |
| f) 10.001 - 15.000 | | 0,024 | 0,03 |
| g) 15.001 – 30.000 | | 0,022 | 0,026 |
| h) 30.001 – 60.000 | | 0,02 | 0,023 |
| i) više od 60.000 | | | |

3.2.1.2. PUBLIC CONNECT

Public connect usluga omogućava povezivanje lokacija korisnika sa Data Centrom dodijeljenim linkovima kroz javnu Internet mrežu (IPSec tuneliranje).

| Public connect | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|------------------------|--|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno po lokaciji koja se povezuje sa Data Centrom | 98,00 | 114,66 |
| Naknada za korištenje* | mjesečno po lokaciji koja se povezuje sa Data Centrom | 49,00 | 57,33 |

* U cijenu mjesečne naknade su uključuje dvije besplatne promjene/modifikacija nad predmetnom Public connect linku u toku kalendarske godine. Na zahtjev korisnika moguć je veći broj promjena/modifikacija uz naplatu putem Technical lead VDC – Basic.

Usluge se ugovaraju na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluga ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje popust na iznos mjesečne naknade u iznosu od 5% i 10% respektivno. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

3.2.1.3. DODATNI SERVISI

Usluga omogućava zakup javnih statičkih IP adresa od BH Telecoma. U sklopu mjesečne naknade paketa uključena je jedna statička IP adresa (po Data centru).

| Dodatni servisi | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Javna statička IP adresa (dodatna) | mjesečno po IP adresi | 5,00 | 5,85 |

3.2.2. L3 SEGMENTACIJA

Usluga podrazumijeva mogućnost dodavanja većeg broja mrežnih segmenata čijom upotrebom se kontroliše komunikacija između mašina unutar jednog tenanta preko L4 firewalla. Usluga se realizira na zahtjev korisnika bez dodatne naplate (u sklopu paketa).

| L3 segmentacija | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno po VDC | besplatno | |
| Naknada za korištenje | mjesečno po VDC | besplatno | |

3.2.3. BASIC LOAD BALANCER

Usluga Basic load balancer, podrazumijeva aktiviranje load balancing funkcionalnosti platforme. Usluga se ugovara na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Naplata usluge se vrši putem Technical lead VDC - Basic usluge.

3.2.4. ADVANCED LOAD BALANCER

Usluga Advanced load balancer, podrazumijeva instalaciju namjenske VM sa load balancing funkcionalnostima. Advanced load balancer (dedicirani F5 LB) na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Naplata se vrši putem Technical lead VDC - Advanced usluge.

3.2.5. DCI (DATA CENTER INTERCONNECT)

DCI (Data Center Interconnect) povezivanje jednog ili više data centara BH Telecoma putem HPN usluga i servisa.

DCI (Data Center Interconnect) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem HPN i Technical lead usluga.

3.3. SECURITY

Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.9.

3.3.1. DDOS (DISTRIBUTED DENIAL OF SERVICE)

Usluga DDoS (Distributed Denial of Service) omogućava preveniranje i zaštitu korisničkih resursa u Data Centru/ima BH Telecoma i mreže korisnika od zlonamjerenih napada sa Interneta, ispitivanjem saobraćaja na javnim IP adresama.

| DDoS (Distributed Denial of Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------------------------------------|---|----------------|---------------|
| DDoS zaštita | mjesečno, po javnoj statičkoj IP adresi | 213,67 | 250,00 |

3.3.2. THREAT PREVENTION - BASIC (IPS, ANTIVIRUS, ANTIBOT)

Usluga podrazumijeva korištenje Next Generation Threat Prevention Firewalla za filtriranja neenkriptovanog saobraćaja – bez SSL inspekcije, kroz IPS, Antivirus i Antibot alate. Servis se aktivira automatski prilikom realizacije Managed Clouda.

| Threat Prevention basic (IPS, Antivirus, Antibot)* | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--|--------------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno po VDC | besplatno | |
| Naknada za korištenje | mjesečno po VDC | besplatno | |

* Bez SSL inspekcije

3.3.3. THREAT PREVENTION - ADVANCED (IPS, ANTIVIRUS, ANTIBOT)

Usluga podrazumijeva korištenje Next Generation Threat Prevention Firewalla za filtriranje saobraćaja uz korištenje SSL inspekcije, kroz IPS, Antivirus i Antibot alate. Threat Prevention – Advanced, sa SSL inspekcije (IPS, Antivirus, Antibot) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Naplata se vrši putem Technical lead VDC – Advanced.

3.3.4. WAF (WEB APPLICATION FIREWALL)

Usluga WAF (Web Application Firewall), podrazumijeva instalaciju namjenske VM sa Web Application Firewall (L7) funkcionalnostima, uz konfiguraciju i održavanje iste.

Hosting protection servisi:

- Internet protection – web server protection: Usluga omogućava postavljanje WAF (Web Application Firewall) ispred servera u vlasništvu korisnika. BH Telecom konfiguriše WAF.

- Internet protection – mail and web: Usluga uključuje i mail i web zaštitu.

| Dodatne sigurnosne usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----------------------------------|----------------------------------|---|----------------------|
| Internet protection – web server | mjesečno, po broju inženjer sati | 49,00 | 57,33 |
| Internet protection – mail i web | mjesečno | zbir naknada usluga Internet protection - mail i web server, sa primijenjenih 30% popusta | |

3.3.5. SECURED CONNECTIVITY SOLUTIONS

Secured connectivity solutions podrazumijeva uslugu namjenskog tehničkog rješenja kojem se osigurava zaštita korisničkih resursa. Na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Naplata se vrši putem Technical lead VDC – Advanced.

3.4. BUSINESS CONTINUITY

Business continuity (kontinuitet poslovanja) predstavljaju usluge, servisi i tehnologije čija primjena osigurava nastavak poslovanja u vrijeme izvanredne situacije ili katastrofe. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.10 i 10.14.

3.4.1. CLOUD DIRECT BACKUP

Cloud Direct Backup je “as a service” Cloud bazirana usluga koja korisnicima omogućava automatizirano kreiranje i pohranu sigurnosnih kopija podataka sa različitih repozitorija u korisničkoj IT infrastrukturi, na resurse u Data Centru/ima BH Telecoma.

3.4.1.1. BAAS (BACKUP AS A SERVICE)

BaaS (Backup as a Service) namijenjena je korisnicima kojima je potrebno cjelovito backup rješenje, koje uključuje backup softver i licence, te repozitorij/prostor za pohranu podataka.

| BaaS (Backup as a Service) | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|-------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------|
| Naknada za backup resurs* | | | | |
| a) | VM | mjesečno po backup resursu | 32,68 | 38,24 |
| Naknada za backup replikaciju** | | | | |
| a) | VM - DRaaS | mjesečno po backup resursu | 32,68 | 38,24 |
| Naknada za backup repozitorij*** | | | | |
| a) | S ≤ 500 GB | 100 GB/ mjesečno | 12,68 | 14,83 |
| b) | 500 GB < S ≤ 5 TB | | 11,40 | 13,34 |

| | | | | |
|----|--------------------|--|-------|-------|
| c) | 5 TB < S ≤ 15 TB | | 10,14 | 11,86 |
| d) | 15 TB < S ≤ 50 TB | | 8,87 | 10,38 |
| e) | 50 TB < S ≤ 100 TB | | 7,61 | 8,90 |
| f) | S > 100 TB | | 5,07 | 5,93 |

* Backup resurs - resurs na strani korisnika za koji se kreira sigurnosna kopija podataka (backup).

** Backup replikacija - resurs na strani korisnika za replikaciju podataka za potrebe DRaaS usluge.

*** Naknada za backup repozitorij je naknada za storage prostor koji korisnik zakupljuje na resursima u Data Centru/ima BH Telecoma. Storage prostor se zakupljuje u blokovima od 100 GB.

[S] - Kapacitet storage prostora.

Korisnik usluge može na zahtjev koristiti i dodatnu uslugu Podrške BH Telecoma (putem usluge Technical lead).

Postojeći korisnici HPC i Housing usluga, u slučaju istovremenog korištenja BaaS usluge ostvaruju benefit u vidu popusta na cijene mjesečne naknade za Backup resurse i Backup repozitorij:

- 10% niža cijena mjesečne naknade za korištene Backup resurse/Backup replikaciju
- 20% niža cijena mjesečne naknade za zakupljeni Backup repozitorij

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste/benefite.

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje pravo na popust na mjesečne naknade za Backup resurse i Backup repozitorij prema sljedećoj specifikaciji:

| | Tip popusta | 12 mjeseci | 24 mjeseca |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| Backup resurs | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup replikacija | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup repozitorij | na mjesečnu naknadu | 20% | 30% |

3.4.2. DRAAS (DISASTER RECOVERY AS A SERVICE)

DRaaS (Disaster Recovery as a Service) podrazumijeva uspostavljanje rezervne infrastrukture koja se aktivira u slučaju katastrofe ili ozbiljnog prekida rada na drugi site/data centar. Ovaj pristup uključuje redovno ažuriranje rezervnih sistema. Sinhronizacija se vrši po potrebi ili u redosljedu koji korisnik definiše. U slučaju postojana većeg broja VM koji su predmet DRaaS (Disaster Recovery as a Service), korisnik za svaki pojedinačni VM će definisati DRP (Disaster Recovery Plan), isti dokument može definisati i redosljed aktivacije VM u slučaju nastanka DRP.

U sklopu cijene mjesečne pretplate DRaaS je uključeno:

- Samostalna aktivacija DRP (Disaster Recovery Plan) – ukoliko tehničko rješenje omogućava
- Replikacija podataka (I/O) unutar data centra BH Telecoma
- Broj VM u sklopu DRaaS nije ograničen
- Recovery Site – Sekundarni u Data Centara (Software Defined Data Centar, SDDC), VMware Cloud Verified u vlasništvu BH Telecom
- Failover – Prestanak rada primarnog site i aktivacija sekundarnog site
- Failback – Prebacivanje poslovanja na primarni site
- High Availability – Dostupnost servisa 99,9%
- Uninterruptible Power Supply – Obezbeđivanje alternativnih puteva za prenosa podataka kako bi se održala dostupnost i brzina mrežne komunikacije tokom oporavka
- Network Redundancy – Redundantnost aktivne/pasivne mreže, već broj, različitih prenosnih puteva
- Security Measures – Dostupnost većeg broja različiti alata, sistema i platformi za zaštitu na različitim nivoima servisa neophodnih za rad DRaaS
- Podrška 24/7/365 prijava smetnji za nedostupnost servisa

| Jednokratni troškovi | | | |
|---|------------------------------|-----------------------|----------------------|
| DRaaS (Disaster Recovery as a Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
| Analiza korisničkih zahtjeva | jednokratno | besplatno | |
| Izrada tehničkog rješenja | | besplatno | |
| Testiranje tehničkog rješenja/Izrada DRP*, 1 | | 49,00 | 57,33 |
| Implementacija DRP*, 1 | | 49,00 | 57,33 |
| DRaaS - naknada za aktivaciju | jednokratno | besplatno | |
| Izmjene DRP*, 2 | | 49,00 | 57,33 |
| Testiranje DRP*, 3 | prema DRP/zahtjevu korisnika | | |

* DRP (Disaster Recovery Plan).

¹ Naplata putem Technical lead – Business continuity - zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 3.5.

² Izmjene postojećeg/implementiranog DRP, prilagođavanjem novonastalim uslovima i zahtjevima - zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 3.5.

³ U sklopu usluge jednom u toku godine, bez naplate za Technical lead, naplata resursa „pay per used“, pod uslovom da je potpisan ugovor sa obaveznim trajanjem od 12/24 mjeseca za DRaaS, opcija na zahtjev korisnika. Naplata Cloud resursa i servisa po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 3., prema tehničkom rješenju/DRP-u.

| Iznos mjesečne naknade | | | |
|---|---|----------------|---------------|
| DRaaS (Disaster Recovery as a Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
| DRaaS - naknada za korištenje | mjesečno | besplatno | |
| RAID 5 Thin (NVMe) (za VM) | zavisno od tehničkog rješenja ¹ | | |
| RAID 5 Thin (NVMe) (za RPO/RTO)* | | | |
| Premium vCPU | | | |
| RAM | | | |
| SIG (Secure Internet Gateway) | zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 3.2. | | |
| Replikacija podataka (resurs po VM DRaaS)** | zavisno od tehničkog rješenja | | |
| Monitoring DRaaS | zavisno od tehničkog rješenja, putem usluge Technical lead – Business continuity, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 3.5. | | |

* RAID 5 Thin (NVMe) (za RPO/RTO) – storage prostor namijenjen za repozitoriji koji predstavlja količinu prostora neophodnu za RPO (Recovery Point Objective) i RTO (Recovery Time Objective).

** Aktivacija servisa Cloud Direct Backup (backup replikacija) iz nomenklature 3.4. Kataloga.

¹ Broj VM u sklopu DRaaS nije ograničen, naplata prema provizioniranim resursima (zavisno od tehničkog rješenja i implementiranog DRP):

- Naplata prema resursima u pasivnom stanju:
 - RAID 5 Thin (NVMe) - za VM i RPO/RTO
 - Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema – rezervacija (osim ukoliko DRP ne zahtjeva drugačije)
 - RAM - rezervacija
- Naplata prema resursima u aktivnom stanju (u slučajnu aktivacije DRP):
 - RAID 5 Thin (NVMe) - za VM i RPO/RTO
 - Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema (osim ukoliko DRP ne zahtjeva drugačije)
 - RAM
- DRaaS u aktivnom stanju može biti maksimalno do 30 dana, preko 30 dana postaje aktivan site

Naplata resursa po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 3.1.

Finalno tehničko rješenje može uključivati i druge usluge i servise iz Kataloga, neophodni za rad DRaaS u pasivnom ili aktivnom stanju.

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje pravo na popust za HPC resurse:

| Rb. | Naziv resursa | Ugovorni odnos 12 mjeseci | Ugovorni odnos 24 mjeseca |
|-----|--|---------------------------|---------------------------|
| 1 | Premium vCPU - sa distribucijama Linux operativnog sistema | 5% | 15% |
| 2 | Premium vCPU - sa distribucijama Linux operativnog sistema - rezervacija | 10% | 25% |
| 3 | RAM | 5% | 15% |
| 4 | RAM - rezervacija | 10% | 25% |
| 5 | Premium RAID storage | 5% | 15% |

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste/benefite.

3.4.3. CDP (CONTINUOUS DATA PROTECTION)

CDP (Continuous Data Protection) je usluga koja se koristi za zaštitu mission critical VM za koje je potrebno osigurati minimalan RTO, gotovo bez gubitka podataka.

CDP podrazumijeva kontinuiranu replikaciju I/O operacija koje se izvode na virtualnoj mašini primarnog sistema (produkcija) na drugi site/data centar. U odnosu na klasičnu replikaciju radi se procesiranje i prenos I/O operacija upotrebom vSphere API za filtriranje I/O operacija, te nije potrebno kreirati snapshot. Na taj način je moguće postići niže RPO vrijednosti u poređenju sa snapshot baziranom replikacijom, near-zero RPO što znači da gotovo nema gubitka podataka. Ovaj pristup uključuje redovno održavanje i ažuriranje rezervnog sistema, tako da je uvijek spreman da preuzme funkcije glavnog sistema u slučaju prekida rada ili katastrofe.

CDP (Continuous Data Protection) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Korisniku će biti dostavljena posebna ponuda čije tehničko rješenje će zadovoljiti CDP, prema zahtjevu/potrebama/specifikaciji korisnika. Ista će uključivati usluge i servise iz Kataloga.

3.4.4. TAAS (TAPE AS A SERVICES)

TaaS (Tape as a Services) sigurnosna kopija podataka na magnetne trake, koja se prvenstveno koristi za arhivske podatke.

TaaS (Tape as a Services) - na zahtjev korisnika, a pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem Business continuity i Technical lead usluga.

3.4.5. GEO-REDUNDANCY

Geo-redundancy usluga zadovoljava potrebu korisnika za sekundarnom geografskom lokacijom i aktivnom redundancijom na logičkom nivou korisničkog servisa. Usluga je bazirana na uspostavi rješenja na dvije ili više geografski odvojene lokacije kao aktivna redundanca u slučaju da je primarni korisnički servis u problemu. Tehničko rješenje se realizuje u skladu s važećim Katalogom i raspoloživim resursima BH Telecom-a na dva ili više Data Centara BH Telecom namijenjenih za Cloud servise.

Geo-redundancy - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Korisniku će biti dostavljena posebna ponuda čije tehničko rješenje će zadovoljiti Geo-redundancy, prema zahtjevu/potrebama/specifikaciji korisnika. Ista uključivati usluge i servise iz Kataloga.

3.4.6. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

SLA (Service Level Agreement) definiše nivo kvaliteta na definisane Cloud usluge i servise.

3.4.6.1. SLA - BASIC (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

| SLA | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| SLA - Basic* | mjesečno | | besplatno |

* BH Telecom garantuje raspoloživost od 99,9% za Computing usluge na mjesečnom nivou. Navedena raspoloživost se odnosi na spremnost mašine u Cloudu (IaaS) za produkcionu rad u skladu sa ugovorenim raspoloživošću te tehničkim i komercijalnim uslovima.

3.4.6.2. SLA - ADVANCED (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

SLA - Advanced (Service Level Agreement) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem Technical lead usluge.

3.5. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV

Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.11.

3.5.1. TEAM LEAD

Team lead – dedisirani zaposlenik BH Telecoma iz segmenta prodaje. Usluga se aktivira automatski prilikom realizacije Unmanaged Clouda.

| Team lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|----------------|----------------|---------------|
| Naknada za korištenje | mjesečno | | besplatno |

3.5.2. TECHNICAL LEAD

Za realizaciju usluge angažuju se specijalizirani zaposlenici BH Telecoma. Usluga se realizira na zahtjev korisnika, koja je prethodila usaglašavanjem opisa poslova i zadataka, postojanja mogućnosti tehničke realizacije i prihvatanja ponude.

| | Technical lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----|---|----------------|----------------|---------------|
| a) | Technical lead VDC – Basic ¹ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |
| b) | Technical lead VDC – Advanced ² | inženjer sat | 79,00 | 92,43 |
| c) | Technical lead – Business continuity ³ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |
| d) | Technical lead – Consulting ⁴ | inženjer sat | 79,00 | 92,43 |
| e) | Technical lead – Implementation ⁵ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |

- ¹ Technical lead VDC – Basic, osnovni zadaci i aktivnosti na nivou VDC portala poput kreiranje VM prema specifikaciji korisnika (na nivou VM), modifikacije VM, kreiranje backup, osnovno izvještavanje na zahtjev i dr.
- ² Technical lead VDC – Advanced, kreiranje kompleksnih tehničkih rješenja na nivou VDC, administracija servisa na nivou OS (na osnovu jasno definisanih zahtjeva i zadataka od strane korisnika), napredne mrežne konfiguracije, napredna sigurnosne postavke i dr.
- ³ Technical lead – Business continuity – podrška Technical leada iz segmenata očuvanja kontinuiteta poslovanja kompanije poput backup, Disaster Recovery i dr.
- ⁴ Technical lead – Consulting – kreiranje kompleksnih konsultantskih usluga koje podrazumijevu izradu tehničkih rješenja, a koje se ne odnose na presales aktivnosti.
- ⁵ Technical lead – Implementation – implementacija tehničkih rješenja definisanih od strane korisnika ili BH Telecoma, a koji ne obuhvata aktivnosti neophodne za pružanje osnovnih usluga definisanim cijenom iz Kataloga.

3.6. CLOUD MONITORING & REPORTING

Generisanje izvještaja za različite servise - na zahtjev korisnika, a pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Naplata se vrši putem Technical lead VDC - Basic usluge. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.12.

3.7. CLOUD USLUGE/SERVISI

Korištenje Windows Rights Mgmt Services CAL omogućen je Korisnicima koji koriste Windows Server, SQL Server Image (vCPU). Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.13.

Internet protection – mail protection: Antivirus i Antispam zaštita korisničke mreže i resursa u Data Centru/ima BH Telecoma od virusa, spama i drugog neželjenog sadržaja.

| | Dodatne usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| a) | Windows Rights Mgmt Services CAL | mjesečno, po licenci | 2,70 | 3,16 |
| b) | Internet protection – mail | mjesečno, po useru | 4,10 | 4,80 |
| c) | SSL certifikat* | mjesečno, po broju inženjer sati | 49,00 | 57,33 |

* Naplata usluge putem Technical lead VDC - Basic

4. HIBRIDNI CLOUD

Korisnik ima mogućnost kreiranja Hibridnog Cloud modela uz pomoć usluga i servisa iz Kataloga Cloud usluga BH Telecoma i on premisa. U Hibridnom Cloud modelu, korisnik može imati različite resurse i servise koji se odnose na korištenje HPC (High Performance Computing) ili drugih Cloud servisa sa on premis infrastrukturom na lokaciji korisnika ili u sklopu Data centra BH Telecoma (usluga Housing). Korištenje Hibridnog Cloud modela, korisnici imaju mogućnost jednostavnog i brzog skaliranja potrebnih IT resursa u jednom ili više Data centra BH Telecoma.

U Hibridnom Cloud modelu korisnik ima mogućnost i fizičkog povezivanja lokacije/a sa Data centrima BH Telecoma putem usluge Private connect.

| Hibridni Cloud | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|----------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno | besplatno | |
| Naknada za korištenje | mjesečno | 5,00 | 5,85 |

4.1. HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING)

HPC (High Performance Computing) podrazumijeva korištenje VM u Data centru/ima BH Telecoma u jednom od dva Cloud paketa: Unmanaged Cloud i Managed Cloud. Specifikaciju usluga, servisa i funkcionalnosti koje se mogu koristiti uz pripadajuće Cloud pakete su definisani u prethodnim poglavljima, poglavlje 2. za Unmanaged Cloud, poglavlje 3. za Managed Cloud. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.7.

4.2. HOUSING

Housing u Data Centru/ima BH Telecoma omogućava iznajmljivanje kolokacijskog prostora sa potrebnom infrastrukturom u BH Telecom Data Centru/ima za smještaj i priključenje korisničkih servera i druge aktivne mrežne opreme.

4.2.1. KOLOKACIJA (RACK UNIT)

Kolokacija u Data Centru BH Telecoma omogućava iznajmljivanje kolokacijskog prostora sa potrebnom infrastrukturom u BH Telecom Data Centru/ima za smještaj i priključenje korisničkih servera i druge aktivne mrežne opreme.

| Kolokacija u Data Centru BH Telecoma | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|--|----------------|----------------|---------------|
| Pristup usluzi | | jednokratno | besplatno | |
| Naknada za korištenje: | | | | |
| a) | 1 jedinica ormara (1 rack unit) - Uključena snaga 200 W | mjesečno | 60,00 | 70,20 |
| b) | 1 ormar * - Uključena snaga 7 kW | | 1.650,00 | 1.930,50 |

*1 ormar se sastoji od cca. 42 rack unita, tj. jedinice ormara

Kolokacija u Data Centru BH Telecoma se ugovora na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, korisnik ostvaruje popust na iznos mjesečne fakture u iznosu od 10% i 20% respektivno. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

4.2.2. KOLOKACIJA (ORMAR)

Kolokacija (Ormar) koji je u vlasništvu Korisnika - na zahtjev Korisnika, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem Kolokacije RU i Technical lead usluga.

4.2.3. SMART HANDS & EYES

Upravljana usluga Smart Hands & Smart Eyes Korisniku omogućava da brigu o infrastrukturi i podršku poslovanja prebaci na stručno osoblje BH Telecoma.

| Smart Hands & Eyes | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|---------------------------|----------------|---------------|
| Prvi nivo podrške (Level I) | mjesečno | besplatno | |
| Technical lead – Support (Level II) | mjesečno po broju sati | 49,00 | 57,33 |
| Posjeta kolokacijskom prostoru izvan dodijeljena besplatna dva sata (2h) mjesečno | mjesečno po broju sati | 30,00 | 35,10 |

4.3. ON PREMISE KORISNIKA

On premis rješenje Korisnika može podrazumijevati jednu ili više fizički odvojenih lokacija, data centar korisnika, server sobu, server fizički ili virtuelni.

Zavisno od potreba i zahtjeva korisnika, moguće je kreirati različita tehnička rješenja koja podrazumijevaju kombinaciju on premis-a, Housing i Cloud servisa/usluga u jednom ili više Data Centara BH Telecoma.

Kreiranje Hibridnog Clouda može podrazumijevati povećanje ili proširenje potrebnih resursa iz segmenata: HPC (High Performance computing), HPN (High Performance Networks), Security, Business continuity i dr.

4.4. HPN (HIGH PERFORMANCE NETWORKS)

Korisnici Cloud paketa: Unmanaged Cloud i Managed Cloud na raspolaganju imaju veći broj Cloud usluga i servisa koji predstavljaju HPN (High Performance Networks) servise i usluge. Navedene usluge i servisi se mogu proširiti dodatnim HPN (High Performance Networks) uslugama i servisima iz segmenta Hibridnog Cloud modela. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.8.

4.4.1. PRIVATE CONNECT

Private connect usluga omogućava povezivanje lokacija korisnika sa BH Telecom Data Centrom kroz pristupnu mrežnu infrastrukturu BH Telecoma, dediceranim linkovima simetričnog i asimetričnog kapaciteta.

4.4.1.1. PRIVATE CONNECT – SIMETRIČNI

| Private connect (simetrični) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-------------------------------|---|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju: | | | |
| a) za brzine do 5 Mbps | jednokratno po lokaciji koja se povezuje sa Data Centrom | 285,47 | 334,00 |
| b) za brzine do 100 Mbps | | 435,47 | 509,50 |
| c) za brzine do 1 Gbps | | 585,47 | 685,00 |
| Naknada za brzinu prijenosa*: | | | |
| a) 2 Mbps | mjesečno po lokaciji koja se povezuje sa Data Centrom | 116,67 | 136,50 |
| b) 10 Mbps | | 280,00 | 327,60 |
| c) 100 Mbps | | 1.466,67 | 1.716,00 |
| d) 200 Mbps | | 1.615,38 | 1.890,00 |
| e) 1 Gbps | | 3.559,83 | 4.165,00 |

*Za pristupne brzine koje nisu navedene iznos naknade za brzinu prijenosa se formira po formuli:
$$Ptk=(Pvk-Pnk)/(Bv-Bn)*(Bt-Bn)+Pnk$$

Ptk - cijena traženog kapaciteta
Pvk - definisana cijena prvog višeg kapaciteta
Pnk - definisana cijena prvog nižeg kapaciteta
Bv - prvi viši kapacitet
Bn - prvi niži kapacitet
Bt - traženi kapacitet

Ove usluge se ugovaraju na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluga ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje popust na iznos mjesečne naknade u iznosu od 5% i 10% respektivno. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

4.4.1.2. PRIVATE CONNECT – ASIMETRIČNI

| Private connect (asimetrični) | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV | |
|-------------------------------|--|---|--|---------------|--------|
| Naknada za aktivaciju: | | | | | |
| a) | postojeći korisnik usluga prijenosa podataka BH Telecoma; | jednokratno, po lokaciji koja se povezuje sa Data Centrom | 85,47 | 100,00 | |
| b) | novi korisnik koji nema usluge prijenosa podataka kod BH Telecoma. | | 115,39 | 135,00 | |
| Deklarisana brzina [od Mbps] | | Maksimalna brzina [do Mbps] | | | |
| a) | 2+/0,2+ | 10/1 | mjesečno, po lokaciji koja se povezuje sa Data Centrom | 21,37 | 25,00 |
| b) | 10+/1+ | 50/10 | | 23,94 | 28,00 |
| c) | 50+/10+ | 100/20 | | 38,47 | 45,00 |
| d) | 100+/20+ | 200/40 | | 56,41 | 66,00 |
| e) | 200+/40+ | 1000/200 | | 88,04 | 103,00 |

Ove usluge se ugovaraju na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluga ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje popust na iznos mjesečne naknade u iznosu od 5% i 10% respektivno. U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

4.4.2. SECURE VPN GATEWAY

Usluga Secure VPN Gateway korisniku omogućava uspostavljanje multipoint mrežne komunikacije između svih lokacija koje je povezoao sa Data Centrom, zakupljenih resursa u Data Centru/ima (mesh topologija).

| Secure VPN Gateway | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju* | jednokratno | 85,47 | 100,00 |
| Naknada za korištenje | mjesečno | 34,19 | 40,00 |

* VPN Gateway se automatski aktivira u slučaju povezivanja više od jedne (druge, treće...) lokacije sa Data Centrom/ima BH Telecoma. Uspostavlja se VPN funkcionalnost između svih krajnjih tačaka/lokacija korisnika.

4.4.3. DCI (DATA CENTER INTERCONNECT)

DCI (Data Center Interconnect) povezivanje jednog ili više data centara BH Telecoma putem HPN usluga i servisa.

DCI (Data Center Interconnect) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem HPN i Technical lead usluga.

4.4.4. INTERNET ACCESS

Internet access povezivanje kolokacijske opreme korisnika sa uslugama Internet pristupa (simetrični/asimetričnim) sa uključenim javnim statičkim IP adresama.

Internet Access - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma.

U navedenom slučaju, Korisnik će zaključiti Ugovor/Aneks u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma i Cjenovnikom usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma.

4.5. SECURITY

U Hibridnom Cloud modelu, za segment sigurnosti se mogu koristiti usluge i servisi i domena sigurnosti u sklopu Unmanaged Cloud i Managed Clouda. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.9.

Dodatno korisnik može koristiti i vlastita sigurnosna rješenja na on premis lokaciji korisnika ili opreme koja je smještena u Data centar BH Telecoma kao kolokacija, na zahtjev Korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem Housing i/ili HPN, te Technical lead usluga.

4.5.1. WAF (WEB APPLICATION FIREWALL)

Usluga podrazumijeva instalaciju namjenske VM sa Web Application Firewall (L7) funkcionalnostima, uz konfiguraciju i održavanje iste.

Hosting protection servisi:

- Internet protection – web server protection: Usluga omogućava postavljanje WAF (Web Application Firewall) ispred servera u vlasništvu korisnika. BH Telecom konfigurira WAF.
- Internet protection – mail and web: Usluga uključuje i mail i web zaštitu.

| Dodatne sigurnosne usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----------------------------------|----------------------------------|---|---------------|
| Internet protection – web server | mjesečno, po broju inženjer sati | 51,28 | 60,00 |
| Internet protection – mail i web | mjesečno | zbir naknada usluga Internet protection - mail i web server, sa primijenjenih 30% popusta | |

4.6. BUSINESS CONTINUITY

Business continuity (kontinuitet poslovanja) predstavljaju usluge, servisi i tehnologije čija primjena osigurava nastavak poslovanja u vrijeme izvanredne situacije ili katastrofe. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.10 i 10.14.

4.6.1. CLOUD DIRECT BACKUP

Cloud Direct Backup je “as a service” Cloud bazirana usluga koja korisnicima omogućava automatizirano kreiranje i pohranu sigurnosnih kopija podataka sa različitih repozitorija u korisničkoj IT infrastrukturi, na resurse u Data Centru/ima BH Telecoma.

4.6.1.1. BAAS (BACKUP AS A SERVICE)

BaaS (Backup as a Service) namijenjena je korisnicima kojima je potrebno cjelovito backup rješenje, koje uključuje backup softver i licence, te repozitorij/prostor za pohranu podataka.

| BaaS (Backup as a Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|----------------------------|----------------|---------------|
| Naknada za backup resurs* | | | |
| a) VM ¹ | mjesečno po backup resursu | 32,68 | 38,24 |
| b) Server ² | | 32,68 | 38,24 |
| c) Radna Stanica | | 14,25 | 16,68 |
| d) SAP server | | 32,68 | 38,24 |
| e) Oracle DB Server | | 32,68 | 38,24 |
| Naknada za backup replikaciju** | | | |
| a) VM – DRaaS ³ | mjesečno po backup resursu | 32,68 | 38,24 |
| b) Server – DRaaS ⁴ | | 32,68 | 38,24 |
| Naknada za backup repozitorij*** | | | |
| a) S ≤ 500 GB | 100 GB/ | 12,68 | 14,83 |

| | | | | |
|----|--------------------|----------|-------|-------|
| b) | 500 GB < S ≤ 5 TB | mjesečno | 11,40 | 13,34 |
| c) | 5 TB < S ≤ 15 TB | | 10,14 | 11,86 |
| d) | 15 TB < S ≤ 50 TB | | 8,87 | 10,38 |
| e) | 50 TB < S ≤ 100 TB | | 7,61 | 8,90 |
| f) | S > 100 TB | | 5,07 | 5,93 |

¹ VM (Virtualna mašina na serveru korisnika).

² Server (Fizički server korisnika koji može biti lociran u DC BH Telecoma ili na lokaciji korisnika).

³ VM – DRaaS (Virtualna mašina koja je predmet DRaaS).

⁴ Server – DRaaS (Fizički server korisnika koji može biti lociran u DC BH Telecoma ili na lokaciji korisnika, a koji je predmet DRaaS usluge).

* Backup resurs - resurs na strani korisnika za koji se kreira sigurnosna kopija podataka (backup).

** Backup replikacija - resurs na strani korisnika za replikaciju podataka za potrebe DRaaS usluge

*** Naknada za backup repozitorij je naknada za storage prostor koji korisnik zakupljuje na resursima u Data Centru/ima BH Telecoma. Storage prostor se zakupljuje u blokovima od 100 GB.

[S] - Kapacitet storage prostora.

Korisnik usluge može na zahtjev koristiti i dodatnu uslugu Podrške BH Telecoma (putem usluge Technical lead) za isporuku i korištenje

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje pravo na popust na mjesečne naknade za Backup resurse, replikacija i repozitorij prema sljedećoj specifikaciji:

| | Tip popusta | 12 mjeseci | 24 mjeseca |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| Backup resurs | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup replikacija | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup repozitorij | na mjesečnu naknadu | 20% | 30% |

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

4.6.1.2. BRAAS (BACKUP REPOSITORY AS A SERVICE)

BRaaS (Backup Repository as a Service) je opcija namijenjena korisnicima koji već imaju Veeam softver i žele koristiti storage resurse u Data Centru/ima BH Telecoma kao backup repozitorij.

| BRaaS (Backup Repository as a Service) | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--|---------------------|----------------------------|----------------|---------------|
| Naknada za backup resurs* | | | | |
| a) | VM ¹ | mjesečno po backup resursu | 16,88 | 19,75 |
| b) | Server ² | | 22,15 | 25,92 |

| | | | | |
|---|-----------------------------|----------------------------|-------|-------|
| c) | Radna Stanica | | 11,62 | 13,60 |
| Naknada za backup replikaciju** | | | | |
| a) | VM - DRaaS ³ | mjesečno po backup resursu | 16,88 | 19,75 |
| b) | Server - DRaaS ⁴ | | 22,15 | 25,92 |
| Naknada za backup repozitorij*** | | | | |
| a) | S ≤ 500 GB | 100 GB/mjesečno | 12,68 | 14,83 |
| b) | 500 GB < S ≤ 5 TB | | 11,40 | 13,34 |
| c) | 5 TB < S ≤ 15 TB | | 10,14 | 11,86 |
| d) | 15 TB < S ≤ 50 TB | | 8,87 | 10,38 |
| e) | 50 TB < S ≤ 100 TB | | 7,61 | 8,90 |
| f) | S > 100 TB | | 5,07 | 5,93 |

¹ VM (Virtualna mašina na serveru korisnika).

² Server (Fizički server korisnika koji može biti lociran u DC BH Telecoma ili na lokaciji korisnika).

³ VM – DRaaS (Virtualna mašina koja je predmet DRaaS).

⁴ Server – DRaaS (Fizički server korisnika koji može biti lociran u DC BH Telecoma ili na lokaciji korisnika, a koji je predmet DRaaS usluge).

* Backup resurs - resurs na strani korisnika za koji se kreira sigurnosna kopija podataka (backup).

** Backup replikacija - resurs na strani korisnika za replikaciju podataka za potrebe DRaaS usluge.

*** Naknada za backup repozitorij je naknada za storage prostor koji korisnik zakupljuje na resursima u Data Centru/ima BH Telecoma. Storage prostor se zakupljuje u blokovima od 100 GB.

[S] - Kapacitet storage prostora.

Korisnik usluge može na zahtjev koristiti i dodatnu uslugu Podrške BH Telecoma (putem usluge Technical lead - Business continuity) za isporuku i korištenje.

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje pravo na popust na mjesečne naknade za Backup resurse, replikaciju i repozitorij prema sljedećoj specifikaciji:

| | Tip popusta | 12 mjeseci | 24 mjeseca |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| Backup resurs | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup replikacija | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup repozitorij | na mjesečnu naknadu | 20% | 30% |

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

4.6.2. DRAAS (DISASTER RECOVERY AS A SERVICE)

DRaaS (Disaster Recovery as a Service) podrazumijeva uspostavljanje rezervne infrastrukture koja se aktivira u slučaju katastrofe ili ozbiljnog prekida rada na drugi site/data centar. Ovaj pristup uključuje redovno ažuriranje rezervnih sistema. Sinhronizacija se vrši po potrebi ili u redosljedu koji korisnik definiše. U slučaju postojana većeg broja VM/servera koji su predmet DRaaS (Disaster Recovery as a Service), korisnik za svaki pojedinačni VM/servera će definisati DRP (Disaster Recovery Plan), isti dokument može definisati i redosljed aktivacije VM/servera u slučaju nastanka DRP.

Za pružanje usluge DRaaS neophodno je ispitivanje tehničke mogućnosti putem usluge „Analiza korisničke infrastrukture i zahtjeva“. DRaaS predstavlja dodatnu uslugu za Hibridni Cloud, a preduslov korištenja je aktivacija Unmanaged/Managed Clouda.

U sklopu cijene mjesečne pretplate DRaaS je uključeno:

- Samostalna aktivacija DRP (Disaster Recovery Plan) – prema tehničkom rješenju
- Replikacija podataka (I/O) unutar data centra BH Telecoma
- Broj VM u sklopu DRaaS nije ograničen
- Recovery Site - Sekundarni u data centru BH Telecoma
- Failover – Prestanak rada primarnog site i aktivacija sekundarnog site
- Failback – Prebacivanje poslovanja na primarni site
- High Availability – Dostupnost servisa 99,9%
- Uninterruptible Power Supply – Obezbeđivanje alternativnih puteva za prenos podataka kako bi se održala dostupnost i brzina mrežne komunikacije tokom oporavka
- Network Redundancy – Redundantnost aktivne/pasivne mreže, već broj, različitih prenosnih puteva
- Security Measures – Dostupnost većeg broja različiti alata, sistema i platformi za zaštitu na različitim nivoima servisa neophodnih za rad DRaaS
- Podrška 24/7/365 prijava smetnji za nedostupnost servisa

| Jednokratni troškovi | | | |
|---|---|----------------|---------------|
| DRaaS (Disaster Recovery as a Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
| Analiza korisničke infrastrukture i zahtjeva | jednokratno | besplatno | |
| Izrada tehničkog rješenja | | besplatno | |
| Testiranje tehničkog rješenja/Izrada DRP*. ¹ | | 49,00 | 57,33 |
| Implementacija DRP*. ¹ | | 49,00 | 57,33 |
| DRaaS - naknada za aktivaciju | | besplatno | |
| Unmanaged/Managed Cloud - naknada za aktivaciju | naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2./3. ² | | |
| Izmjene DRP*. ³ | jednokratno | 49,00 | 57,33 |
| Testiranje DRP*. ⁴ | prema DRP/zahtjevu korisnika | | |

* DRP (Disaster Recovery Plan).

¹ Naplata putem Technical lead – Business continuity - Zavisno od tehničkog rješenja, naplata po

cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 4.7.

- 2 Zavisno od tehničkog rješenja i implementiranog DRP.
- 3 Izmjene postojećeg/implementiranog DRP, prilagođavanjem novonastalim uslovima i zahtjevima - zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 4.7.
- 4 U sklopu usluge jednom u toku godine, bez naplate za Technical lead, naplata resursa „pay per used“, pod uslovom da je potpisan ugovor sa obaveznim trajanjem od 12/24 mjeseca za DRaaS, opcija na zahtjev korisnika. Naplata Cloud resursa i servisa po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2./3., prema tehničkom rješenju/DRP-u.

| Iznos mjesečne naknade | | | |
|---|---|----------------|---------------|
| DRaaS (Disaster Recovery as a Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
| Unmanaged/Managed Cloud - naknada za korištenje | zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2./3. ¹ | | |
| DRaaS - naknada za korištenje | mjesečno | besplatno | |
| RAID 5 Thin (NVMe) (za VM) | zavisno od tehničkog rješenja ² | | |
| RAID 5 Thin (NVMe) (za RPO/RTO) | | | |
| Premium vCPU | | | |
| RAM | | | |
| SIG (Secure Internet Gateway) | zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2.1./3.1, u slučaju korištenja usluga i servisa Kataloga. | | |
| Replikacija podataka (resurs po VM/Serveru)** | zavisno od tehničkog rješenja | | |
| Monitoring DRaaS | zavisno od tehničkog rješenja, putem usluge Technical lead – Business continuity, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 4.7. | | |

* RAID 5 Thin (NVMe) (za RPO/RTO) – storage prostor namijenjen za repozitoriji koji predstavlja količinu prostora neophodnu za RPO (Recovery Point Objective) i RTO (Recovery Time Objective)

** Aktivacija servisa Cloud Direct Backup (backup replikaciju) iz nomenklature 4.6. Kataloga.

¹ Zavisno od tehničkog rješenja i implementiranog DRP (Disaster Recovery Plan). U slučaju da korisnik posjeduje aktivan Unmanaged/Managed Cloud, Hibridni Cloud, a tehničko rješenje ne zahtjeva zasebnu aktivaciju, usluga se može aktivirati u sklopu postojećih paketa.

² Broj VM u sklopu DRaaS nije ograničen, naplata prema provizioniranim resursima (zavisno od tehničkog rješenja i implementiranog DRP):

- Naplata prema resursima u pasivnom stanju:
 - RAID 5 Thin (NVMe) - za VM i RPO/RTO
 - Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema – rezervacija (osim ukoliko DRP ne zahtjeva drugačije)
 - RAM - rezervacija.
- Naplata prema resursima u aktivnom stanju (u slučajnu aktivacije DRP):
 - RAID 5 Thin (NVMe) - za VM i RPO/RTO
 - Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema (osim ukoliko DRP ne zahtjeva drugačije)

- RAM
- DRaaS u aktivnom stanju može biti maksimalno do 30 dana, preko 30 dana postaje aktivan site

Naplata resursa po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2.1./3.1.

Finalno tehničko rješenje može uključivati i druge usluge i servise iz Kataloga, neophodni za rad DRaaS u pasivnom ili aktivnom stanju.

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje pravo na popust za HPC resurse:

| Rb. | Naziv resursa | Ugovorni odnos 12 mjeseci | Ugovorni odnos 24 mjeseca |
|-----|--|---------------------------|---------------------------|
| 1 | Premium vCPU - sa distribucijama Linux operativnog sistema | 5% | 15% |
| 2 | Premium vCPU - sa distribucijama Linux operativnog sistema - rezervacija | 10% | 25% |
| 3 | RAM | 5% | 15% |
| 4 | RAM - rezervacija | 10% | 25% |
| 5 | Premium RAID storage | 5% | 15% |

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste/benefite.

4.6.3. CDP (CONTINUOUS DATA PROTECTION)

CDP (Continuous Data Protection) je usluga koja se koristi za zaštitu mission critical VM/servera za koje je potrebno osigurati minimalan RTO, gotovo bez gubitka podataka.

CDP podrazumijeva kontinuiranu replikaciju I/O operacija koje se izvode na virtualnoj mašini primarnog sistema (produkcija) na drugi site/data centar. U odnosu na klasičnu replikaciju radi se procesiranje i prenos I/O operacija upotrebom vSphere API za filtriranje I/O operacija, te nije potrebno kreirati snapshot. Na taj način je moguće postići niže RPO vrijednosti u poređenju sa snapshot baziranom replikacijom, near-zero RPO što znači da gotovo nema gubitka podataka. Ovaj pristup uključuje redovno održavanje i ažuriranje rezervnog sistema, tako da je uvijek spreman da preuzme funkcije glavnog sistema u slučaju prekida rada ili katastrofe.

CDP (Continuous Data Protection) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Korisniku će biti dostavljena posebna ponuda čije tehničko rješenje će zadovoljiti CDP, prema zahtjevu/potrebama/specifikaciji korisnika. Ista će uključivati usluge i servise iz Kataloga.

4.6.4. GEO-REDUNDANCY

Geo-redundancy usluga zadovoljava potrebu korisnika za sekundarnom geografskom lokacijom i aktivnom redundancijom na logičkom nivou korisničkog servisa. Usluga je bazirana na uspostavi rješenja na dvije ili više geografski odvojene lokacije kao aktivna redundanca u slučaju da je primarni korisnički servis u problemu. Tehničko rješenje se realizuje u skladu s važećim Katalogom i raspoloživim resursima BH Telecom-a na dva ili više Data Centara BH Telecom namijenjenih za Cloud servise.

Geo-redundancy - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Korisniku će biti dostavljena posebna ponuda čije tehničko rješenje će zadovoljiti Geo-redundancy, prema zahtjevu/potrebama/specifikaciji korisnika. Ista uključivati usluge i servise iz Kataloga.

4.6.5. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

SLA (Service Level Agreement) definiše nivo kvaliteta na definisane Cloud usluge i servise.

4.6.5.1. SLA - BASIC (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

| SLA | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| SLA - Basic* | mjesečno | besplatno | |

* BH Telecom garantuje raspoloživost od 99,9% za Computing usluge na mjesečnom nivou. Navedena raspoloživost se odnosi na spremnost mašine u Cloudu (IaaS) za produkcionu rad u skladu sa ugovorenim raspoloživošću te tehničkim i komercijalnim uslovima.

4.6.5.2. SLA - ADVANCED (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

SLA - Advanced (Service Level Agreement) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem Technical lead usluge.

4.7. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV

Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.11.

4.7.1. TEAM LEAD

Team lead – dedisirani zaposlenik BH Telecoma iz segmenta prodaje.

| Team lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Naknada za korištenje | mjesečno | besplatno | |

4.7.2. TECHNICAL LEAD

Za realizaciju usluge angažuju se specijalizirani zaposlenici BH Telecoma. Usluga se realizira na zahtjev korisnika, koja je prethodila usaglašavanjem opisa poslova i zadataka, postojanja mogućnosti tehničke realizacije i prihvatanja ponude.

| | Technical lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----|---|----------------|----------------|---------------|
| a) | Technical lead – Support ¹ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |
| b) | Technical lead – Business continuity ² | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |
| c) | Technical lead – Consulting ³ | inženjer sat | 79,00 | 92,43 |
| d) | Technical lead – Implementation ⁴ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |

- ¹ Technical lead – Support – podrška na uslugama kolokacije, umrežavanja, izvještavanja i analize, podrške na sistemima i opremi korisnika i dr.
- ² Technical lead – Business continuity – podrška Technical leada iz segmenata očuvanja kontinuiteta poslovanja kompanije poput backup, Disaster Recovery i dr.
- ³ Technical lead – Consulting – kreiranje kompleksnih konsultantskih usluga koje podrazumijevu izradu tehničkih rješenja, a koje se ne odnose na presales aktivnosti.
- ⁴ Technical lead – Implementation – implementacija tehničkih rješenja definisanih od strane korisnika ili BH Telecoma, a koji ne obuhvata aktivnosti neophodne za pružanje osnovnih usluga definisanim cjenovnikom iz Kataloga.

4.8. CLOUD MONITORING & REPORTING

Generisanje izvještaja na zahtjev korisnika za različite servise - na zahtjev korisnika, a pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Naplata se vrši putem Technical lead - Support usluge. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.12.

4.9. CLOUD USLUGE/SERVISI

Korištenje Windows Rights Mgmt Services CAL omogućen je Korisnicima koji koriste Windows Server, SQL Server Image (vCPU). Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.13.

Internet protection – mail protection: Antivirus i Antispam zaštita korisničke mreže i resursa u Data Centru/ima BH Telecoma od virusa, spama i drugog neželjenog sadržaja.

| | Dodatne usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----|----------------------------------|-------------------------|----------------|---------------|
| a) | Windows Rights Mgmt Services CAL | mjesečno, po licenci | 2,70 | 3,16 |

| | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------------|-------|-------|
| b) | Internet protection – mail | mjesečno, po useru | 4,10 | 4,80 |
| c) | SSL certifikat* | mjesečno, po broju inženjer sati | 49,00 | 57,33 |

* Naplata usluge putem Technical lead - Support usluge.

4.10. STORAGE

Visoko kapacitivni storage za velike količine podataka dostupan je putem BH Telecom Cloud storage servisa, kojeg karakteriše ekonomičnost, visoka dostupnost i ukupna veličina pohrane podataka, koja se može skalirati u zavisnosti od stvarnih potreba korisnika.

4.10.1. CLOUD STORAGE

Cloud storage usluga uz pomoć Cloud tehnologije omogućava korisniku pohranu podataka na resursima BH Telecoma. Podaci se spremaju u Data centru/ima BH Telecoma u skladu sa IT standardnima, kojima se lako pristupa i upravlja velikom brzinom.

| Cloud storage | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-------------------|----------------------|--------------------|----------------|---------------|
| Naknada za paket: | | | | |
| a) | Cloud storage 100 GB | mjesečno po paketu | 60,00 | 70,20 |
| b) | Cloud storage 250 GB | | 145,00 | 169,65 |
| c) | Cloud storage 500 GB | | 258,00 | 301,86 |
| d) | Cloud storage 1 TB | | 475,60 | 556,45 |
| e) | Cloud storage 2 TB | | 822,00 | 961,74 |
| f) | Cloud storage 4 TB | | 1.404,00 | 1.642,68 |
| g) | Cloud storage 8 TB | | 2.560,00 | 2.995,20 |

5. HOSTING

Hosting pruža različite vrste usluga i servisa uz obezbjeđivanje neophodne infrastrukturu i resurse (dijeljeni) za optimalni rad. Korisnik ima svoj dodijeljeni udio određenih servisa kao što su storage prostor, broj email računa, FTP računa, baza podataka i dr. Zavisno od usluge i paketa, korisnik može imati dostupne različite servise i funkcionalnosti.

Zavisno od tehničkog rješenja, Hosting se može koristiti u kombinaciji sa drugim uslugama i servisima definisanim u Katalogu Cloudu usluga BH Telecom.

5.1. WEB HOSTING

Web hosting usluga BH Telecoma omogućava pohranu web stranica/aplikacija na web servere u Data Centrima BH Telecoma, smještenim u BiH.

Za realizaciju Web hosting usluge koristi se serverska tehnologija Linux i Apache. Uključen je Control panel za administraciju, upravljanje sadržajem i korištenje/aktivaciju dodatnih usluga.

| Web Hosting paketi | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|
| a) | Web Hosting Basic | mjesečno | 3,00 | 3,51 |
| b) | Web Hosting Plus | mjesečno | 5,00 | 5,85 |
| c) | Web Hosting Premium | mjesečno | 10,00 | 11,70 |

5.1.1 DODATNE USLUGE ZA WEB HOSTING

5.1.1.1 DOMENA ZA WEB HOSTING

| Domena | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Dodatna com.ba domena: | mjesečno | | |
| a) Web Hosting Basic | | 0,50 | 0,585 |
| b) Web Hosting Plus | | 0,40 | 0,468 |
| c) Web Hosting Premium | | 0,30 | 0,351 |
| Dodatna eksterna domena: | mjesečno | | |
| a) Web Hosting Basic | | 0,50 | 0,585 |
| b) Web Hosting Plus | | 0,40 | 0,468 |
| c) Web Hosting Premium | | 0,30 | 0,351 |
| Alias na domenu: | mjesečno | | |
| a) Web Hosting Plus | | 0,00 | 0,00 |
| b) Web Hosting Premium | | 0,00 | 0,00 |
| Poddomena: | mjesečno | | |

| Domena | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------|---------------------|----------------|----------------|---------------|
| a) | Web Hosting Plus | | 0,00 | 0,00 |
| b) | Web Hosting Premium | | 0,00 | 0,00 |

5.1.1.1 DODATNI DISK PROSTOR ZA WEB HOSTING

| Disk prostor | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|---------------------|----------------|----------------|---------------|
| Dodatni 1 GB disk prostora za email: | | | | |
| a) | Web Hosting Plus | mjesečno | 1,20 | 1,404 |
| b) | Web Hosting Premium | | 0,90 | 1,053 |
| Dodatnih 100 MB disk prostora za pohranu: | | | | |
| a) | Web Hosting Plus | mjesečno | 0,29 | 0,3393 |
| b) | Web Hosting Premium | | 0,25 | 0,2925 |

5.2. EMAIL HOSTING

Email hosting usluga omogućava kreiranje neograničenog broja mail adresa i domena za email hosting, korištenje email servisa. Za realizaciju email hosting usluge koristi se Zimbra email platforma.

| Hosting usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Email Hosting | mjesečno | 5,00 | 5,85 |

5.2.1. DODATNE USLUGE ZA EMAIL HOSTING

5.1.1.2 DOMENA ZA EMAIL HOSTING

| Domena | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--------|--|----------------|----------------|---------------|
| a) | Dodatna com.ba domena: Email Hosting | mjesečno | 0,40 | 0,468 |
| b) | Dodatna eksterna domena: Email Hosting | | 0,40 | 0,468 |
| c) | Poddomena: Email Hosting | | 0,00 | 0,00 |

5.1.1.2 DODATNI DISK PROSTOR ZA EMAIL HOSTING

| Disk prostor | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--|--|----------------|----------------|---------------|
| Dodatni 1 GB disk prostora za email: Email hosting | | mjesečno | 1,00 | 1,17 |

5.3. DOMAIN HOSTING

Domain hosting usluga omogućava registraciju domenskih imena, upravljanje DNS zapisima, parkiranje domena i korištenje dodatnih usluga.

| Hosting usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Domain Hosting | mjesečno | 0,00 | 0,00 |

5.3.1. DODATNE USLUGE ZA DOMAIN HOSTING

| Domena | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--|----------------|----------------|---------------|
| a) Dodatna com.ba domena: Domain Hosting | mjesečno | 0,50 | 0,585 |
| b) Dodatna eksterna domena: Domain Hosting | | 0,50 | 0,585 |
| c) Poddomena: Domain Hosting | | 0,00 | 0,00 |

5.4. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV

Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.11.

5.4.1. TEAM LEAD

Team lead – dedikirani zaposlenik BH Telecoma iz segmenta prodaje.

| Team lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|----------------|----------------|---------------|
| Naknada za korištenje | mjesečno | besplatno | |

5.4.2. TECHNICAL LEAD

Za realizaciju usluge angažuju se specijalizirani zaposlenici BH Telecoma. Usluga se realizira na zahtjev korisnika, koja je prethodila usaglašavanjem opisa poslova i zadataka, postojanja mogućnosti tehničke realizacije i prihvatanja ponude.

| Technical lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---------------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Technical lead – Support ¹ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |

¹ Technical lead – Support podrazumijeva podršku koja izlazi iz okvira rada osnovne usluge, poput naprednog izvještavanja, analize sigurnosnih aspekata, kreiranje dodatnih sigurnosnih mehanizama i dr.

5.5. HOSTING PROTECTION SERVISI

Hosting protection servisi predstavljaju usluge i servise koji pružaju različite nivoe zaštite i funkcionalnosti za hosting pakete.

Hosting protection servisi - na zahtjev korisnika, a pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem HPC i Technical lead usluga.

5.5.1. INTERNET PROTECTION – MAIL PROTECTION

Internet protection – mail protection: Antivirus i Antispam zaštita korisničke mreže i resursa u Data Centru/ima BH Telecoma od virusa, spama i drugog neželjenog sadržaja.

| Dodatne sigurnosne usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----------------------------|--------------------|----------------|---------------|
| Internet protection – mail | mjesečno, po useru | 4,10 | 4,80 |

5.6. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA HOSTING USLUGA

Web hosting usluga uključuje email i domain hosting.

| Web Hosting Plan | Basic | Plus | Premium |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Maksimalan broj web siteova koji se mogu kreirati u okviru paketa | 1 | 10 | neograničeno |
| Maksimalan broj domena koje se mogu zakupiti u okviru paketa | neograničeno | neograničeno | neograničeno |
| Maksimalan broj domena uključenih u naknadu: | 1 | 5 | 10 |
| a) com.ba domena | do 1 | do 5 | do 10 |
| b) eksterna domena | do 1 | do 5 | do 10 |
| Poddomena uključena u naknadu | X | neograničeno | neograničeno |

| | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Besplatan Let's Encrypt SSL certifikat | √ | √ | √ |
| Disk prostor (SSD) | 2 GB | 4 GB | 10 GB |
| Mjesečni promet (HTTP+FTP+MAIL) | neograničeno | neograničeno | neograničeno |
| Dnevni backup | √ | √ | √ |
| Upravljanje DNS zapisima | √ | √ | √ |
| Baze podataka | | | |
| My SQL | 1 | neograničeno | neograničeno |
| Skriptni jezici | | | |
| PHP | √ | √ | √ |
| PHP Memory Limit | 256 MB | 256 MB | 512 MB |
| Email karakteristike | | | |
| Email disk prostor | 2 GB | 5 GB | 10 GB |
| Email sistem | Zimbra | Zimbra | Zimbra |
| E-mail account-a | neograničeno | neograničeno | neograničeno |
| Email forwards-a | neograničeno | neograničeno | neograničeno |
| Autoresponders | neograničeno | neograničeno | neograničeno |
| POP3/IMAP/SMTP | √ | √ | √ |
| Webmail | √ | √ | √ |
| Calendar | √ | √ | √ |
| Tasks | √ | √ | √ |
| Adress Book | √ | √ | √ |
| Antispam [CISCO Iron Port] | √ | √ | √ |
| Antivirus [CISCO Iron port] | √ | √ | √ |
| Ostale karakteristike/funkcionalnosti | | | |
| Free migration assistance | √ | √ | √ |

Dodatne web hosting usluge su:

- Dodatni 1 GB disk prostora za email,
- Dodatnih 100 MB disk prostora,
- Dodatna com.ba domena,
- Dodatna eksterna domena (domena koja je već registrovana kod drugog registratora),
- Zakup dodatne poddomene,
- Alias na domenu.

Dodatne Web hosting usluge omogućavaju kreiranje prilagođenih planova prema potrebama korisnika, kroz dokup pojedinih resursa.

Email Hosting uključuje

| | Email hosting |
|------------------|----------------------|
| Disk prostor | 10 GB |
| E-mail account-a | neograničeno |
| Email alias-a | neograničeno |
| Email forwards-a | neograničeno |

| | |
|--|--------------|
| Autoresponders | neograničeno |
| POP3/IMAP/SMTP | √ |
| Webmail | √ |
| Calendar | √ |
| Tasks | √ |
| Adress Book | √ |
| Antispam [CISCO Iron Port] | √ |
| Maksimalan broj domena koje se mogu zakupiti u okviru paketa | neograničeno |
| Maksimalan broj domena uključenih u naknadu: | 5 |
| a) com.ba | do 5 |
| b) eksterna domena | do 5 |
| Poddomena uključena u naknadu | neograničeno |
| Control panel | √ |
| Upravljanje DNS zapisima | √ |
| Dnevni backup | √ |

Korisnik inicijalno dodijeljeni disk prostor za email može proširivati na zahtjev korištenjem dodatne usluge Dodatni 1 GB disk prostora za email.

Dodatne email hosting usluge su:

- Dodatni 1 GB disk prostora za email,
- Dodatna com.ba domena,
- Dodatna eksterna domena (domena koja je već registrovana kod drugog registratora),
- Zakup dodatne poddomene.

Domain Hosting uključuje

- Dodatna com.ba domena,
- Dodatna eksterna domena (domena koja je već registrovana kod drugog registratora),
- Zakup dodatne poddomene.

| | Domain hosting |
|--|-----------------------|
| Maksimalan broj domena koje se mogu zakupiti u okviru paketa | neograničeno |
| Maksimalan broj domena uključenih u naknadu | X |
| Control panel | √ |
| Upravljanje DNS zapisima | √ |
| Dnevni backup | √ |

6. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV

Korisnici imaju mogućnost angažmana zaposlenika BH Telecoma iz segmenta Team lead i Technical lead bez obzira da li imaju zakupljenu neku od usluga unutar Kataloga. Preduslov za realizaciju usluga je potpisan ugovor o korištenju Cloud usluga. Angažman Team lead-a se odnose na prezentaciju usluga i servisa iz domena Kataloga, analiza potreba i zahtjeva korisnika, te dostavljanje ponuda. Angažman Technical lead-a se odnosi na rješavanje konkretnih zadataka i zahtjeva korisnika (prethodno usaglašenih sa Team lead-om) na Cloud uslugama BH Telecoma, ali se ne odnose na usluge i servise zakupljene u BH Telecomu, npr. on premis rješenja i dr. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.11.

6.1. TEAM LEAD

Team lead – dedikirani zaposlenik BH Telecoma iz segmenta prodaje.

| Team lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|----------------|----------------|---------------|
| Naknada za korištenje | mjesečno | besplatno | |

6.2. TECHNICAL LEAD

Za realizaciju usluge angažuju se specijalizirani zaposlenici BH Telecoma. Usluga se realizira na zahtjev korisnika, koja je prethodila usaglašavanjem opisa poslova i zadataka, postojanja mogućnosti tehničke realizacije i prihvatanja ponude.

| | Technical lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----|---|----------------|----------------|---------------|
| a) | Technical lead – Support ¹ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |
| b) | Technical lead – Business continuity ² | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |
| c) | Technical lead – Consulting ³ | inženjer sat | 79,00 | 92,43 |
| d) | Technical lead – Implementation ⁴ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |

¹ Technical lead – Support – podrška na uslugama kolokacije, umrežavanja, izvještavanja i analize, podrške na sistemima i opremi korisnika i dr.

² Technical lead – Business continuity – podrška Technical leada iz segmenata očuvanja kontinuiteta poslovanja kompanije poput backup, Disaster Recovery i dr.

³ Technical lead – Consulting – kreiranje kompleksnih konsultantskih usluga koje podrazumijevu izradu tehničkih rješenja, a koje se ne odnose na presales aktivnosti.

⁴ Technical lead – Implementation – implementacija tehničkih rješenja definisanih od strane korisnika ili BH Telecoma, a koji ne obuhvata aktivnosti neophodne za pružanje osnovnih usluga definisanim cjenovnikom iz Kataloga.

7. PRIVATE CLOUD

Private Cloud podrazumijeva tehničko Cloud rješenje koje podrazumijeva da Cloud računarska infrastruktura bude dedikirana isključivo jednog Korisniku (samo za pravna lica). Resursi koji su zakupljeni neće biti dijeljeni sa drugim Korisnicima i biti javno dostupni. Private Cloud, zavisno od tehničke specifikacije, može podrazumijevati nabavku hardvera, softvera, zasebnu instalaciju, konfiguraciju, održavanje i dr.

Private Cloud – na zahtjev korisnika, a pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U navedenom slučaju, Korisnik će zaključiti poseban ugovor. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja će biti utvrđena u navedenom Ugovoru.

8. MULTICLOUD

Korisnik ima mogućnost kreiranja Multicloud modela uz pomoć usluga i servisa iz Kataloga i Clouda drugog pružaoca.

U Multicloud modelu, korisnik može imati različite resurse i servise koji se odnose na korištenje naprednih Cloud usluga i servisa iz Kataloga Cloud usluga BH Telecoma sa uslugama i servisima drugog Cloud provajdera. Korištenje Multicloud modela, korisnici imaju mogućnost jednostavnog i brzog skaliranja potrebnih IT resursa u jednom ili više data centra BH Telecoma.

| Multicloud | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|----------------|----------------|---------------|
| Naknada za aktivaciju | jednokratno | besplatno | |
| Naknada za korištenje | mjesečno | 5,00 | 5,85 |

Multicloud usluge i servisi različitih tehničkih rješenja - na zahtjev korisnika, a pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća ponuda na osnovu Kataloga Cloud usluga BH Telecom.

8.1. BUSINESS CONTINUITY

Business continuity (kontinuitet poslovanja) predstavljaju usluge, servisi i tehnologije čija primjena osigurava nastavak poslovanja u vrijeme izvanredne situacije ili katastrofe. Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.10 i 10.14.

8.1.1. CLOUD DIRECT BACKUP

Cloud Direct Backup je "as a service" Cloud bazirana usluga koja korisnicima omogućava automatizirano kreiranje i pohranu sigurnosnih kopija podataka sa različitih repozitorija u korisničkoj IT infrastrukturi, na resurse u Data Centru/ima BH Telecoma.

8.1.1.1. BAAS (BACKUP AS A SERVICE)

BaaS (Backup as a Service) namijenjena je korisnicima kojima je potrebno cjelovito backup rješenje, koje uključuje backup softver i licence, te repozitorij/prostor za pohranu podataka.

| BaaS (Backup as a Service) | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|-------------------------|---------------------|----------------|---------------|
| Naknada za backup resurs* | | | | |
| a) | VM - Cloud ¹ | mjesečno | 32,68 | 38,24 |
| Naknada za backup replikaciju** | | | | |
| a) | VM - DRaaS ² | mjesečno | 32,68 | 38,24 |
| Naknada za backup repozitorij*** | | | | |
| a) | S ≤ 500 GB | 100 GB/ mjesečno | 12,68 | 14,83 |
| b) | 500 GB < S ≤ 5 TB | | 11,40 | 13,34 |
| c) | 5 TB < S ≤ 15 TB | | 10,14 | 11,86 |
| d) | 15 TB < S ≤ 50 TB | | 8,87 | 10,38 |
| e) | 50 TB < S ≤ 100 TB | | 7,61 | 8,90 |
| f) | S > 100 TB | | 5,07 | 5,93 |

¹ VM (Virtuelna mašina korisnika u Data Centru/ima drugog Cloud Service Providera).

² VM – DRaaS (Virtualna mašina korisnika u Data Centru/ima drugog Cloud Service Providera, koja je predmet DRaaS, u slučaju da predmetni VM ima aktivan resurs, nije potrebna aktivacija dodatnog resursa).

* Backup resurs - resurs na strani korisnika za koji se kreira sigurnosna kopija podataka (backup).

** Backup replikacija - resurs na strani korisnika za replikaciju podataka za potrebe DRaaS usluge.

*** Naknada za backup repozitorij je naknada za storage prostor koji korisnik zakupljuje na resursima u Data Centru/ima BH Telecoma. Storage prostor se zakupljuje u blokovima od 100 GB.

[S] - Kapacitet storage prostora.

Korisnik usluge može na zahtjev koristiti i dodatnu uslugu Podrške BH Telecoma (putem usluge Technical lead – Business continuity).

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca. Korisnik ostvaruje pravo na popust na mjesečne naknade za Backup resurse, replikaciju i repozitorij prema sljedećoj specifikaciji:

| | Tip popusta | 12 mjeseci | 24 mjeseca |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| Backup resurs | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup replikacija | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup repozitorij | na mjesečnu naknadu | 20% | 30% |

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

8.1.1.2. BRAAS (BACKUP REPOSITORY AS A SERVICE)

BRaaS (Backup Repository as a Service) je opcija namijenjena korisnicima koji već imaju Veeam softver i žele koristiti storage resurse u Data Centru/ima BH Telecoma kao backup repozitorij.

| BRaaS (Backup Repository as a Service) | | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|---|-------------------------------|----------------------------|----------------|---------------|
| Naknada za backup resurs* | | | | |
| a) | VM – Cloud ¹ | mjesečno po backup resursu | 16,88 | 19,75 |
| Naknada za backup replikaciju** | | | | |
| a) | VM - Cloud DRaaS ² | mjesečno po backup resursu | 16,88 | 19,75 |
| Naknada za backup repozitorij*** | | | | |
| a) | S ≤ 500 GB | 100 GB/mjesečno | 12,68 | 14,83 |
| b) | 500 GB < S ≤ 5 TB | | 11,40 | 13,34 |
| c) | 5 TB < S ≤ 15 TB | | 10,14 | 11,86 |
| d) | 15 TB < S ≤ 50 TB | | 8,87 | 10,38 |
| e) | 50 TB < S ≤ 100 TB | | 7,61 | 8,90 |
| f) | S > 100 TB | | 5,07 | 5,93 |

¹ VM (Virtuelna mašina korisnika u Data Centru/ima drugog Cloud Service Providera).

² VM – DRaaS (Virtualna mašina korisnika u Data Centru/ima drugog Cloud Service Providera, koja je predmet DRaaS, u slučaju da predmetni VM ima aktivan resurs, nije potrebna aktivacija dodatnog resursa).

* Backup resurs - resurs na strani korisnika za koji se kreira sigurnosna kopija podataka (backup).

** Backup replikacija - resurs na strani korisnika za replikaciju podataka za potrebe DRaaS usluge.

*** Naknada za backup repozitorij je naknada za storage prostor koji korisnik zakupljuje na resursima u Data Centru/ima BH Telecoma. Storage prostor se zakupljuje u blokovima od 100 GB.

[S] - Kapacitet storage prostora.

Korisnik usluge može na zahtjev koristiti i dodatnu uslugu Podrške BH Telecoma (putem usluge Technical lead).

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje pravo na popust na mjesečne naknade za Backup resurse, replikaciju i repozitorij prema sljedećoj specifikaciji:

| | Tip popusta | 12 mjeseci | 24 mjeseca |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| Backup resurs | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup replikacija | na mjesečnu naknadu | 5% | 10% |
| Backup repozitorij | na mjesečnu naknadu | 20% | 30% |

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.

8.1.2. DRAAS (DISASTER RECOVERY AS A SERVICE)

DRaaS (Disaster Recovery as a Service) podrazumijeva uspostavljanje rezervne infrastrukture koja se aktivira u slučaju katastrofe ili ozbiljnog prekida rada na drugi site/data centar. Ovaj pristup uključuje redovno ažuriranje rezervnih sistema. Sinhronizacija se vrši po potrebi ili u redosljed u koji korisnik definiše. U slučaju postojana većeg broja VM koji su predmet DRaaS (Disaster Recovery as a Service), korisnik za svaki pojedinačni VM će definisati DRP (Disaster Recovery Plan), isti dokument može definisati i redosljed aktivacije VM u slučaju nastanka DRP.

Za pružanje usluge DRaaS neophodno je ispitivanje tehničke mogućnosti putem usluge „Analiza Cloud infrastrukture i zahtjeva“. DRaaS predstavlja dodatnu uslugu za Multicloud, a preduslov korištenja je aktivacija Unmanaged/Managed Clouda.

U sklopu cijene mjesečne pretplate DRaaS je uključeno:

- Samostalna aktivacija DRP (Disaster Recovery Plan) – prema tehničkom rješenju
- Replikacija podataka (I/O) unutar data centra BH Telecoma
- Broj VM u sklopu DRaaS nije ograničen
- Recovery Site - Sekundarni u data centru BH Telecoma
- Failover – Prestanak rada primarnog site i aktivacija sekundarnog site
- Failback – Prebacivanje poslovanja na primarni site
- High Availability – Dostupnost servisa 99,9%
- Uninterruptible Power Supply – Obezbeđivanje alternativnih puteva za prenos podataka kako bi se održala dostupnost i brzina mrežne komunikacije tokom oporavka
- Network Redundancy – Redundantnost aktivne/pasivne mreže, već broj, različitih prenosnih puteva
- Security Measures – Dostupnost većeg broja različiti alata, sistema i platformi za zaštitu na različitim nivoima servisa neophodnih za rad DRaaS
- Podrška 24/7/365 prijava smetnji za nedostupnost servisa

| Jednokratni troškovi | | | |
|---|---|----------------|---------------|
| DRaaS (Disaster Recovery as a Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
| Analiza Cloud infrastrukture i zahtjeva | jednokratno | besplatno | |
| Izrada tehničkog rješenja | | besplatno | |
| Testiranje tehničkog rješenja/Izrada DRP*. 1 | | 49,00 | 57,33 |
| Implementacija DRP*. 1 | | 49,00 | 57,33 |
| DRaaS - naknada za aktivaciju | jednokratno | besplatno | |
| Unmanaged/Managed Cloud - naknada za aktivaciju | naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2./3. ² | | |
| Izmjene DRP*. 3 | jednokratno | 49,00 | 57,33 |

| | |
|--------------------|------------------------------|
| Testiranje DRP*. 4 | prema DRP/zahtjevu korisnika |
|--------------------|------------------------------|

* DRP (Disaster Recovery Plan)

- 1 Naplata putem Technical lead – Business continuity - zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 8.2.
- 2 Zavisno od tehničkog rješenja i implementiranog DRP.
- 3 Izmjene postojećeg/implementiranog DRP, prilagođavanjem novonastalim uslovima i zahtjevima - zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 8.2.
- 4 U sklopu usluge jednom u toku godine bez naplate za Technical lead, naplata resursa „pay per used“, pod uslovom da je potpisan Ugovorni za DRaaS 12/24 mjeseca, opcija na zahtjev korisnika. Naplata Cloud resursa i servisa po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2./3., prema tehničkom rješenju/DRP-u.

| Iznos mjesečne naknade | | | |
|---|--|----------------|---------------|
| DRaaS (Disaster Recovery as a Service) | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
| Unmanaged/Managed Cloud - naknada za korištenje | zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2./ 3. ¹ | | |
| DRaaS - naknada za korištenje | mjesečno | besplatno | |
| RAID 5 Thin (NVMe) (za VM) | zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 3.1. ² | | |
| RAID 5 Thin (NVMe) (za RPO/RTO)* | | | |
| Premium vCPU | | | |
| RAM | | | |
| SIG (Secure Internet Gateway) | zavisno od tehničkog rješenja, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2.1./3.1, u slučaju korištenja usluga i servisa Kataloga | | |
| Replikacija podataka (resurs po VM)** | zavisno od tehničkog rješenja | | |
| Monitoring DRaaS | zavisno od tehničkog rješenja, putem usluge Technical lead – Business continuity, naplata po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 3.4. | | |

* RAID 5 Thin (NVMe) (za RPO/RTO) – storage prostor namijenjen za repozitoriji koji predstavlja količinu prostora neophodnu za RPO (Recovery Point Objective) i RTO (Recovery Time Objective).

** Aktivacija servisa Cloud Direct Backup (backup replikaciju) iz nomenklature 8.1. Kataloga.

- 1 Zavisno od tehničkog rješenja i implementiranog DRP (Disaster Recovery Plan). U slučaju da korisnik posjeduje aktivan Managed Cloud/ Multicloud, a tehničko rješenje ne zahtjeva zasebnu aktivaciju, usluga se može aktivirati u sklopu postojećih paketa.
- 2 Broj VM u sklopu DRaaS nije ograničen, naplata prema provizioniranim resursima (zavisno od tehničkog rješenja i implementiranog DRP):
 - Naplata prema resursima u pasivnom stanju:
 - RAID 5 Thin (NVMe) - za VM i RPO/RTO
 - Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema – rezervacija (osim ukoliko DRP ne zahtjeva drugačije)
 - RAM - rezervacija

- Naplata prema resursima u aktivnom stanju (u slučajnu aktivacije DRP):
 - RAID 5 Thin (NVMe) - za VM i RPO/RTO
 - Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema (osim ukoliko DRP ne zahtjeva drugačije)
 - RAM
- DRaaS u aktivnom stanju može biti maksimalno do 30 dana, preko 30 dana postaje aktivan site

Naplata resursa po cijenama i uslovima iz nomenklaturnog broja 2.1./3.1.

Finalno tehničko rješenje može uključivati i druge usluge i servise iz Kataloga, neophodni za rad DRaaS u pasivnom ili aktivnom stanju.

Usluga se ugovara na neodređeno vrijeme. Ukoliko je korištenje usluge ugovoreno sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, Korisnik ostvaruje pravo na popust za HPC resurse:

| Rb. | Naziv resursa | Ugovorni odnos 12 mjeseci | Ugovorni odnos 24 mjeseca |
|-----|--|---------------------------|---------------------------|
| 1 | Premium vCPU - sa distribucijama Linux operativnog sistema | 5% | 15% |
| 2 | Premium vCPU - sa distribucijama Linux operativnog sistema - rezervacija | 10% | 25% |
| 3 | RAM | 5% | 15% |
| 4 | RAM - rezervacija | 10% | 25% |
| 5 | Premium RAID storage | 5% | 15% |

U slučaju prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste/benefite.

8.1.3. CDP (CONTINUOUS DATA PROTECTION)

CDP (Continuous Data Protection) je usluga koja se koristi za zaštitu mission critical VM za koje je potrebno osigurati minimalan RTO, gotovo bez gubitka podataka.

CDP podrazumijeva kontinuiranu replikaciju I/O operacija koje se izvode na virtualnoj mašini primarnog sistema (produkcija) na drugi site/data centar. U odnosu na klasičnu replikaciju radi se procesiranje i prenos I/O operacija upotrebom vSphere API za filtriranje I/O operacija, te nije potrebno kreirati snapshot. Na taj način je moguće postići niže RPO vrijednosti u poređenju sa snapshot baziranom replikacijom, near-zero RPO što znači da gotovo nema gubitka podataka. Ovaj pristup uključuje redovno održavanje i ažuriranje rezervnog sistema, tako da je uvijek spreman da preuzme funkcije glavnog sistema u slučaju prekida rada ili katastrofe.

CDP (Continuous Data Protection) - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Korisniku će biti dostavljena posebna ponuda čije tehničko rješenje će zadovoljiti CDP, prema zahtjevu/potrebama/specifikaciji korisnika. Ista će uključivati usluge i servise iz Kataloga.

8.1.4. GEO-REDUNDANCY

Geo-redundancy usluga zadovoljava potrebu korisnika za sekundarnom geografskom lokacijom i aktivnom redundancijom na logičkom nivou korisničkog servisa. Usluga je bazirana na uspostavi rješenja na dvije ili više geografski odvojene lokacije kao aktivna redundanca u slučaju da je primarni korisnički servis u problemu. Tehničko rješenje se realizuje u skladu s važećim Katalogom i raspoloživim resursima BH Telecom-a na dva ili više Data Centara BH Telecom namijenjenih za Cloud servise.

Geo-redundancy - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Korisniku će biti dostavljena posebna ponuda čije tehničko rješenje će zadovoljiti Geo-redundancy, prema zahtjevu/potrebama/specifikaciji korisnika. Ista uključivati usluge i servise iz Kataloga.

8.1.5. MICROSOFT 365 EXCHANGE BACKUP

Microsoft 365 Exchange backup podrazumijeva backup korisničkih email mailbox-ova.

Microsoft 365 Exchange backup - na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Na zahtjev korisnika, a pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem Business continuity i/ili HPC, te Technical lead usluga.

8.2. ADMINISTRACIJA NA ZAHTJEV

Ove usluge se koriste u skladu sa Posebnim uslovima 10.11.

8.2.1. TEAM LEAD

Team lead – dedicerani zaposlenik BH Telecoma iz segmenta prodaje.

| Team lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Naknada za korištenje | mjesečno | besplatno | |

8.2.2. TECHNICAL LEAD

Za realizaciju usluge angažuju se specijalizirani zaposlenici BH Telecoma. Usluga se realizira na zahtjev korisnika, koja je prethodila usaglašavanjem opisa poslova i zadataka, postojanja mogućnosti tehničke realizacije i prihvatanja ponude.

| | Technical lead | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|----|---|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| a) | Technical lead – Support ¹ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |
| b) | Technical lead – Business continuity ² | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |
| c) | Technical lead – Consulting ³ | inženjer sat | 79,00 | 92,43 |
| d) | Technical lead – Implementation ⁴ | inženjer sat | 49,00 | 57,33 |

- ¹ Technical lead – Support – podrška na uslugama kolokacije, umrežavanja, izvještavanja i analize, podrške na sistemima i opremi korisnika i dr.
- ² Technical lead – Business continuity – podrška Technical leada iz segmenata očuvanja kontinuiteta poslovanja kompanije poput backup, Disaster Recovery i dr.
- ³ Technical lead – Consulting – kreiranje kompleksnih konsultantskih usluga koje podrazumijevu izradu tehničkih rješenja, a koje se ne odnose na presales aktivnosti.
- ⁴ Technical lead – Implementation – implementacija tehničkih rješenja definisanih od strane korisnika ili BH Telecoma, a koji ne obuhvata aktivnosti neophodne za pružanje osnovnih usluga definisanim cjenovnikom iz Kataloga.

9. DODATNE I ADMINISTRATIVNE USLUGE

| Dodatne i administrativne usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--|---------------------------|--|---------------|
| Promjena podataka o korisniku | svaka promjena | besplatno | |
| Ustupanje ugovora/Prijenos prava korištenja | jednokratno | besplatno | |
| Networking usluge: Promjena lokacije priključka za | jednokratno po priključku | | |
| a) Promjena lokacije priključka | | 30,00 | 35,10 |
| b) Dodatni radovi i utrošak materijala | | po fakturi | po fakturi |
| Networking usluge: Promjena kapaciteta linka (pristupne brzine) sa manjeg na veći i obrnuto | svaka promjena | razlika u cijeni naknade za aktivaciju ili dodatni radovi i utrošak materijala ukoliko ih ima po fakturi | |
| Networking usluge: a) Promjena sa Private connect na Public connect uslugu b) Promjena sa Public connect na Private connect uslugu | svaka promjena | razlika u cijeni naknade za aktivaciju ili dodatni radovi i utrošak materijala ukoliko ih ima po fakturi | |
| Networking usluge: Promjena sa paketa usluga prijenosa podataka i pristupa internet (fiksna mreža: MPLS, BP, B, Eduka, xDSL paketi) | svaka promjena | razlika u cijeni naknade za aktivaciju ili dodatni radovi i utrošak materijala ukoliko ih ima po fakturi | |
| Promjena hosting plana/hosting usluge: a) Sa nižeg cjenovnog ranga na viši cjenovni rang b) Sa višeg cjenovnog ranga na niži cjenovni rang | svaka promjena | besplatno | |
| Ponovno uključanje nakon privremenog isključenja na zahtjev: | | | |
| Nije predviđena mogućnosti privremenog isključenja servisa/usluga iz Kataloga na zahtjev korisnika | | | |
| Ponovno uključanje nakon privremenog isključenja zbog duga: | svaki slučaj | | |
| a) Unmanaged | | 8,63 | 10,10 |
| b) Managed | | | |
| a) Hibridni Cloud | | | |
| b) Hosting | | | |
| c) Administracija na zahtjevi | | | |
| d) Multicloud | | | |
| Ponovno uključanje nakon privremenog isključenja zbog nemogućnosti BH Telecoma da pruži uslugu: | svaki slučaj | besplatno | |

| Dodatne i administrativne usluge | Jedinica mjere | Cijena bez PDV | Cijena sa PDV |
|--|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Ponovno uključenje nakon privremenog isključenja zbog zloupotrebe: | svaki slučaj | cijena naknade za aktivaciju usluge | cijena naknade za aktivaciju usluge |
| Promjena veličine zakupljenog prostora za smještanje opreme za uslugu Kolokacija u Data Centru BH Telecoma | svaka promjena | besplatno | |
| Promjena veličine zakupljenog Cloud Storage paketa: | svaka promjena | | |
| a) Sa manjeg paketa na veći | | besplatno | besplatno |
| b) Sa većeg paketa na manji | | 50,00 | 58,50 |
| Promjene Cloud Direct Backup usluga: a) Promjena backup resursa b) Promjena backup repozitorija | svaka promjena | besplatno | |
| Modifikacija Cloud Computing VM resursa (povećanje, smanjivanje) | svaka promjena | besplatno | |
| Deaktivacija VM | svaki slučaj | besplatno | |

10. USLOVI PRUŽANJA/KORIŠTENJA CLOUD USLUGA BH TELECOMA

10.1. OPŠTI USLOVI CLOUD USLUGA

Uvod

1. Ovim Opštim uslovima Cloud usluga utvrđene su odredbe kojima se reguliše odnos između krajnjeg Korisnika i BH Telecoma a u vezi sa pružanjem/korištenjem svih proizvoda i usluga iz BH Telecom Cloud portfolija.

Pojmovi i definicije

1. Pojmovi/definicije za potrebe Uslova:
 - a) BH Telecom - „BH Telecom“ d.d. Sarajevo, pravno lice koje pruža Usluge.
 - b) Katalog - akt BH Telecoma u kojem je naveden kompletan portfolio Cloud usluga BH Telecoma, a isti se sastoji od uvoda, opisa, cijena, pravila i uslova korištenja Cloud usluga.
 - c) Uslovi - Opšti uslovi Cloud usluga BH Telecoma, dio Kataloga u kojem su sadržane osnovne odredbe o pružanju/korištenju Usluga.
 - d) Posebni uslovi - Posebni uslovi Cloud usluga, dio Kataloga kojim je detaljnije utvrđeno pružanje/korištene određene grupe Usluga ili konkretno određene Usluge/servisa.
 - e) Cloud usluga - je usluga koja Korisnicima pruža različite usluge i servise koji su definisani u segmentima IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service), and SaaS (Software as a Service), a koji su implementirani na Data Centrima BH Telecoma. BH Telecom je vlasnik Data Centara koji su smješteni unutar granica države Bosne i Hercegovine (osim ukoliko nije drugačije definisano na nivou servisa/usluge).
 - f) Usluga - svaki proizvod/usluga/servis ili grupa usluga iz BH Telecom Cloud portfolija (primjena zavisi od konteksta rečenice i/ili dijela Uslova ili dijela Posebnih uslova), što podrazumijeva da ovaj termin uključuje i Cloud usluge.
 - g) Projektno IKT rješenje - podrazumijeva poslovno-tehničko rješenje koje se kreira prema individualnim zahtjevima i postojećem stanju kod korisnika, u vremenski ograničenom roku, a predstavlja jedinstvenu ponudu koju nije moguće u potpunosti kreirati kroz postojeći standardizovani portfolio BH Telecoma, a koja može da uključuje telekomunikacione usluge, Cloud usluge, IT usluge, licence, podršku, robu/uređaje, usluge projektovanja i implementacije rješenja, pružene/prodane samostalno od strane BH Telecoma ili u saradnji sa partnerom i/ili samostalnim stručnjakom, uz obavezno pružanje profesionalnih konsultantskih usluga korisniku od strane BH Telecoma i/ili partnera i/ili samostalnog stručnjaka, s ciljem potpunog iskorištenja benefita rješenja.

- h) Korisnik - pravno ili fizičko lice koje ima zaključen Ugovor i koristi Uslugu. Ovaj pojam može biti pisan i malim slovom kada je iz konteksta rečenice jasno da se radi o korisniku koji zahtjeva/koristi Cloud usluge BH Telecoma.
 - i) Ugovor - jedinstveni krovni/opšti ugovor koji se zaključuje između BH Telecoma i Korisnika u cilju pružanja/korištenja jedne ili više Usluga.
 - j) Data Centar - Data centar BH Telecoma (podatkovni centar) je objekat u vlasništvu BH Telecoma koji se koristi za primarne, sekundarne, tercijarne sisteme neophodne za pružanje Cloud usluga, poput smještanje računarskih sistema i pratećih komponenti, kao što su telekomunikacijska infrastruktura i sistemi za skladištenje podataka, redundantni izvori napajanja, redundantne veze za prenos podataka, kontrole okoline (klimatizacija, supresija vatre) i različiti sigurnosni uređaji i dr.
 - k) VDC - Virtual Data Center, web platforma za pristup resursima u SDDC (Software Defined Data Centar).
 - l) SLA - Service Level Agreement, je poseban ugovor (ili dio ugovora/Kataloga) u kom se definiše vrsta i nivo usluge između BH Telecoma kao pružatelja Usluge (service provider) i Korisnika.
 - m) MVK - menadžer velikih korisnika (Key Account Manager), samo za poslovne korisnike (pravna lica).
 - n) Team lead – dedicerani zaposlenik BH Telecoma iz segmenta prodaje Cloud usluga.
 - o) Technical lead - za realizaciju Cloud usluge angažuju se specijalizirani zaposlenici BH Telecoma (inžinjeri).
 - p) HPC - High Performance Computing, podrazumijeva korištenje computing resursa u Data Centru BH Telecom-a visokih performansi.
 - q) HPN - High Performance Networks, predstavlja mrežne sisteme i tehnologiju koja je dizajnirana i konfigurisana za pružanje izvanrednih performansi u pogledu brzine prenosa podataka, niskog kašnjenja (latencije), visoke dostupnosti i pouzdanosti, te visokih performansi.
2. Pojmovi i pripadajuće definicije se u istom smislu koriste i u Posebnim uslovima te po potrebi i u ostalim dijelovima Kataloga.

Primjena

1. Za sve što nije definisano ovim Uslovima, za potrebe pružanja/korištenja Usluga te ostalih stvari vezano za odnos sa Korisnikom, primjenjuju se Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma.
2. Posebni uslovi i uslovi korištenja proizvoda/usluga/servisa od partnera i trećih lica na detaljniji način uređuju pružanje/korištenje Usluga i određene situacije normiraju na različit način u odnosu na Uslove i Opšte uslove za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma, te imaju prioritet u primjeni.
3. Posebni uslovi će se sastojati od više logičkih cjelina, u skladu sa vrstom Cloud usluge/servisa.

4. Za proizvode, usluge i servise iz BH Telecom Cloud portfolija koje su vlasništvu prodavaca, distributera, partnera i ostalih trećih lica, primjenjuju se uslovi korištenja od tih proizvoda/usluga/servisa.
5. Za potrebe boljeg razumijevanja koji akti/odredbe uređuju pružanje/korištenje Usluga i po kojem redoslijedu se isti primjenjuju, u nastavku su nabrojani isti i redoslijed njihove primjene:
 - a) uslovi i cijene iz zahtijevane/potvrđene ponude za Uslugu;
 - b) cijene iz Kataloga;
 - c) odredbe iz uslova korištenja proizvoda/usluga/servisa u vlasništvu partnera i ostalih trećih lica;
 - d) Posebni uslovi;
 - e) ovi Uslovi;
 - f) Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma.
6. Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma i Katalog Cloud usluga su javno su dostupni na web stranici BH Telecoma <http://www.bhtelecom.ba>, na prodajnim mjestima BH Telecoma, na zahtjev kod Team lead ili MVK.

Ugovaranje

1. Korisnici Usluga mogu biti samo pravna lica, dok fizička lica (rezidencijalni korisnici) mogu koristiti samo usluge Hostinga iz Kataloga Cloud usluga.
2. Odnos između Korisnika i BH Telecoma u vezi sa pružanjem/korištenjem Usluga počinje potpisivanjem Ugovora. Navedeno potpisivanje Ugovora je potrebnim preduslov za aktivaciju i korištenje Usluga od strane Korisnika.
3. U određenim situacijama, Usluge mogu biti sastavni dio Projektnog IKT rješenja. U tom slučaju, Usluge se ugovaraju na način kako je to definisano u Cjenovniku usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma, te se eventualna primjena i/ili obim primjene ovog Kataloga posebno utvrđuje u ugovoru za Projektno IKT rješenje sa korisnikom.
4. Potpisivanjem Ugovora o korištenju Usluga, Korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvata primjenu Kataloga i Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma, te je svjestan da će se Usluga/Usluge pružati/koristiti u skladu sa istima.
5. Nakon potpisivanja Ugovora, Korisnik putem emaila zahtjeva/potvrđuje aktivaciju određene Usluge te sa tim činom ujedno i potvrđuje da je upoznat i da prihvata:
 - a) sve uslove i cijene iz zahtijevane/potvrđene ponude za aktivaciju Usluge,
 - b) sve Posebne uslove koje se odnose na Uslugu (uključujući „Service levels“ dio, ako se isti odnosi na Uslugu),
 - c) sve uslove korištenja proizvoda/usluga/servisa od partnera i/ili trećih lica ukoliko se radi o takvim Uslugama,
 - d) sve dodatne specifičnosti/karakteristike pružanja Usluge koje su nabrojane u zahtijevanoj/potvrđenoj ponudi.

6. Svaki zahtjev ili potvrđena ponuda koja rezultira aktivacijom Usluge, smatra se sastavnim dijelom Ugovora.
7. Svaka naknadna izmjena, na određenoj Usluzi koja se već koristi, se obavlja na isti način kao i aktivacija Usluge.
8. Svaki zahtjev ili potvrđena ponuda koja rezultira izmjenom trenutno korištene Usluge, smatra se sastavnim dijelom Ugovora.
9. Sva pravila koja se odnose na aktivaciju/izmjenu Usluge se odnose i na aktivaciju/izmjene eventualnih dodatnih usluga.
10. U slučaju da se naknadno utvrdi da realizacija zahtjeva ili potvrđene ponude nije moguća sa tehničkog ili nekog drugog aspekta, smatrati će se da je ista odbijena od strane BH Telecoma o čemu će BH Telecom obavijestiti Korisnika. U tom slučaju, zahtjev ili potvrđena ponuda ne proizvodi bilo koju pravnu i/ili finansijsku posljedicu za bilo koju od ugovornih strana.
11. BH Telecom će na zahtjev Korisnika omogućiti zaključenje SLA za određenu Uslugu, ukoliko za isti postoji tehnička mogućnost.

Raskid ugovora

1. U slučaju raskida Ugovora na zahtjev Korisnika, korisnički resursi se čuvaju 30 dana od dana raskida, osim ako nije drugačije navedeno Posebnim uslovima za određenu Uslugu. Prije raskida usluge u nadležnosti korisnika je spašavanje kopije podataka. U slučaju raskida usluge, a prije isteka 30 dana, Korisnik može podnijeti zahtjev za kopijom podataka, za čiju priprema i eksport će biti naplaćena usluga Technical lead.
2. U slučaju raskida Ugovora zbog krivice Korisnika, BH Telecom nema obavezu čuvanja korisničkih resursa.
3. U slučaju da je korištenje Usluge onemogućeno zbog krivice Korisnika te da je isto trajalo duže od 60 dana, BH Telecom ima pravo da bez prethodne najave raskine Ugovor sa Korisnikom. U toku perioda u kojem je korištenje Usluge onemogućeno zbog krivice Korisnika, mjesečna naknada, ukoliko postoji, se naplaćuje, osim ako nije drugačije navedeno u Posebnim uslovima za određenu Uslugu.
4. U slučaju raskida Ugovora u toku obaveznog trajanja, na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je dužan da jednokratno plati ukupan iznos dodijeljenih popusta i/ili na drugi način ispuni obavezu penala (što će biti utvrđeno za svaku uslugu posebno).

Promjena ponude u korist Korisnika

1. Ukoliko BH Telecom smatra adekvatnim, u određenim slučajevima može promijeniti uslove/cijene pružanja/korištenja Usluga u korist Korisnika, a u cilju snižavanja iznosa koji se fakturiše Korisniku.
2. Korisnik će biti lično informisan o promjeni ponude izvršene na osnovu utvrđenog u prethodnom članu.

Obaveze Korisnika

1. Korisnik se obavezuje da će Usluge koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno, da ih neće u cijelosti ili djelomično ustupati trećim licima na korištenje.
2. Korisnik se obavezuje da će se Uslugom koristiti na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad sistema/mreže BH Telecoma, odnosno funkcionalnost i rad Usluga drugih Korisnika.
3. Korisnik je obavezan Usluge koristiti na način koji ne ugrožava rad i bezbjednost i ne nanosi štetu funkcionalnostima resursa koji su mu dostupni kroz korištenje Usluga.
4. Korisnik neće preduzimati bilo kakve aktivnosti koje bi mogle dovesti do povrede cjelovitosti, sigurnosti i dostupnosti Usluge.
5. U slučaju da Korisnik ima security breach dužan je o istom obavijestiti BH Telecom.
6. U slučaju da Korisnik utvrdi da je cjelovitost i/ili sigurnost Usluge i ostalih resursa koje koristi ugroženo, dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti BH Telecom.
7. Korisnik se također obavezuje da neće izvršiti niti pokušati izvršiti neautorizirani pristup bilo kojem BH Telecom sistemu.
8. Korisnik je obavezan da Usluge ne koristi na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima BH Telecoma, ili na način koji uznemirava druge korisnike BH Telecoma.
9. Korisnik je isključivo odgovoran za sve poslove i aktivnosti koje vrši korištenjem Usluge, te za cjelokupan sadržaj koji pohranjuje i/ili prenosi trećim licima.
10. Korisnik je obavezan vršiti kontinuiranu kontrolu i pregled podataka i sadržaja koje prenosi i/ili pohranjuje na Data Centar, te BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost s tim u vezi.
11. Korisnik je obavezan pri kontroli sadržaja koji prenosi trećim licima i/ili pohranjuje na Data Centar, 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 kompjuterske programe;
 - f) Da se ne radi o 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;
 - i) Da se ne radi o malicioznom kodu bilo koje vrste ili instrukcijama za aktiviranje takvog koda.

12. Obaveza Korisnika je da poštuje licencna prava i uslove bilo kog programa/programskog rješenja kojeg instalira ili koristi na Cloud infrastrukturi u Data Centru. Korisnik je odgovoran za sve direktne i indirektno štete koje su posljedica nelicenciranog i svakog drugog nezakonitog korištenja bilo kojeg programa/programskog rješenja.
13. Korisnik se obavezuje da za softver trećih lica koji koristi kroz Usluge neće:
 - a) Uklanjati ili modifikovati oznake i informacije o pravima intelektualnog vlasništva sadržane u softveru/aplikacijama;
 - b) Poduzimati bilo kakve akcije nad softverom/aplikacijama koje mogu izazvati zabunu kod treće strane u pogledu intelektualnog vlasništva nad softverom/aplikacijama;
 - c) Poduzimati bilo kakve akcije u suprotnosti sa pozitivnim propisima, koje su usmjerene na dekonstruisanje softvera/aplikacija radi otkrivanja tehnoloških principa softvera/aplikacija, funkcija i načina rada (reverse engineering) i njihovog korištenja za vlastite potrebe, za potrebe razvoja vlastitih programskih/aplikativnih rješenja i sl.
 - d) Neovlašteno kreirati kopije softvera/aplikacija,
 - e) Zaustavljati, gasiti, blokirati servise/softvere/aplikacije koji su neophodni za ispravno funkcionisanje Usluga.
14. Korisnik ima punu kontrolu nad konfiguracijom i upravljanjem operativnim sistemom kojeg koristi na Cloud infrastrukturi u Data Centru. Korisnik je odgovoran za prekide u radu servisa koje koristi sa Cloud infrastrukture u Data Centru, kao i za gubitak podataka s tim u vezi, prouzročene na bilo koji način konfiguracijom i upravljanjem operativnim sistemom. Izuzetak od navedenog je slučaj kada Korisnik koristi upravljaju uslugu BH Telecoma (koja je ugovorena za predmetne radnje). Otklanjanje smetnji/rješavanje problema od strane BH Telecoma u ovom slučaju može podrazumijevati dodatnu naplatu ovih usluga BH Telecoma.
15. Bilo koja direktna i/ili indirektna šteta prouzrokovana nesavjesnim korištenjem Usluga je isključiva odgovornost Korisnika.

Prava BH Telecoma i ograničenja od odgovornosti

1. U slučaju kršenja odredbi iz ovih Uslova, BH Telecom zadržava pravo da ukloni sadržaj koji se upotrebljava, kreira ili pohranjuje korištenjem Usluga. Za eventualnu štetu bilo koje vrste, nastalu zbog uklanjanja spornog sadržaja zbog razloga za koje je odgovoran Korisnik, BH Telecom ne odgovara ni u kojem smislu.
2. BH Telecom zadržava pravo da ukloni sadržaj koji nadležne institucije prijave kao nepodoban i/ili nezakonit ili koji nije u skladu sa ovim Uslovima, Posebnim uslovima, Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma, te BH Telecom u tom slučaju nije odgovoran za bilo koju eventualnu štetu koja može nastati Korisniku.
3. BH Telecom zadržava pravo da privremeno učiniti Uslugu nedostupnom Korisniku ili da zabrani pristup istoj trećim licima, ukoliko se na istoj nalazi sadržaj koji je suprotan pozitivnim propisima ili instrukcijama/nalozima nadležnih institucija, ili ako je isti prijavljen od strane partnera ili trećih lica jer je došlo do narušavanja odredbi iz uslova

korištenja proizvoda/usluga/servisa Usluga od istih, te BH Telecom nije odgovoran za bilo koju eventualnu štetu koja može nastati Korisniku.

4. U slučaju kada BH Telecom za pružanje Usluga koristi softver proizveden od trećih strana, BH Telecom ne odgovara za bilo koje eventualne štete/posljedice, jer isti je BH Telecom implementirao za potrebe Usluge prema uslovima proizvođača, u kojima proizvođač u najvećoj mogućoj mjeri isključuje svoju odgovornost u pogledu bilo kakve garancije na softver, što uključuje ali nije ograničeno na pogodnost softvera za prodaju, mogućnost njegovog korištenja za određenu namjeru, te garancije da je softver usklađen sa svim pozitivnim propisima koji vrijede u BiH.
5. BH Telecom nije odgovoran za prekid Usluge, gubitke ili oštećenja, troškove ili izdatke te bilo koju drugu štetu nastalu Korisniku kao posljedica pogreške na softveru koji je u vlasništvu trećih lica te na koji BH Telecom nema uticaja. Također, odgovornost BH Telecoma isključena je u slučajevima u kojima ne postoji odgovornost proizvođača softvera prema BH Telecom-u.
6. BH Telecom nije odgovoran za rad, funkcionisanje i sigurnost softvera/aplikacija koje Korisnik sam instalira na resursima u Data Centru koristeći Usluge.
7. BH Telecom neće biti odgovoran za štetu korisniku koja nastane kao posljedica više sile ili kako posljedica djelovanja koje se ne može okarakterisati kao namjera ili gruba nepažnja BH Telecoma.
8. BH Telecom neće biti odgovoran za štetu nastalu zbog smetnji ili prekida u radu Cloud usluga, osim ako je šteta posljedica namjere ili grube nepažnje BH Telecom-a.
9. BH Telecom će obavijestiti korisnika pisanim putem ili e-mailom o svim aktivnostima na održavanju resursa u Data Centru koje za posledicu mogu imati prekid u korištenju Usluge ili degradaciju sistema u trajanju dužem od 2 sata, i to 24 sata prije najavljenog prekida.
10. BH Telecom nije odgovoran za probleme, prekide, greške u pristupu Cloud infrastrukturi BH Telecoma u slučaju kada Korisnik za pristup koristi mrežu drugog pružatelja usluga.
11. BH Telecom nije odgovoran za zagušenja, kašnjenja koja Korisnik može imati pri korištenju Usluga, ukoliko su ove pojave povezane sa funkcionisanjem Internet mreže, na koje BH Telecom nema uticaja i koje nisu posljedica odgovornosti BH Telecoma.
12. U slučaju kršenja bilo koje odredbe iz ovih Uslova ili odredbi iz Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma koje se odnose na pružanje/korištenje Usluga, BH Telecom zadržava pravo da onemogući korištenje Usluge Korisniku. Korisniku će biti onemogućeno korištenje Usluge sve dok Korisnik ne otkloni nepravilnosti u korištenju iste i/ili dok BH Telecom ne ustanovi da se usluga opet koristi od strane Korisnika u skladu sa odredbama ovih Uslova i/ili odredbama Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma. U ovom slučaju BH Telecom nije u obavezi da prethodno obavijesti Korisnika o onemogućavanju korištenja Usluge.
13. Za eventualnu štetu bilo koje vrste, koja je nastala u periodu u kojem je korištenje Usluge bilo onemogućeno zbog razloga za koje je odgovoran Korisnik, BH Telecom ne odgovara ni u kojem smislu.

14. BH Telecom, osim na zahtjev Korisnika, može u skladu sa odredbama Uslova privremeno isključiti Uslugu, to jeste onemogućiti njeno korištenje, u slučaju zloupotrebe od strane Korisnika i u slučaju dugovanja.
15. U periodu trajanja privremenog isključenja, Korisniku je onemogućen pristup korištenim resursima na Cloud infrastrukturi u Data Centru BH Telecoma. Korisniku je onemogućen pristup na portalu.
16. BH Telecom ne radi monitoring i ne upravlja aplikacijama i servisima koje Korisnik koristi na Cloud infrastrukturi u Data Centru. Ova odredba odnosi se i na servise koje Korisnik pruža kao dio svog proizvoda sa Cloud infrastrukture u Data Centru.
17. BH Telecom ne garantuje sigurnost podataka koji se prenose preko Interneta. Za potrebe sigurnog prijenosa podataka, Korisnik može aktivirati različite usluge i servise, a preporuke istih može dobiti od strane Team/Technical lead.

Privremena isključenja

1. Korisnicima nije omogućeno privremeno isključenje Cloud usluge na zahtjev.
2. Ukoliko je Korisnik privremeno isključen zbog duga ili zloupotrebe, naplaćuje se mjesečna naknada prema utrošenim resursima (zadnje aktivni resursi prije privremenog isključenja).

Izmjena uslova i cijena iz Kataloga

1. BH Telecom zadržava pravo na izmjene/dopune uslova i cijena pružanja/korištenja Usluga u skladu sa prethodnom najavom koja ne može biti kraća od 5 dana do dana primjene planirane izmjene/dopune.
2. U slučaju kada izmjene/dopune značajno mijenjaju uslove korištenja Usluga, BH Telecom se obavezuje izmjene najaviti 15 dana prije primjene istih.
3. Najava o izmjenama/dopunama će se komunicirati sa Korisnikom putem email adrese koja je definisana u Ugovoru i putem javne obavijesti na internet stranici BH Telecoma.

Lični podaci

1. Svi lični podaci od Korisnika i ostali podaci od korištenih Usluga, do kojih je BH Telecom došao u toku aktivacije Usluga i/ili putem drugih kanala registracije Korisnika i/ili u toku pružanja/korištenja Usluga, BH Telecom će koristiti samo u svrhu ispravnog pružanja Usluga te u svrhu kontaktiranja Korisnika za potrebe promocije raznih usluga, uređaja i proizvoda BH Telecoma.
2. Lične podatke Korisnika i ostale podatke od korištenih Usluga, BH Telecom neće dijeliti sa drugim pravnim licima, partnerima, nadležnim institucijama, osim u slučajevima kada je navedena aktivnost potrebna za ispravno pružanje/korištenje Usluga ili ukoliko pozitivni propisi i odluke nadležnih institucija tako nalažu. U navedenom slučaju BH Telecom nije odgovoran za dalje postupanje sa navedenim podacima.

Obrada podataka

1. Obrada podataka od strane BH Telecoma se vrši u skladu sa važećim propisima. Pod pojmom "obrada podataka" podrazumijeva se i obrada podataka koji su pohranjeni u Data Centar BH Telecoma, bilo putem usluga za aktivne servise ili pasivne servise poput usluge sigurnosne kopije (backup).
2. BH Telecom nema pristup podacima Korisnika koji su pohranjeni na aktivnim ili pasivnim sistemima, osim kada Korisnik dostavi pristupne podatke (na nivou operativnog sistema (OS), baza podataka ili servisa) za potrebe realizacije definisanih jednokratnih ili periodičnih aktivnosti.
3. Za pohranu podataka koriste se različiti sigurnosni sistemi i alati poput RAID tehnologije i enkripcije na različitim nivoima i dr.

Općenito o Uslugama

1. Cloud usluge BH Telecoma omogućavaju korištenje Cloud infrastrukture, odnosno alokaciju resursa koji su smješteni u Data Centru BH Telecoma, mrežnih resursa i mrežnih servisa, te drugih servisa koji se isporučuju iz Data Centra BH Telecoma.
2. Pristup Cloud infrastrukturi u Data Centru Korisnik može ostvariti odgovarajućim BH Telecom Cloud Access Networking servisom/uslugom, uslugama pristupa Internetu iz mreže BH Telecoma ili drugog ISP provajdera, sa ili bez aktivnih sigurnosnih alata, zavisno od zahtjeva Korisnika, tehničkog rješenja i sigurnosnih servisa, osim ako nije drugačije definisano u zahtijevanoj/potvrđenoj ponudi ili u Posebnim uslovima za Uslugu.

Testni period

1. Korisniku koji prvi put koristi Cloud usluge BH Telecoma odobrava se korištenje definisanih Cloud usluga u testnom periodu u trajanju maksimalno do 30 (trideset) dana.
2. Testni period počinje od momenta aktivacije (puštanja u rad) prve usluge iz Kataloga Cloud usluga BH Telecoma.
3. Za vrijeme trajanja besplatnog testnog perioda ne primjenjuju se odredbe vezane za SLA elemente i Managed servise.
4. BH Telecom odobrava korištenje testnog perioda za sljedeće Cloud usluge: Unmanaged/Managed Cloud (virtuelne mašine sa resursima vCPU, RAM, storage sa odgovarajućim OS Image-ima), Cloud access, Public connect, Secure VPN Gateway.
5. Ukoliko Korisnik ne želi nastaviti korištenje Cloud usluge nakon testnog perioda, dužan je o tome obavijestiti BH Telecom prije isteka testnog perioda, te se u tom slučaju po isteku zadnjeg dana testnog perioda briše korisnički account. U slučaju da korisnik ne dostavi informaciju da li (ne)želi nastaviti korištenje Cloud usluge nakon testnog perioda Team/Technical lead će kontaktirati korisnika kako bi utvrdio status.
6. Korisnički podaci uklanjaju se 7 (sedam) dana nakon prestanka korištenja Usluge. U nadrežnosti Korisnika je spašavanja potrebnih podataka prije isteka testnog perioda. BH Telecom čuva navedene podatke maksimalno 7 dana od zadnjeg dana testnog

perioda. U navedenom periodu Korisnik ima mogućnost preuzimanja svojih podataka, a što će biti naplaćeno putem usluge Technical lead (priprema i eksport podataka).

7. U slučaju da Korisnik zatraži predimenzionirano rješenje Usluge (zahtjev sa značajno velikim količinama resursa), BH Telecom zadržava pravo predložiti rješenje sa manje zahtjevnim količinama resursa za potrebe testiranja (predložiti optimizirano rješenje) ili odbiti zahtjev za testni period ukoliko se Korisnik ne slaže sa predloženim.
8. Korisnik je po isteku testnog perioda, a najkasnije 3 dana prije nastavka komercijalnog korištenja Usluge, dužan dostaviti emailom potvrdu o nastavku korištenja Usluge, sa e-mail adrese koja je navedena kao kontakt u Krovnom ugovoru za Cloud usluge.
9. BH Telecom, u zavisnosti od tehničkih mogućnosti realizacije, može na zahtjev Korisnika ponuditi testni period za proizvode iz MS SPLA programa koje ima u ponudi, u skladu sa uslovima licenciranja i uslovima za korištenje u testnom periodu proizvođača Microsoft.

10.2. POSEBNI USLOVI UNMANAGED/MANAGED CLOUD

2. Unmanaged Cloud i Managed Cloud predstavljaju osnovne usluge, čije gašenje (na zahtjev korisnika, zbog duga i dr.), će automatski pokrenuti raskid/gašenje svih ostalih dodatnih Cloud usluga i servisa.
3. Sve aktivnosti korisnika putem VDC portala (administracija, aktivacija, modifikacija, gašenje i dr.) usluga/servisa će biti naplaćene prema aktuelnom Katalogu.
4. Sve aktivnosti korisnika putem VDC portala (administracija, aktivacija, modifikacija, gašenje i dr.) na uslugama/servisima, a koje mogu uzrokovati prekid/zastoj ili rad usluga/servisa je u nadležnosti korisnika.
5. Korisnik je odgovoran za pristupne podatke VDC portala, iste trebaju da budu dostupne isključivo ovlaštenim osobama.
6. Za korisnike Unmanaged i Managed Cloud će biti podešene osnovne role (default) na VDC portalu, osim ako nije drugačije definisano, tokom ugovaranja usluge ili naknadnim zahtjevima Korisnika.
7. Za korisnika Unmanaged Cloud, dodijeljene privilegije role Organization Administrator for Tenants nad organizacijom, sa resursima:
 - a) 100% overhead za compute i storage od najveće VM unutar VDC (bit će alocirani kao slobodni resursi na nivou VDC-a);
 - b) network bez ograničenja na nivou VDC portala;
 - c) Korisnik ima mogućnost, u skladu sa dodjeljenim privilegijama i resursima, optimizaciju resursa prema vlastitim procjenama samostalno;
 - d) kreiranje VM, vApp iz template-a ili korištenjem .iso; modifikacija VM, vApp; Dodavanje/modifikacija FW/NAT pravila; pregled kataloga na VDC-u.
8. Za korisnika Managed Cloud, dodijeljene privilegije role Console Access Customer (console pristup, power on/off), sa resursim:
 - a. prema količini koja je zakupljena bez overhead-a (proširenje kapacitete VM je u nadležnosti Technical lead – VDC Basic prema zahtjevima Korisnika);
 - b. na zahtjev Korisnika: custom role-a, 50% overhead za compute i storage od najveće VM unutar VDC (bit će alocirani kao slobodni resursi na nivou VDC-a);
 - c. Korisnik ima mogućnost optimizacije resursa prema vlastitim procjenama, uz uslov da podnese zahtjev.
9. Korisnik ima mogućnost podnošenja zahtjeva za kreiranje dodatnih username-a na VDC portalu, a isti se kreiraju od strane Technical lead uz implementaciju sigurnosnih pravila pristupa poput 2FA (Two-Factor Authentication).
10. Posebni uslovi Cloud usluga na precizniji način uređuju pružanje/korištenje Cloud usluga iz BH Telecoma portfolija.
11. Posebni uslovi će biti podijeljeni na logičke cjeline u skladu sa vrstom Cloud usluge.

12. Skraćenice/definicije utvrđene u Uslovima se primjenjuju i za potrebe Posebnih uslova, uz napomenu da Posebni uslovi mogu imati i svoje skraćenice/definicije
13. Virtualni serveri/mašine se od procesora (vCPU), memorije (RAM), OS Image (operativni sistem, public/private Image) i storage resursa.
14. Image OS - korisnicima su dostupni template Image OS na VDC portalu. Korisnici imaju mogućnost da koriste svoj Image operativnog sistema (Private Image OS) putem VDC portala. Template Image OS, prekonfigurisani od strane BH Telecoma:
 - a. sa distribucijama Linux operativnog sistema
 - b. sa Windows Server
 - c. sa Windows Server i SQL Server Standard
 - d. sa Windows Server i SQL Server Enterprise
 - e. sa Windows Server i SQL Server Web
15. BH Telecom će prije zaključenja ugovornog odnosa i realizacije usluga definisati potrebne resurse za rad Cloud usluga i servisa korisnika, koje će biti alocirani i provizionirani na VDC portalu.
16. Zavisno od odabranog Cloud paketa, korisnik može imati na raspolaganju alocirane Cloud resurse u jednom ili više Data centara BH Telecoma.
17. U slučaju potrebe, a na zahtjev korisnika ili prijedloga od strane BH Telecoma bit će omogućeno proširivanje alociranih resursa na VDC portalu bez naplate.
18. Proširenje alociranih resursa, zavisno od paketa kojeg korisnik koristi, a isti može biti na nivou:
 - a. Cloud resursa na nivou VM
 - b. VDC portalu dodatni Cloud resurs
 - c. VDC portalu dodatni Data centar
19. Korisniku zahtjev za proširenje alociranih resursa može biti odbijen na osnovu procjene BH Telecoma zbog:
 - a. činjenice da korisnik ima alocirane resurse na VM koje su duže vrijeme neaktivne;
 - b. zbog zahtjeva korisnika koji nije opravdan;
 - c. u slučaju zahtjeva koji su predimenzionisani;
 - d. drugi opravdani razlozi o čemu će korisnik biti obaviješten.
20. Naplata HPC prema provizioniranim resursima na nivou VM se naplaćuje prema važećem Katalogu bez obzira da li je VM u aktivnom ili pasivnom stanju. Naplata HPC resursa prema VM prestaje brisanjem VM-a.
21. U slučaju Plana za umanjenja alociranih resursa korisnik, na nivou VDC portala, će biti upoznat minimalno 15 dana prije umanjenja iste.
22. Prije umanjenja alociranih resursa, na nivou VDC portala, BH Telecom može odustati od istih u slučaju postizanja dogovora sa korisnikom (npr. korisnik će alocirane resurse početi koristiti/provizionirati na postojeću ili novu VM).

10.3. POSEBNI USLOVI HIBRIDNI CLOUD

1. Hibridni Cloud predstavlja osnovnu uslugu, čije gašenje (na zahtjev korisnika, zbog duga i dr.), će automatski pokrenuti raskid/gašenje svih ostalih dodatnih Cloud usluga i servisa.
2. Usluga je namijenjena poslovnim korisnicima – pravnim licima.
3. Hibridni Cloud omogućava povezivanje korisničkih resursa i infrastrukture (na lokaciji korisnika ili u Data centru BH Telecoma) sa uslugama iz Kataloga koje su predviđene za Hibridni model.

Posebni uslovi Housing usluga

1. Predmet Housinga mogu biti usluge Kolokacija i Smart Hands & Smart Eyes.
2. Korištenjem Data Centra BH Telecoma Korisnik dobiva sigurnu i strogo kontroliranu uslugu:
 - a. Klimatizacija u cijelom prostoru Data Centra,
 - b. Objekt otporan na velika opterećenja i uticaj vode,
 - c. Neprekidno napajanje (UPS, AC/DC napajanje, agregat),
 - d. Fizičko osiguranje i zaštita prostora (kontrola pristupa, upozoravajući sistemi, u zgradi se nalaze čuvari 24/7/365),
 - e. Zaštita od požara (vatrodojavni sistem),
 - f. Nadzor 24/7 (napajanja, klimatizacija, dostupnost),
 - g. Siguran konzolni pristup kolociranoj opremi, kao i mogućnost fizičkog pristupa uz obavezan nadzor od strane osoblja BH Telecoma,
 - h. Direktna i sigurna connectivity od korisnika do BH Telecom Data Centra koja omogućava siguran i pouzdan pristup kolociranoj opremi,
 - i. Svaki kolocirani ormar ima vlastite mrežne kablove kao i primarno i redundantno AC/DC napajanje,
 - j. Omogućava se smještanje opreme korisnika u okviru Data Centra sa visokom dostupnošću, a koja je u skladu sa internacionalnim tehničkim i sigurnosnim standardima i preporukama,
 - k. TIER 3 standard (raspoloživost 99,982%; 1,6 sati dozvoljenih nenajavljenih prekida godišnje; redundancija (N+1)), uz ispunjavanje preduslova na Korisničkoj opremi, sa aspekta funkcionalnosti Data Centra BH Telecoma.
 - l. Smart Hands & Eyes (Technical lead – Support), podrška na terenu bez potrebe za fizičkim prisustvom, omogućeno udaljeno upravljanje hardverom, instalacije po potrebi, kao i pomoć za rješavanje problema sa hardverom smještenim u BH Telecom Data Centru,
 - m. Mjesečna naknada OPEX u koju su uključeni svi troškovi (prostor, energetika, klimatizacija, sigurnost i podrška).

- n. Mogućnost skaliranja potrebnih resursa i servisa putem integracije sa Cloud uslugama BH Telecoma na osnovu tehničkog rješenja dostavljenog od strane korisnika (i usaglašeno sa BH Telecom) ili kreirano u saradnji sa Team/Technical lead.

Kolokacija

1. Kolokacija predstavlja uslugu iznajmljivanja prostora u Data Centru BH Telecoma (u kojem je predviđena realizacija predmetne usluge), gdje Korisnik ima mogućnost smještanja svojih hardverskih resursa u sigurnom Data Centru BH Telecoma.
2. Pod kolokacijom podrazumijevamo kolokaciju rack unit (RU) u ormarima vlasništva BH Telecoma ili kolokaciju ormara koji je u vlasništvu Korisnika.
3. BH Telecom se obavezuje Korisniku pružiti uslugu u skladu sa raspoloživim resursima te zadržava pravo da može odbiti Zahtjev korisnika za Kolokaciju u Data Centru BH Telecoma, iz sljedećih razloga:
 - a. U slučaju da nema dovoljno raspoloživog prostora na zahtijevanoj lokaciji BH Telecoma za uspostavu usluge.
 - b. Usluga je namijenjena za Korisnike koji nisu telekom provajderi, Cloud provajderi, kao i Korisnici koji svojim poslovanjem predstavljaju konkurenciju BH Telecoma. Predhodno navedeni korisnici imaju mogućnost ugovaranja Kolokacije putem zasebnog ugovora.
 - c. Predmet Kolokacije ne može biti oprema koja svojim hardverom ili softverom može negativno uticati na rad drugih usluga i servisa BH Telecoma.
 - d. U slučaju da specifikacija iz zahtjeva Korisnika nije dovoljna za kreiranje tehničkog rješenja ili ponude.
 - e. U slučaju negativne ocjene boniteta potencijalnog Korisnika.
 - f. Iz ostalih razloga u smislu tehničkih ograničenja, o čemu će Korisnik biti informisan.
4. Korisnik obezbjeđuje servere i ostalu opremu koju želi smjestiti u iznajmljeni prostor. U ovisnosti od konfiguracije korisničkog rješenja, a u zavisnosti od procjene potrebnih resursa, Korisnik treba obezbijediti potrebnu opremu (hub/switch) za mrežno povezivanje vlastite opreme.
5. Za opremu koja je predmet kolokacije, Korisnik će dostaviti potrebnu specifikaciju, uključujući vrstu opreme, serijski broj i druge informacije po zahtjevu BH Telecoma (za potrebu reversa i vođenja inventara), koje će služiti kao osnova za unos i iznošenje opreme u slučaju raskida Ugovora ili potrebe za zamjenom/popravka iste.
6. Sadržaj kolocirane opreme je isključiva odgovornost Korisnika, isključena je svaka odgovornost BH Telecoma za opremu koju korisnik kolocira u Data Centru BH Telecoma.
7. Usluga Kolokacije u Data Centru BH Telecoma sastoji se od sljedećih elemenata:

- a. fizičkog smještaja u ormaru (rack-u), gdje se tačno definiše broj potrebnih jedinica ormara (rack unit-a) u koji se može smjestiti određeni broj servera ili drugih uređaja ili ormara koji je u vlasništvu korisnika;
 - b. uključene snage struje koja se garantuje po jedinici smještaja u zavisnosti od veličine zakupljenog prostora, gdje je utrošak električne energije uključen u cijenu. U cijenu je uključeno i neprekidno napajanje UPS 220/380 V AC ili sekundarni izvor napajanja 48 V DC i agregat. Energetski priključak ormara koji je u vlasništvu korisnika će biti prezentirano u sklopu tehničkog rješenja;
 - c. uključena klimatizacija;
 - d. konzolni i fizički pristup kolociranoj opremi, dok korisnik obezbjeđuje servere i ostalu opremu koju želi smjestiti u iznajmljeni prostor.
8. Korisnik može pristupiti svojoj kolociranoj opremi u Data Centru BH Telecoma putem sljedećih zasebno ugovorenih usluga (Korisnik mora imati minimalno aktivnu jednu od slijedećih usluga pristupa). BH Telecoma uslugu isporučuje po jednom portu na vlastitoj opremi:
- a. Internet linka (simetričnog ili asimetričnog) koja uključuje javnu statičku IP adresu, definisanog kapaciteta (download/upload) koji će biti instaliran u Data centru BH Telecoma za potrebe kolokacije. Predmetne usluge su definisane u Cjenovniku usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma.
 - b. Private connect (simetričnog ili asimetričnog) iz segmenta HPC unutar Hibridnog Clouda, koji će biti instaliran u BH Telecoma za potrebe kolokacije (A strana), pod uslovom da postoji tehnička mogućnost na lokaciji Korisnika (B strana). Predmetne usluge su definisane u Katalogu Cloud usluga BH Telecoma. Predmetna usluga, zavisno od tehničkog rješenja, može biti korištena za povezivanje kolokacijske opreme Korisnika sa Cloud uslugama i servisima BH Telecom (npr. VDC).
 - c. Putem SIG (Secure Internet Gateway) u slučaju integracije Kolokacijske opreme sa VDC (Virtual Data Centar) u sklopu Unmanaged ili Managed Cloud (uz adekvatnu mrežnu konfiguraciju npr. vLAN). Predmetne usluge su definisane u Katalogu Cloud usluga BH Telecoma. Povezivanje kolokacijske opreme sa VDC-om se realizira putem usluge Private connect.
 - d. Putem MPLS usluge, koji će biti instaliran u Data Centru BH Telecoma za potrebe kolokacije (A strana), pod uslovom da postoji tehnička mogućnost na lokaciji Korisnika (B strana). Predmetne usluge su definisane u Cjenovniku usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma.
 - e. Putem Ethernet voda, koji će biti instaliran u Data Centru BH Telecoma za potrebe kolokacije (A strana), pod uslovom da postoji tehnička mogućnost na lokaciji Korisnika (B strana). Predmetne usluge su definisane u Cjenovniku usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma.
 - f. Drugih usluga prenosa podataka, zavisno od tehničkog rješenja i zahtjeva korisnika, pod uslovom da za isto postoji tehnička mogućnost što će biti predstavljeno tehničkom rješenjem (putem fiksne i/ili mobilne mreže BH Telecoma).

- g. Korisnik ima mogućnost promjene paketa prethodno definisanih pristupnih usluga prema uslovima Cjenovniku usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma ili Katalogom Cloud usluga BH Telecom.
- 9. Korisnik usluge kolokacije, ima mogućnost proširenja kapaciteta i tehničkog rješenja putem integracije Kolokacijske usluga sa Cloud uslugama i servisima prema uslovima i cijenama Kataloga.
- 10. U slučaju da Korisnik koristi više od 80% mrežnog kapaciteta neprestano u trajanju od 2 sata, te ukoliko Korisnik ne može regulisati protok saobraćaja ka svojim serverima i sa njih, BH Telecom zadržava pravo da tehnički ograniči mrežni protok do otklanjanja uzroka prekomjernog saobraćaja.
- 11. U slučaju da kolocirana oprema troši više snage po rack unitu ili po ormaru od propisane ovim Katalogom, Korisnik je obavezan zakupiti dodatni rack unit ili ormar po uslovima definisanim Katalogom.
- 12. Ukupna masa kolocirane opreme po jednom ormaru ne može biti veća od 400 kg.

Upravljanje usluge Smart Hands & Eyes

- 1. Smart Hands & Smart Eyes (realizacija putem usluge, administracija na zahtjev, *Technical lead – Support*) omogućavaju korisniku da se briga o infrastrukturi i podrška poslovanja prebaci na stručno osoblje BH Telecoma.
- 2. Prvi nivo podrške je dostupan tokom svakog radnog dana od 8 do 16 sati, uz vrijeme odziva do 1 sat, te u okviru ovog nivoa omogućava se podrška za:
 - a. Prespajanje opreme unutar kolokacionog ormara,
 - b. Provjera aktivnosti signalizacionih lampica na uređaju i provjera poruka na zaslonima uređaja,
 - c. Po urgentnom zahtjevu korisnika omogućena je podrška i izvan radnog vremena, dakle u okviru 24/7 za fizičko restartovanje: servera, routera, switcheva, firewalla i drugih uređaja u kolokacionom ormaru.
- 3. Drugi nivo podrške je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini i podrazumijeva sljedeće usluge na zahtjev korisnika:
 - a. Sve pobrojano na Prvom nivou podrške,
 - b. Urgentni zahtjevi tokom radnog vremena sa odzivom do 30 minuta i vremenom reakcije od 1h u toku radnog vremena,
 - c. Urgentni zahtjevi van radnog vremena,
 - d. Asistirana podrška na kolociranom hardveru u koordinaciji sa klijentom,
 - e. Montaža, demontaža, slanje i prijem opreme.
- 3. Vrijeme reakcije se počinje računati nakon odziva.
- 4. Jedna posjeta kolokacijskom prostoru u trajanju od dva sata mjesečno je besplatna. Ostale posjete, koje prelaze iskorištena dva sata u toku jednog mjeseca naplaćivat će se po satu u skladu sa cijenom dodatne usluge Posjeta kolokacijskom prostoru izvan

dodijeljena besplatna dva sata (2h) mjesečno prikazanom u Katalogu (Technical lead).

Uslovi za ostvarivanje fizičkog pristupa Kolociranoj opremi u Data Centru BH Telecoma

1. BH Telecom se obavezuje da će na zahtjev pretplatnika obezbijediti fizički pristup zakupljenim serverima u skladu sa navedenim posebnim uslovima.
2. BH Telecom će dozvoliti posjetu ovlaštenim licima od strane Korisnika do prostora u Data Centru koji je određen kao prostor za kolokaciju tog korisnika. Pristup ima samo ovlašteno osoblje, za koje je korisnik dostavio spisak BH Telecomu (ime i prezime, mobilni kontakt telefon, broj lične karte). Pristup kolokacijskom prostoru će biti uz obaveznu pratnju osoblja BH Telecoma, a Korisnik je saglasan da će pristup do njegove opreme biti kontroliran cijelo vrijeme i da će o tome postojati zapisi koji se mogu provjeriti.
3. Za pristup kolokacijskoj opremi, Korisnik dostavlja zahtjev dva radna dana prije željenog termina. Korisnik (ovlaštena osoba iz Ugovora) dostavlja zahtjev na email cloud.prodaja@bhtelecom.ba; poslovna.podrska@bhtelecom.ba; cloud.podrska@bhtelecom.ba (ili zahtjev na fax 1425) na kontakt centar BH Telecoma. U zahtjevu za pristup serverskim salama BH Telecoma Korisnik–mora navesti sljedeće podatke:
 - a. Naziv i sjedište kompanije,
 - b. Ime i prezime osobe/osoba za koje traži pristup serverskim salama BH Telecoma,
 - c. Broj/brojeve lične karte osobe/osoba za koje traži pristup serverskim salama BH Telecoma, odnosno broj pasoša i zemlju porijekla za osobu za koju traži pristup serverskim salama, ukoliko ta osoba nije državljanin BiH,
 - d. Datum, odnosno period tokom kojeg želi pristupati svojim serverima.
 - e. Registracijske oznake i model vozila ukoliko je isto potrebno za isporuku ili preuzimanje kolokacijske opreme.
4. BH Telecom zadržava pravo da ne dozvoli pristup serverima ukoliko procijeni da nije u mogućnosti obezbijediti adekvatan nadzor pristupa, ili ukoliko su u toku radovi u serverskim salama koje bi taj pristup ometao.
5. Dodijeljeni termin/period pristupa nije moguće odgoditi. Ukoliko je pretplatniku potreban novi termin, jer nije u mogućnosti ispoštovati dodijeljeni, pretplatnik ponovo podnosi zahtjev za pristup serverskim salama BH Telecoma.
6. Implementacija usluge i sama uspostava servisa u prvom obračunskom mjesecu podrazumijeva besplatan nadzor i prisustvo osoblja BH Telecoma u vremenskom period, koji je korisniku potreban da postavi svoju opremu koju želi kolocirati u Data Centru BH Telecoma (procjenjuje se da je maksimalno potrebno vrijeme za implementaciju usluge pet sati).

7. Prilikom posjete Data Centru BH Telecom, Korisnik će se pridržavati upustava i pravila BH Telecoma, koja će mu biti saopštena od strane ovlaštene osobe BH Telecoma.

Obračun i naplata korištenja usluga

1. Obračun korištenja usluge Kolokacije započinje sa danom aktivacije usluge. Mjesečna naknada u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplaćuje se srazmjerno broju dana korištenja.
2. BH Telecom će povremeno raditi testna mjerenja na usluzi te ukoliko se ustanovi da je snaga potrošača veća od definisane uslugom Kolokacija u Data Centru BH Telecoma, BH Telecom zadržava pravo da korisniku dostavi korigovani obračun zbog uvećane potrošnje na usluzi.

Administrativne usluge

1. Omogućena je besplatna promjena podataka o Korisniku, na zahtjev istog. Podaci koji se mogu mijenjati na zahtjev Korisnika su naziv, kontakt, adresa, adresa za dostavu računa.
2. Korisnik usluge Kolokacija u Data Centru BH Telecoma ima mogućnost prenosa prava korištenja/ustupanja Ugovora o korištenju usluga na treće lice, a u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma.
3. Korisnik ima mogućnost promjene veličine zakupljenog prostora za smještanje opreme, sama usluga promjene je besplatna, dok se mjesečna naplata za povećanje ili smanjenje zakupljenog prostora naplaćuje u skladu sa cijenama prikazanim u Katalogu.
4. Za vrijeme privremenog isključenja zbog neizmirenja duga i zbog zloupotrebe usluge, naplaćuje se puni iznos mjesečne naknade za usluge koje se tarifiraju u fiksnom iznosu mjesečne naknade.
5. Za vrijeme privremenog isključenja zbog neizmirenja duga i zbog zloupotrebe usluge, BH Telecom ne odgovara za potencijalno eventualne kvarove koji bi mogli nastati na opremi prilikom gašenja.
6. Za vrijeme privremenog isključenja zbog nemogućnosti pružanja usluge pretplatniku od strane BH Telecoma, ne naplaćuje se naknada.
7. U slučaju kada je zaključen ugovorni odnos sa obaveznim trajanjem, a vrši se trajni raskid usluge obavezno je prethodno izmirenje svih obaveza po osnovu obaveznog trajanja ugovornog odnosa.

Cloud storage

1. Usluga Cloud Storage omogućava Korisnicima kategorije pravnih lica zakup diskovnog prostora koji je dostupan putem interneta.
2. Uslugom se pruža jednostavno upravljanje i administracija zakupljenog diskovnog prostora (upravljanje resursima).

3. Cloud Storage usluga BH Telecoma omogućava Korisniku infrastrukturne kapacitete za pohranu podataka.
4. Struktura pohranjenih podataka je u vidu file sistema.
5. Preuzimanje podataka (data retrieval) nema ograničenja sa aspekta frekvencije pristupa.
6. Modifikacije pohranjenih podataka i pristup podacima se ne naplaćuju dodatno.
7. Korisnik sa svoje lokacije pristupa podacima putem FTP protokola korištenjem FTP klijenta, pomoću kojeg se vrši pohrana i manipulacija nad podacima (jedan administratorski account za upravljanje).
8. Korisnik je odgovoran da brine o zaštiti i sigurnosti svojih podataka, te da vodi računa o tome ko pristupa pohranjenim podacima na osnovu postojećih pravila i dodijeljenih pristupnih podataka.
9. Generalni pregled karakteristika Cloud Storage usluge prikazan je u sljedećoj tabeli:

| Karakteristike | Cloud Storage |
|--|--|
| Kapacitet | mjeri se u GB, odnosno TB |
| Read operacija | vrši se direktno, nije potrebno prethodno kopirati na lokalni disk |
| Write operacija i ostale modifikacije | vrši se direktno na pohranjenim podacima |
| Struktura | kao file u file sistemu |
| Dostupnost – connectivity | putem Networking usluga iz Kataloga |
| Pristup | FTP pristup podacima |
| Podešavanje pristupnih pravila (IAM polise) | user sa poštivanjem policy requirements za autentifikaciju |
| Skalabilnost | povećanje ili smanjenje kapaciteta po potrebi |
| Sigurnost i zaštita podataka | data protection, replication i retention |
| Trošak preuzimanja podataka (data retrieval) | uključen u cijenu |
| Mogućnost upotrebe sa drugim Cloud uslugama | integracija sa servisima iz Kataloga |

10. Read, write operacije, kao i ostale modifikacije Korisnik može raditi direktno nad svojim pohranjenim podacima, nije potrebno prethodno preuzimanje podataka na lokalni disk.
11. Obzirom da korisnik radi sve modifikacije nad svojim podacima bez dodatne naknade i ograničenja na frekvenciju pristupa, BH Telecom u okviru usluge ne nudi opciju object versioning-a, odnosno vraćanje dokumenta na prethodne verzije istog.
12. Za pristup podacima pohranjenim na Cloud Storage u Data Centru BH Telecoma potrebno je koristiti usluge iz Networking ponude, koja je sastavni dio Kataloga.
13. Korisnik može povećavati ili smanjivati zakupljeni Cloud Storage paket sa predefinisanim iznosima uključenih kapaciteta za smještanje podataka u GB, odnosno TB. Usluga smanjenja Cloud Storage paketa sa većeg na manji plaća se jednokratno.

14. U slučaju raskida ugovora za Cloud Storage uslugu, Korisnički podaci uklanjaju se 7 (sedam) dana nakon prestanka korištenja usluge, pri čemu Korisnik u navedenom roku ima mogućnost da preuzme svoje podatke iz Data centra BH Telecoma. Istekom navedenog roka, korisnički podaci se automatski brišu i isti više neće biti dostupni.
15. BH Telecom Cloud Storage uslugom nije uključena dodatna rezervna kopija, odnosno backup korisničkih podataka koje korisnik pohrani koristeći Cloud Storage uslugu.
16. Storage koji BH Telecom pruža za potrebe Cloud Storage servisa baziran je na N+1 konfiguraciji (N - broj node-ova u kompletnom storage kapacitetu).
17. Usluga Cloud Storage se pruža na principu „best effort“, te BH Telecom ne garantuje dostupnost/sigurnost/pouzdanost podataka u većoj mjeri nego što je to utvrđeno u ovim uslovima za Cloud Storage uslugu.
18. Korisnik odgovara za sve posljedice koje mogu nastupiti zbog karakteristika/prirode pohranjenih podataka i njihovog korištenja, jer BH Telecom ne vrši kontrolu podataka koji su pohranjeni putem usluge Cloud Storage, osim ukoliko se isto traži od strane nadležnih tijela u skladu sa pozitivnim propisima.

Obračun i naplata korištenja usluga

1. Obračun korištenja usluge Cloud Storage započinje sa danom aktivacije usluge. U prvom i posljednjem mjesecu korištenja Cloud Storage usluge naknada se naplaćuje srazmjerno broju dana korištenja.
2. Korištenje usluge Cloud Storage se ugovara na neodređeno vrijeme, ali sa minimalnim obaveznim trajanjem od 60 dana. U slučaju da se ugovor o korištenju usluge, na zahtjev ili krivicom Korisnika, prekine u prvih 60 dana, Korisniku će se naplatiti penal kao da je uslugu koristio puna dva mjeseca.

10.4. POSEBNI USLOVI HOSTING

1. Web Hosting, Email Hosting, Domain Hosting usluge sa dodatnim uslugama, su dio portfolija ponude Cloud usluga BH Telecoma i Korisnicima omogućavaju korištenje resursa BH Telecoma za web i email hosting, hostiranje web stranica, emaila, te hostiranje i upravljanje domenama.
2. Hosting usluge mogu koristiti rezidencijalni korisnici (fizička lica) i poslovni korisnici (pravna lica).
3. Korisnik može zahtijevati sljedeće Hosting usluge:
 - a. Web Hosting
 - b. E-mail Hosting
 - c. Domain Hosting
 - d. Dodatne Hosting usluge.
4. Za administraciju, upravljanje sadržajem, korištenje Hosting usluga omogućeno je korištenje Control panel-a.
5. Aktivacija/deaktivacija dodatnih Hosting usluga moguća je kroz Control Panel.
6. Prilikom podnošenja zahtjeva za Hosting uslugom Korisniku se nudi mogućnost odabira korisničkog imena (ukoliko nije već zauzeto) i lozinke za pristup Hosting Control Panelu.
7. Korištenje Hosting usluga ugovara se na neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja ugovornog odnosa.
8. Hosting usluge (usluge gdje više Korisnika dijeli iste hardvareske resurse) se nude takve kakve jesu bez ikakvih garancija. BH Telecom Korisniku ne daje nikakvu garanciju da je kao rezultat poduzetih standardnih sistemskih mjera zaštite na strani BH Telecoma, mogućnost pojave problema u radu Usluge u cijelosti uklonjena. BH Telecom ne tvrdi, niti garantuje, da će Usluga biti potpuna, sigurna, neprekinuta i bez greški. BH Telecom ne odgovara za bilo koje posljedice/štete koje mogu nastati Korisniku uslijed korištenja Usluge.
9. Web Hosting usluga bazirana na modelu dijeljenog hostinga nije preporučljiva za web stranice koje imaju velik broj posjeta ili zahtijevaju dodatne aplikacije koje nisu podržane u standardnim web hosting paketima.
10. Korisnik je u potpunosti odgovoran za procjenu resursa potrebnih za rad web stranica koje hostira kod BH Telecoma.
11. BH Telecom zadržava pravo da nadgleda Korisnikove podatke na resursima u Data Centru ili pristup Korisnikovim podacima preko mreže, za potrebe tehničke podrške, antivirusnog i antispam skeniranja, sprječavanja hakerskih napada, izrade sigurnosne kopije, utvrđivanja eventualnog kršenja ugovora, i ostalih potreba nužnih za izvršenje ugovora i pružanja Usluge.
12. Iako BH Telecom radi backup resursa koji se koriste za pružanje Hosting usluga po standardiziranim backup procedurama, BH Telecom ne preuzima bilo kakvu odgovornost za gubitak podataka uslijed povrata backupa ili u slučaju neispravnosti

- backup archive. Odgovornost Korisnika je da redovno izrađuje vlastite backup sigurnosne kopije koje će smještati na diskovni prostor vlastite opreme.
13. BH Telecom pruža besplatno podršku Korisnicima za migraciju hostiranih resursa korisnika na BH Telecom hosting platformu.
 14. Neograničeno korištenje resursa za Hosting usluge i planove bazirano je na fer osnovi. Fer osnova je definisana prosječnom potrošnjom Korisnika hosting usluga. To znači da iskorištenost resursa od strane jednog korisnika ne smije biti drastično veća od iskorištenosti koju su ostvarivali postojeći korisnici.
 15. BH Telecom zadržava pravo da Korisnički account tretira u smislu ograničenja i eventualne suspenzije ukoliko se desi neko od sljedećih prekoračenja, u smislu da korisnički hosting račun zauzima više od:
 - a. 15% procesora na duže od jednog sata kontinuirano,
 - b. 15% radne memorije duže od jednog sata kontinuirano,
 - c. 15% mrežnih I/O resursa duže od jednog sata kontinuirano,
 - d. 15% disk I/O resursa duže od jednog sata kontinuirano,
 - e. 200 istovremenih konekcija prema HTTP servisu,
 - f. 30 istovremenih konekcija prema FTP servisu po jednoj IP adresi,
 - g. 25 istovremenih konekcija prema MySQL servisu,
 - h. 30 istovremenih konekcija prema POP3, IMAP ili SMTP servisu po jednoj IP adresi.
 16. BH Telecom ne čuva podatke korisnika nakon trajnog raskida ugovornog odnosa krivicom ili na zahtjev Korisnika. U slučaju raskida ugovornog odnosa za hosting uslugu na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnikovi podaci se brišu sa danom realizacije zahtjeva za raskid usluge.
 17. Obračunski ciklus za naplatu usluga je mjesec. Naknada za korištenje Hosting usluga naplaćuje se mjesečno u fiksnom iznosu za sve osnovne i dodatne usluge iz Hosting ponude.
 18. Za Hosting usluge se ne naplaćuje naknada za aktivaciju.
 19. Obračun korištenja usluga započinje sa danom aktivacije usluge.
 20. U prvom i posljednjem mjesecu korištenja Hosting usluga za osnovne usluge naplaćuje se naknada srazmjerno broju dana korištenja.
 21. Naknada za dodatne Hosting usluge se u prvom i posljednjem mjesecu naplaćuje srazmjerno broju dana korištenja.

Administrativne usluge

1. Omogućena je besplatna promjena podataka o Korisniku, na zahtjev istog. Podaci koji se mogu mijenjati na zahtjev Korisnika su naziv/ime i prezime, kontakt, adresa, adresa za dostavu računa.

2. Korisnik Hosting usluga ima mogućnost prijenosa prava korištenja/ustupanja ugovora o korištenju usluga na treće lice, a u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma.
3. Promjena Hosting usluge/plana je besplatna i moguća je u okviru jedne vrste usluge i između različitih vrsta Hosting usluga po sljedećoj matrici:

| Promjene Hosting usluge/plana | Domain | Email | Web Basic | Web Plus | Web Premium |
|-------------------------------|--------|-------|-----------|----------|-------------|
| Domain | - | Da | Da | Da | Da |
| Email | - | - | Ne | Ne | Ne |
| Web Basic | - | Ne | - | Da | Da |
| Web Plus | - | Ne | Da | - | Da |
| Web Premium | - | Ne | Da | Da | - |

4. U slučaju promjene plana/paketa u okviru jedne vrste osnovne usluge (npr. promjena Web Hosting plana), ostaju aktivne dodatne usluge sa korištenog paketa/plana.
5. U slučaju promjene plana između različitih vrsta osnovnih usluga, ostaju aktivne dodatne usluge sa korištenog plana, koje postoje kao dodatne i na novom planu.

10.5. POSEBNI USLOVI PRIVATE CLOUD

1. Usluga se ugovara na zahtjev Korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U navedenom slučaju, Korisnik će zaključiti poseban Ugovor. U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja će biti utvrđena u navedenom Ugovoru.
2. Private Cloud se odnosi na tehničko rješenje koje podrazumijeva kreiranje end to end rješenja, a isto uključuje neophodne resurse softverske i hardverske, implementaciju i održavanje, koje se pruža isključivo za jednog korisnika.
3. Private Cloud može obuhvatiti usluge i servise koji se ne pružaju isključivo u Data centru (npr. usluge iz segmenta High Performance Networks)
4. Private Cloud se prvenstveno pruža velikim B2B (Business to Business) Korisnicima i B2G (Business to Government) Korisnicima koje imaju specifične zahtjeve.
5. Zavisno od tehničkih specifikacija i zahtjeva Korisnika, usluga se može pružati u jednom ili većem broju Data centara.
6. Zavisno od tehničkih specifikacija i zahtjeva Korisnika, usluga se može pružiti samostalno od strane BH Telecoma ili u saradnji sa partnerima.

10.6. POSEBNI USLOVI MULTICLOUD

6. Multicloud predstavlja osnovnu uslugu, čije gašenje (na zahtjev korisnika, zbog duga i dr.), će automatski pokrenuti raskid/gašenje svih ostalih dodatnih Cloud usluga i servisa.
7. Usluga se ugovara na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. U navedenom slučaju, U odnosu na tehničko rješenje, formirati će se odgovarajuća cijena, koja se vrši naplatom putem odgovarajućih Cloud usluga i servisa iz Cloud kataloga definisanih u tehničkom rješenju.
8. Izuzetak predstavljaju usluge koje su definisane Katalogom (npr. BaaS, DRaaS).

10.7. POSEBNI USLOVI HPC (HIGH PERFORMANCE COMPUTING)

1. HPC (High Performance Computing) usluga se koristi u sklopu Cloud usluga: Unmanaged Cloud i Managed Cloud te istu nije moguće ugovoriti kao samostalnu uslugu.
2. HPC Korisniku omogućavaju korištenje Cloud infrastrukture, odnosno virtuelnih mašina/servera sa zakupljenim serverskim resursima: procesorska snaga, radna memorija i prostor za pohranu podataka, u Data Centru, na serverima koji su u vlasništvu BH Telecoma.
3. BH Telecom HPC je computing usluga upravljana od strane BH Telecoma, koja Korisnicima omogućava da akcije vezane za instalaciju i održavanja virtuelnih mašina/servera prebace na BH Telecom.
4. BH Telecom HPC je usluga namijenjena poslovnim korisnicima – pravnim licima-
5. Za korištenje usluge Korisniku se dodjeljuju pristupni podaci. Korisnik je u obavezi voditi računa o tajnosti pristupnih podataka. Korisnik je odgovoran za eventualnu štetu nastalu uslijed neovlaštenog korištenja pristupnih podataka.
6. Za vrijeme privremenog isključenja usluge (npr. zbog duga), Korisniku je onemogućen pristup virtuelnim mašinama.
7. Virtuelne mašine/serveri sastoje se od procesora (vCPU), memorije (RAM), OS Image (operativni sistem, public/private Image) i storage resursa.
8. Korisnik ima mogućnost proširivanja resursa virtuelnih mašina/servera zakupom dodatnih resursa. Zakup dodatnih resursa se skalira (na više ili manje) 1 za vCPU [količina/komada], RAM [GB], storage [GB]. Za skaliranje i provizioniranje resursa može biti zahtjevan reset VM. Smanjenje resursa na storage, zavisno od tehničkog rješenja, može zahtjevati migraciju predmetne VM na novu VM sa umanjnim resursima na nivou storage.
9. Korisnicima su dostupni public i private Image-i operativnih sistema.
10. Public Image OS (različitih verzija):
 - a. SuSe Linux,
 - b. Red Hat Linux,
 - c. Ubuntu,
 - d. Centos,
 - e. Windows Server,
 - f. Windows SQL serveri.
11. Korisnici imaju mogućnost da koriste svoj Image operativnog sistema (private Image OS).
12. U slučaju da korisnik koristi vlastite Image OS, isti trebaju da uključuju legalne/validne licence za pripadajuće softvere koji podrazumijevaju rad licenci na Cloudu definisanih od strane proizvođača.

13. Korisnici imaju mogućnost korištenja public Image-a virtuelnih mašina sa SQL relacionom bazom podataka.
14. Public Image virtuelne mašine sa SQL Serverom podrazumijeva i Windows operativni sistem preinstaliran na virtuelnoj mašini.
15. Minimalan uslov za korištenje Image-a virtuelne mašine sa SQL Serverom Standard i Enterprise su 4 vCPU.
16. Korištenje vCPU resursa na virtuelnim mašinama sa public Image-om koji uključuje SQL Server, obračunava se po jediničnoj cijeni resursa, na mjesečnoj razini: jedinična cijena vCPU sa SQL Server/sat x 24 x broj dana u mjesecu. U prvom i posljednjem mjesecu korištenje se obračunava srazmjerno broju dana korištenja.
17. Korištenje Windows Rights Mgmt Services CAL omogućen je Korisnicima koji koriste Windows Server, SQL Server Image (vCPU).
18. Korisnik za potrebe administracije VM-ova ili vLAN-a koristi VDC portal sa pristupnim podacima kojij će biti isporučeni korisniku prilikom realizacije usluge.
19. Na nivou VDC portala korisnik ima mogućnost, samostalno ili uz pomoć BH Telecoma kreiranja, administriranja i upravljanja vLAN iz privatnog subneta. Javne statičke IP adrese se dodjeljuju na nivou VDC-a.
20. Nakon inicijalne postavke VM mogući su i različiti scenariji korištenja HPC, sa aspekta mrežne dostupnosti korištenih resursa. Ovisno od scenarija aktiviraju se i konfiguriraju usluge iz HPN (High Performance Networks).

Servisna ograničenja

1. U cilju omogućavanja kontrole troškova i zaštite Korisnika definisana su servisna ograničenja na nivou VDC, od kojih neka mogu biti uklonjena (povećana) na zahtjev Korisnika:

| Tip resursa | Ograničenje (Quota) | Ograničenje se može otkloniti na zahtjev |
|--------------------|----------------------------|---|
| vCPU | 64 logička procesora | Ne |
| RAM | 512 | Da |
| Storage | 2 TB | Da |

10.8. POSEBNI USLOVI HPN (HIGH PERFORMANCE NETWORKS)

1. HPN (High Performance Networks) usluge predstavljaju skup usluga mrežnog povezivanja lokacija Korisnika sa Data Centrom, odnosno sa HPC resursima korisnika na Cloud infrastrukturi u Data Centru.
2. HPN usluge omogućavaju:
 - a. kreiranje hibridnog mrežnog okruženja lokacija Korisnika i resursa u Data Centru;
 - b. korištenje funkcionalnosti sigurnog/zaštićenog međusobnog mrežnog povezivanja lokacija;
 - c. korištenja funkcionalnosti sigurnog/zaštićenog pristupa sa/ka Interneta/u.
3. Korisnik može zahtijevati sljedeće networking usluge:
 - a. Cloud Access
 - a. Private connect
 - b. Public connect
 - b. Secure Gateway
 - a. Secure VPN Gateway
 - b. Secure Internet Gateway
 - c. Dodatni sigurnosni servisi.
4. HPN usluge su namijenjene poslovnim korisnicima – pravnim licima.
5. Cloud Access usluga omogućava povezivanje lokacija Korisnika sa Data Centrom (Point-to-Point).
6. Pod lokacijama Korisnika podrazumijevaju se: mobile office, office, home office, LAN/VPN korisnika, Data Centar od Korisnika.
7. Uspostavljanjem fizičke/logičke veze između lokacije Korisnika i Data Centra, uspostavlja se i VPN funkcionalnost između ove dvije tačke (point-to-point).
8. Private connect usluga omogućava povezivanje lokacija Korisnika sa Data Centrom kroz pristupnu mrežnu infrastrukturu BH Telecoma, dedicanim linkovima simetričnog i asimetričnog kapaciteta koji služi za povezivanje usluga iz Kataloga sa fizičkom lokacijom korisnika pod uslovom da na istoj postoji tehnička mogućnost.
9. BH Telecom će uslugu Private connect, koja se realizuje dedicanim linkovima asimetričnog kapaciteta, Korisniku pružati po maksimalnoj brzini prijenosa podataka definisanoj za odabrani kapacitet, u skladu sa tehničkim mogućnostima. Tehničke mogućnosti ovise od uslova na lokaciji Korisnika i uslova u pristupnoj mreži BH Telecoma za datu lokaciju.
10. Deklarisana brzina za odabrani asimetrični kapacitet usluge Private connect je osnovna brzina prijenosa podataka koju isporučuje BH Telecom. BH Telecom zbog uslovljenosti isporuke određene brzine prijenosa podataka za uslugu Private connect realizovanu asimetričnim kapacitetima uslovima na lokaciji Korisnika, Korisniku garantuje isporuku minimalno 60% od deklarisanе brzine.

11. Public connect usluga omogućava povezivanje lokacija korisnika sa Data Centrom dodijeljenim linkovima kroz javnu Internet mrežu (IP tuneliranje). Za realizaciju predmetne usluge, na lokaciji korisnika može biti usluga pristupa Internetu drugog operatera.
12. Private connect i Public connect usluga je namijenjena isključivo pravnim licima.
13. Usluga Secure Gateway omogućava:
 - a) korištenje VPN gateway funkcionalnosti – Secure VPN Gateway,
 - b) korištenje Internet gateway funkcionalnosti – Secure Internet Gateway.
14. Usluga Secure VPN Gateway je dodatna Cloud Access usluga koja omogućava uspostavljanje P2P (Point-to-Point).
15. Usluga Secure VPN Gateway uključuje: L4 zaštitu, Stateful Firewall (State Table), NAT (port forwarding, 1:1 NAT, outbound NAT, NAT reflection), VPN.
16. Usluga Secure VPN Gateway se automatski aktivira, prilikom realizacije usluge Private connect. Secure VPN Gateway je servis koji upravlja komunikacijom prema Data centru, ali i prema lokaciji korisnika. Naplata istog kreće u slučaju povezivanja više od jedne lokacije sa Data Centrom.
17. Usluga Secure Internet Gateway Korisniku omogućava korištenje funkcionalnosti virtuelnog Internet gatewaya. Korištenjem ove usluge Korisniku je omogućen siguran pristup Internetu sa svih lokacija koje su povezane sa Data Centrom, kao i sa resursa zakupljenih u Data Centru. Usluga omogućava i siguran pristup resursima Korisnika u Data Centru putem Interneta. Usluga se automatski aktivira prilikom realizacije Unmanaged i Managed Cloud.
18. Usluga Secure Internet Gateway uključuje: L7 zaštitu, Stateful Firewall (State Table), NAT (port forwarding, 1:1 NAT, outbound NAT, NAT reflection), Intrusion Prevention System (IPS). Servis je moguće proširiti aktivacijom dodatnih funkcionalnosti na zahtjev korisnika, prema uslovima Katalog, poput funkcionalnosti Load Balancing, Web Application Firewall i dr.
19. Korisnik ima mogućnost definisanja prava pristupa, odnosno lokacija i/ili resursa koje imaju pristup internetu, u smislu omogućavanja ili zabrane pristupa.
20. Secure Gateway usluge uključuju:
 - a. Inicijalnu instalaciju i konfiguraciju prema zahtjevima Korisnika od strane BH Telecoma,
 - b. Manje izmjene inicijalne konfiguracije, na zahtjev Korisnika, u okviru već konfigurisanih postavki, koje ne zahtijevaju dodatni angažman resursa BH Telecoma na aktivnostima analize, dizajna rješenja i dodatne konfiguracije. Usluge konfiguracija i izmjena mogu biti dodatno naplaćene zavisno od osnovne usluge korisnika (Unmanaged/Managed Cloud).
21. Korisnik ima mogućnost korištenja dodatnih sigurnosnih usluga u slučaju kada su njegovi resursi u Data Centru/ima dostupni sa Interneta:
 - a. Javna statička IP adresa - omogućava zakup javne statičke IP adrese/a od BH Telecoma (IPv4, IPv6);

- b. DDoS (Distributed Denial of Service);
 - c. Threat prevention - Advanced (IPS, antivirus, antibot);
 - d. WAF (Web Application Firewall);
 - e. Secured connectivity solutions;
 - f. i drugi.
22. Javna statička IP adresa dodjeljuje se na nivou VDC-a, te ju je u zavisnosti od korisničkih potreba i načina konfiguracije NAT-a moguće iskoristiti za jednu ili više VM-a unutar VDC-a. Korisnik na zahtjev može zakupiti dodatne javne statičke IP adrese.
23. Korisniku Cloud Access, Private connect usluge omogućeno je dodatno na zahtjev korištenje usluge Technical lead. Ova usluga omogućava Korisniku da funkcije konfigurisanja, monitoringa i održavanja prenese na BH Telecom.

Obračun i naplata korištenja usluga

1. Obračun korištenja HPN usluga započinje danom aktivacije usluge.
2. Naknada u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplaćuje se srazmjerno broju dana korištenja.
3. Za usluge HPN naplaćuje se jednokratna naknada za aktivaciju za usluge koje su definisane cjenovnikom iz Kataloga.
4. Ukoliko ne postoji tehnička mogućnost za realizaciju usluge Cloud Access (npr. Private connect, Public connect) na zahtijevanoj lokaciji Korisnika, cijena jednokratne naknade za aktivaciju usluge može biti uvećana za cijenu ponuđenog tehničkog rješenja od strane BH Telecoma, na zahtjev i uz saglasnost Korisnika na predračun troškova.
5. Za korištenje Private connect usluge naplaćuje se mjesečna naknada ovisno od kapaciteta linka, za svaku lokaciju koja se povezuje sa Data Centrom.
6. Za korištenje Public connect usluge naplaćuje se mjesečna naknada u fiksnom iznosu, neovisno od kapaciteta linka, za svaku lokaciju koja se povezuje sa Data Centrom.
7. Za korištenje Secure VPN Gateway usluge naplaćuje se mjesečna naknada, bez obzira na broj lokacija povezanih sa resursima korisnika u Data Centru u korisnički Virtual Private Cloud network.
8. Za Secure VPN Gateway uslugu se naknada u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplaćuje u punom iznosu, bez obzira na broj dana korištenja usluge.
9. Korištenje Secure Internet Gateway usluge naplaćuje se po agregiranoj količini prenesenih podataka (in/out GB transferred) sa/ka resursa/ima u Data Centru. Iznos naknade za korištenje usluge određuje se kao proizvod količine prenesenih podataka i jedinične cijene za GB prenesenih podataka sa/ka Interneta/u.
10. Za dodatnu sigurnosnu uslugu Javna statička IP adresa se naknada u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplaćuje u punom iznosu.

11. Za dodatne sigurnosne usluge usluge Internet protection – mail i Internet protection – web se naknada u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplaćuje u punom iznosu.
12. Za dodatnu sigurnosnu uslugu Zaštita od DDoS napada se naknada u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplaćuje srazmjerno broju dana korištenja.
13. U slučaju smetnje u korištenju usluga koja nije uzrokovana krivicom Korisnika, a koja traje u kontinuitetu više od 3 (tri) sata, Korisnik ima pravo zahtijevati korekciju fakture za korištenje usluge u obračunskom ciklusu u kom se smetnja dogodila, ukoliko se utvrdi da je kvar/smetnja uzrokovan od strane BH Telecoma. Iznos umanjenja fakture obračunava se iz punog iznosa mjesečne fakture, srazmjerno broju sati trajanja smetnje za lokaciju za koju se utvrdi kvar/smetnja u skladu sa Katalogom. Zahtjev za umanjenje fakture mora biti podnesen po uslovima utvrđenim Opštim uslovima.

Administrativne usluge

1. Omogućena je besplatna promjena podataka o Korisniku, na zahtjev istog. Podaci koji se mogu mijenjati na zahtjev Korisnika su naziv/ime i prezime, kontakt, adresa, adresa za dostavu računa.
2. Korisnik HPN usluga ima mogućnost prijenosa prava korištenja/ustupanja ugovora o korištenju usluga na treće lice a u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma.
3. Korisnik ima mogućnost promjene lokacije. Ova promjena se naplaćuje u fiksnom iznosu jednokratno. U slučaju da su za realizaciju usluge na novoj lokaciji potrebni dodatni radovi za uspostavljanje tehničke mogućnosti za realizaciju usluge, Korisnik snosi i troškove dodatnih radova i utroška materijala.
4. Korisnik ima mogućnost promjene kapaciteta linka za uslugu Cloud Access (Private connect). Promjena kapaciteta linka se odnosi unutar iste usluge (npr. nije moguća promjena sa Private connect – simetrični na asimetrični). Za svaki slučaj promjene, unutar iste usluge, naplaćuje se jednokratno razlika u cijeni jednokratne naknade za aktivaciju usluge na koju se radi promjena u odnosu na cijenu ove naknade za uslugu sa koje se radi promjena, kao i dodatni radovi i utrošak materijala ako ih ima.
5. U mjesecu u kom se desila promjena navedena u prethodnom stavu, Korisnik za uslugu Cloud Access Private i Public connect plaća mjesečnu naknadu srazmjerno broju dana korištenja usluge/kapaciteta.

10.9. POSEBNI USLOVI SECURITY

1. Korisnik ima mogućnost korištenja dodatnih sigurnosnih usluga u slučaju kada su njegovi resursi u Data Centru dostupni sa Interneta:
 - a. Internet Mail protection - omogućava antivirus i antispam zaštitu virtuelnih mašina/servera na kojima Korisnici hostiraju svoj e-mail servere, tj. zaštitu korisničke mreže i resursa na Data Centru BH Telecoma od virusa, spama i drugog neželjenog sadržaja.
 - b. Internet web server protection - omogućava postavljanje WAF (Web Application Firewall) ispred servera u vlasništvu Korisnika, lociranog u Data Centru. WAF konfiguriše i održava BH Telecom. Korištenje usluge naplaćuje se mjesečno po procijenjenom broju inženjer sati potrebnih za realizaciju zahtjeva korisnika (konfiguracija, održavanje) za WAF na mjesečnoj razini.
 - c. DDoS zaštita - omogućava zaštitu korisničkih resursa na Data Centru BH Telecoma i mreže korisnika od zlonamjerenih napada sa Interneta. Usluga podrazumijeva skeniranje saobraćaja na javnim statičkim IP adresama.
 - d. druge usluge definisane Katalogom.
2. BH Telecom garantuje ispravnost rada DDoS usluge do količine od 10 Gbps neželjenog saobraćaja. Za vrijednost neželjenog saobraćaja iznad ove vrijednosti, a zbog zaštite vlastite infrastrukture, BH Telecom će vršiti blokiranje kompletnog saobraćaja za napadnutu IP adresu.
3. DDoS zaštita se vrši od sljedećih napada: Invalid Packets, IP Address Filter Lists, Black/White Filter Lists, Packet Header Filtering, IP Location Filter Lists, Zombie Detection, UDP Reflection/ Amplification Protection, Per Connection Flood Protection, Spoofed TCP SYN Flood, TCP SYN Authentication, TCP Connection Limiting, TCP Connection Reset, Payload Regular Expression Filter, Shaping, IP Location Policing, Inline Filter, Blacklist Fingerprints, Protocol Baselines.

10.10. POSEBNI USLOVI BUSINESS CONTINUITY

1. Business Continuity usluge isporučuju se kao Cloud „as a Service“ usluge, te Korisniku omogućavaju kreiranje rješenja i automatizaciju aktivnosti na kreiranju sigurnosnih kopija i replika korisničke IT infrastrukture, u cilju osiguranja kontinuiteta poslovanja.
2. Za realizaciju usluga koristi se Veeam rješenje.
3. Korisnik može zahtijevati sljedeće Business Continuity usluge:
 - a. Cloud Direct Backup
 - i. Repository as a Service [BRaaS]
 - ii. Backup as a Service [BaaS].
4. Cloud Direct Backup usluga omogućava automatiziranu pohranu sigurnosnih kopija podataka sa različitih repozitorija/uređaja u korisničkoj IT infrastrukturi, na resurse u Data Centru BH Telecoma.
5. Usluga omogućava kreiranje sigurnosnih kopija podataka sa bilo kog uređaja u korisničkoj IT infrastrukturi: serveri, desktop ili prijenosni računari, bilo koje virtualizacijske platforme: virtuelni resursi (data centri, serveri, računari), korisničkih aplikacija (Oracle DB, MS SQL DB), u realnom vremenu, njihovo pohranjivanje u Cloud te vraćanje istih prema potrebi.
6. Korisnici Business Continuity usluge Cloud Direct Backup i pripadajućih dodatnih usluga mogu biti poslovni i rezidencijalni korisnici (pravna i fizička lica).
7. Cloud Direct Backup usluga je dostupna u dvije opcije:

| Cloud direct backup | Repository as a Service | BaaS |
|---------------------|-------------------------|------------------|
| Veeam backup sw | X | √ |
| Storage repozitorij | √ | √ |
| Connectivity | Internet SSL/TSL | Internet SSL/TSL |
| Dedicirani link | Na zahtjev | Na zahtjev |

8. Cloud Direct Backup Repository as a Service (BRaaS) je opcija namijenjena korisnicima koji već imaju Veeam softver i žele koristiti storage resurse u Data Centru BH Telecoma kao backup repozitorij.
9. Preduslov za korištenje Cloud Direct Backup Repository as a Service opcije jeste da korisnik ima Veeam softver. Korisnik u ovom slučaju samostalno kreira i održava Veeam backup infrastrukturu na svojoj strani.
10. Cloud Direct Backup as a Service (BaaS) namijenjena je korisnicima kojima je potrebno cjelovito backup rješenje, koje uključuje backup softver i licence, te repozitorij/prostor za pohranu sigurnosnih kopija podataka. U ovom slučaju BH Telecom obezbjeđuje Veeam softver i licence.
11. U slučaju korištenja Cloud Direct, Backup as a Service opcije (BaaS), inicijalno uspostavljanje, kreiranje i održavanje backup infrastrukture je u ingerencijama Korisnika. BH Telecom može na zahtjev Korisnika preuzeti aktivnosti inicijalne konfiguracije, kreiranja backup infrastrukture na korisničkoj strani i aktivnosti

održavanja, i to kroz jednokratne akcije po zahtjevu korisnika. Ova usluga se dodatno naplaćuje po realizaciji kroz dodatnu uslugu Technical lead.

12. Za povezivanje sa Data Centrom BH Telecoma Korisnik koristi TSL/SSL pristup kroz javnu internet mrežu. Može koristiti postojeću uslugu pristupa internetu bilo kog ISP (BH Telecom i drugi ISP)
13. Korisnik za povezivanje sa Data Centrom BH Telecoma može, na zahtjev, koristiti i dedikirane linkove kroz javnu internet mrežu ili kroz mrežu BH Telecoma, odnosno Cloud Access usluge.
14. Prilikom kreiranja i pohranjivanja sigurnosnih kopija podataka koristi se enkripcija podataka u skladu sa sigurnosnim standardima, 256-bit AES za enkripciju blokova podataka u backup fileovima i mrežnog prometa.
15. Kreiranje sigurnosnih kopija podataka u realnom vremenu podrazumijeva da je podatke moguće vratiti u tačku od prije 15 min, ovisno od mrežne propusnosti, od brzine rasta/izmjene repozitorija podataka na sistemu korisnika za koji se kreiraju sigurnosne kopije (backup).
16. BH Telecom na zahtjev Korisnika (uz naplatu putem Technical lead) radi verifikaciju restora iz kreiranog backupa, najviše jednom kvartalno. Redovna provjera ispravnosti, konzistentnosti i testiranje backupa je u ingerencijama Korisnika.
17. Kod korištenja Cloud Direct Backup usluge Korisnik koristi Backup resurs i Backup repozitorij. Backup resurs je resurs Korisnika za koji se kreiraju sigurnosne kopije podataka (backup) i pohranjuju na resurse u Data Centru BH Telecoma. Backup repozitorij je storage prostor na resursima u Data Centru BH Telecoma koje Korisnik zakupljuje za pohranjivanje kreiranih sigurnosnih kopija podataka svojih backup resursa.
18. Usluga Cloud Direct Backup se naplaćuje mjesečno kroz naknadu za korištene Backup resurse i zakupljeni Backup repozitorij. U prvom i posljednjem mjesecu korištenja Usluge naplaćuje se mjesečna naknada srazmjerno broju dana korištenja.
19. U slučaju prijevremenog djelimičnog raskida Krovnog ugovornog odnosa za Cloud usluge uslijed prestanka/raskida korištenja Cloud Direct Backup usluge, Korisnik je dužan jednokratno uplatiti sve dodijeljene popuste.
20. Korisnički podaci se čuvaju 7 dana od dana raskida. Korisnik je odgovoran za preuzimanje sigurnosnih kopija podataka kreiranih u toku korištenja Usluge u navedenom periodu. BH Telecom može na poseban zahtjev Korisnika isporučiti sigurnosne kopije korisničkih podataka nastale u toku korištenja Usluge sa korištenog backup repozitorija u Data Centru BH Telecoma, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost i odgovarajući resursi, uz naplatu putem Technical lead.
21. U cilju očuvanja kontinuiteta poslovanja Korisnika, kreirane sigurnosne kopije korisničkih podataka/resursa (backup fileovi) se čuvaju na repozitoriju BH Telecoma u periodu do 7 dana i u slučaju brisanja backup filea od strane Korisnika (slučajno ili namjerno brisanje). U tom periodu BH Telecom po zahtjevu Korisnika može vratiti obrisane korisničke podatke (backup fileove) na korisnički Backup repozitorij u Data Centru BH Telecoma. Po isteku perioda od 7 dana, podaci su trajno izbrisani.
22. Osnovne funkcionalnosti usluge Cloud Direct Backup su:

- a. Backup: kreiranje Image-level backup za virtuelne, fizičke, Cloud mašine;
 - b. Restore: iz backup file na originalnu ili novu lokaciju zavisno od konfiguracije/zahitjeva korisnika;
 - c. Backup Copy: kreiranje kopija backup file na sekundarni repozitorij u Dana Centru BH Telecoma (u sklopu 3-2-1 backup policy);
 - d. Pohranjivanje backup-ovanih podataka/file-ova na resurse u Data Centru BH Telecoma;
 - e. Restore verifikacija.
23. Korisnici Unmanaged/Managed, podnose zahtjev za korištenje BaaS servisa. Aktivacija resursa se naplaćuje automatski prema broju VM koju koje korisnik definiše putem VDC portala kao VM za koje je potreban Backup. Prilikom aktivacije BaaS servisa korisnik definiše željenu količinu repozitorij koju korisnik povećava/umanjuje na zahtjev bez dodatne naplate.

Usluge Podrške

1. Korisnik Cloud Direct Backup usluge ima mogućnost korištenja usluge Podrške BH Telecoma, dodatno, na zahtjev putem usluge Technical lead. Podrška za Cloud Direct Backup podrazumijeva aktivnosti koje BH Telecom provodi u skladu sa potrebama Korisnika specificiranim u zahtjevu, a prema DRP-u (Disaster Recovery Plan) ili sljedećoj specifikaciji aktivnosti:

| Backup Repository as a Service Podrška | Backup as a Service Podrška |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Održavanje korištenih resursa u Data Centru BH Telecoma; - Monitoring korištenih resursa u Data Centru BH Telecoma. | <ul style="list-style-type: none"> - Uspostavljanje i konfiguracija infrastrukture na strani korisnika; - Kreiranje backup job; - Monitoring izvršavanja backup job; - Monitoring korištenih resursa u Data Centru BH Telecoma; - Održavanje infrastrukture u Data Centru BH Telecoma. |

2. Kroz usluge podrške mogu se realizovati i drugi specifični zahtjevi Korisnika koji se realizuju kroz jednokratne akcije BH Telecoma, a vezano za eksploataciju usluge Cloud Direct Backup. Navedeno je predmet dogovora Korisnika i BH Telecoma. Prihvatanje realizacije takvih specifičnih aktivnosti od strane BH Telecoma uslovljeno je tehničkom mogućnošću za realizaciju, raspoloživošću ljudskih i materijalnih resursa BH Telecoma.
3. Usluge podrške naplaćuju se jednokratno po broju utrošenih inžinjer sati za realizaciju zahtjeva Korisnika, usluga Technical lead. Po realizaciji zahtjeva, BH Telecom Korisniku ispostavlja izvještaj o izvršenom poslu sa informacijama o broju utrošenih inžinjer sati i izvršenim aktivnostima. Korisnik verificira ovaj izvještaj. Broj inžinjer sati iz izvještaja verificiranog od strane Korisnika predstavljaju osnovicu za obračun i naplatu usluge Podrške od Korisnika.

Testni period

1. Korisnik ima mogućnost korištenja usluge Cloud Direct Backup u testnom periodu do 10 dana. Testni period se mora iskoristiti u toku jednog kalendarskog mjeseca.
2. Korisnik u testnom periodu može koristiti Backup repozitorij do 100 GB storage kapaciteta.
3. U testnom period Korisnik nema mogućnost korištenja usluga Podrške BH Telecoma.
4. Korisnik je po isteku testnog perioda, a najkasnije 3 dana prije nastavka komercijalnog korištenja Usluge, dužan dostaviti emailom potvrdu o nastavku korištenja Usluge, sa e-mail adrese koja je navedena kao kontakt u Krovnom ugovoru za Cloud usluge.
5. Korisnik je dužan dostaviti informaciju BH Telecomu 3 dana prije prekida korištenja testnog perioda usluge Cloud Direct Backup i u slučaju da ne želi nastaviti koristiti Uslugu po isteku testnog perioda. U ovom slučaju, BH Telecom nema obavezu isporuke sigurnosnih kopija korisničkih podataka nastalih u toku testnog perioda korištenja Usluge. BH Telecom nije odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu gubitkom sigurnosnih kopija podataka korisnika nastalih u toku testnog perioda korištenja usluge.

Administrativne usluge

1. Omogućena je besplatna promjena podataka o Korisniku, na zahtjev istog. Podaci koji se mogu mijenjati na zahtjev Korisnika su naziv/ime i prezime, kontakt, adresa, adresa za dostavu računa.
2. Korisnik ima mogućnost prijenosa prava korištenja/ustupanja ugovora o korištenju usluga na treće lice a u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma.
3. Korisnicima je omogućena promjena količine Backup resursa i Backup repozitorija na zahtjev.
4. U obračunskom ciklusu u kom se desila promjena naplaćuju se naknade za količine resursa i repozitorija do datuma realizacije promjene, srazmjerno broju dana korištenja, i naknade srazmjerno broju dana korištenja od datuma promjene do kraja obračunskog ciklusa, za izmijenjene količine resursa i repozitorija.
5. Zahtjev za promjenu korištenih Backup resursa i zakupljenog Backup repozitorija Korisnik podnosi u skladu sa odredbama Uslova. Zaprimljeni zahtjev se evidentira u prodajnoj aplikaciji BH Telecoma. Iz prodajne aplikacije se inicira i realizacija zahtjeva za promjenom.
6. U slučaju kršenja navedenih odredbi o načinu realizacije promjene Backup resursa i Backup repozitorija, BH Telecom zadržava pravo da onemogući korištenje Usluge Korisniku sve dok Korisnik ne otkloni nepravilnosti u korištenju Usluge i/ili dok BH Telecom ne ustanovi da se Usluga koristi u skladu sa navedenim odredbama.

DRaaS (Disaster Recovery as a Service)

1. Usluga DRaaS (Disaster Recovery as a Service) je dodatna usluga za korisnike Managed Cloud, Hibridni Cloud i Multicloud.
2. Za Hibridni Cloud i Multicloud je neophodna aktivacija Unmanaged/Managed Cloud. Za korisnike koji nemaju aktivnu uslugu Unmanaged/Managed Cloud, ista će se aktivirati (bit će im dostavljen pristup VDC portalu), zajedno sa potrebnim Cloud uslugama i servisima iz nomenklature 2./3., prema DRP-u/tehničkim rješenjem/ponudi.
3. Za realizaciju DRaaS usluge neophodno je da korisnik ima aktivan servis iz segmenta Cloud Direct Backup (BaaS/BRaaS) iz Kataloga Cloud usluga BH Telecom koji je definisan za DRaaS uslugu (Naknada za backup replikaciju). Korisnik također može imati i backup VM/servera za koja se realizira kao standardna usluga DRaaS/BRaaS (Naknada za backup resurs i Naknada za backup repozitorij).
4. DRaaS podrazumijeva uspostavljanje rezervne infrastrukture koja se aktivira u slučaju katastrofe ili ozbiljnog prekida rada na drugi site/data centar. DRaaS se može aktivirati i na zahtjev korisnika npr. za potrebe testirajna/provjere konzistentnosti podataka. DRaaS uključuje redovno ažuriranje rezervnih sistema, sinhronizacija se vrši po potrebi ili u redosljedu koji korisnik definiše (putem BaaS/BRaaS usluge) u DRP-u. U slučaju postojana većeg broja VM koji su predmet DRaaS, korisnik za svaki pojedinačni VM će definisati DRP (Disaster Recovery Plan), isti dokument može definisati i redosljed aktivacije VM u slučaju nastanka DRP.
5. Ukoliko tehničko rješenje omogućava, aktivacija DRaaS može biti omogućena samostalno aktivacija od strane Korisnika, a prema DRP-u.
6. Replikacija (prenos) podataka unutar data i među data centrima BH Telecoma neće biti dodatno naplaćeno (I/O).
7. Broj VM/servera u sklopu DRaaS koje mogu biti aktivne unutar jedne pretplate nije ograničen.
8. Za svaki pojedinačni VM/servera koji su predmet DRaaS-a, će biti definisani potrebni resursi i servisi, koji će biti prezentirani u sklopu DRP-a i tehničkog rješenja/ponude. Zavisno od DRP-a/tehničkog rješenja resursi se mogu nalaziti u jednom ili u većem broju data centra BH Telecoma.
9. DRaaS u aktivnom stanju može biti do 30 dana, preko 30 dana korisnik će DRaaS prebaciti u pasivno stanje ili će DRaaS proglasiti aktivnim site što podrazumijeva da će predmetni site prestati biti DRaaS.
10. U slučaju proglašavanja DRaaS aktivnim site, ista će biti posmatrana kao VM u sklopu Unmanaged/Managed Cloud, čija naplata će biti prema uslovima i cijeni iz nomenklature 2/3.
11. DRP se kreira u saradnji sa korisnikom, sa kojim je korisnik saglasan prije početka implementacije.
12. RPO (Recovery Point Objective) i RTO (Recovery Time Objective) se definiše tehničkim rješenjem/DRP-om.

13. RPO i RTO mogu biti iste ili različite za pojedini VM/server, što će u konačnici biti definisano tehničkim rješenjem/DRP-om, koji se na zahtjev korisnika može mijenjati.
14. RAID 5 Thin (NVMe) (za RPO/RTO) – storage prostor namijenjen za repozitoriji koji predstavlja količinu prostora neophodnu za RPO (Recovery Point Objective) i RTO (Recovery Time Objective). Količina neophodnog storage će biti definisana u DRP-u i ista je varijabilna zavisno od količine/promjena storage na primarnom sistemu koji je predmet DRaaS, broja željenih tačaka i dr.
15. RAID 5 Thin (NVMe) (za VM) - storage prostor primarnog VM-a, te predstavlja varijabilnu kategoriju koja ovisi od količine storage primarnog site.
16. „Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema – rezervacija“, predstavlja trošak rezervacije „Premium vCPU“ za potrebu DRaaS, čime se rezervišu neophodni resursi koji su potrebni za aktivaciju DRaaS usluge prema DRP-u.
17. Resursi „Premium vCPU“ u aktivnom i pasivnom stanju DRaaS-a, će primarno biti naplaćeni putem cijene „Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema“/„Premium vCPU sa distribucijama Linux operativnog sistema – rezervacija“, osim ukoliko DRP ne zahtjeva drugačije.
18. RAM - rezervacija, predstavlja trošak rezervacije RAM-a za potrebu DRaaS, čime se rezervišu neophodni resursi koji su potrebni za aktivaciju DRaaS usluge prema DRP-u.
19. U slučaju nastanka DRP-a, zavisno od tehničkog rješenja i angažmana tehničke osobe od strane korisnika, RTO je po principu Best-Effort, osim ako nije drugačije definisano DRP-om.
20. Finalno tehničko rješenje može uključivati i druge usluge i servise iz Kataloga Cloud usluga, neophodni za rad DRaaS u pasivnom ili aktivnom stanju.
21. Aktivnosti koje se odnose na: Testiranje tehničkog rješenja, Izrada DRP, Izmjene DRP, Testiranje DRP se naplaćuju jednokratno putem usluge Technical lead – Business continuity. Prethodno navedene aktivnosti mogu zahtijevati aktivaciju i drugih Cloud resursa i servisa što će korisniku biti prezentirano putem ponude/tehničkog rješenja/DRP-a.
22. Izmjene postojećeg/implementiranog DRP podrazumijeva prilagođavanjem novonastalim uslovima i zahtjevima - zavisno od tehničkog rješenja
23. Korisnik ima pravo na testiranje DRP-a, na zahtjev, jednom ili više puta godišnje.
24. Testiranje DRP-a, bez naplate za Technical lead u sklopu usluge, jednom u toku godine pod uslovom da je potpisan Ugovorni za DRaaS 12/24 mjeseca. Korisniku će biti naplaćeni resursi „pay per used“ i usluge iz Kataloga Cloud usluga BH Telecoma koje si su neophodni za rad DRaaS usluge što će biti prezentirano ponudom/tehničkim rješenjem/DRP-om.
25. Usluge i resursi koji su potrebni za DRaaS, ukoliko su aktivni na strani korisnika (Cloud usluge i servise iz Kataloga Cloud usluga BH Telecoma), a mogu biti iskorišteni za potrebe testiranja ili situacije aktiviranja DRaaS-a, neće biti dodatno naplaćeni.

26. Korisnik može zahtijevati dobijanje statusa i informacija u vezi uspješnosti replikacije podataka.
27. Replikacija podataka se vrši na nivou VM, samim time u nadležnosti korisnika je ispravnost i konzistentnost podataka koji se repliciraju. Korisnik ima mogućnost, na zahtjev, testiranja DRaaS scenarija koji može podrazumijevati i provjeru ispravnosti i konzistentnosti podataka od strane Korisnika.
28. Korisnik ima mogućnost korištenja usluge DRaaS u testnom periodu do 30 dana. Za realizaciju testnog period DRaaS usluge će biti potrebne i druge Cloud usluge i servisi čiji testni period je definisan u nomenklaturi 10. Testni period može biti korišten za procjenu RTO/RPO, ulaznih elemenata za kreiranje tehničkog rješenja, odnosno kreiranje DRP-a i prezentacije funkcionalnosti DRaaS-a.
29. Korisnik je po isteku testnog perioda, a najkasnije 3 dana prije nastavka komercijalnog korištenja Usluge, dužan dostaviti emailom potvrdu o nastavku korištenja Usluge, sa e-mail adrese koja je navedena kao kontakt u Krovnom ugovoru za Cloud usluge.
30. Korisnik je dužan dostaviti informaciju BH Telecomu 3 dana prije prekida korištenja testnog perioda usluge DRaaS i u slučaju da ne želi nastaviti koristiti Uslugu po isteku testnog perioda. U ovom slučaju, BH Telecom nema obavezu isporuke sigurnosnih kopija korisničkih podataka nastalih u toku testnog perioda korištenja Usluge. BH Telecom nije odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu gubitkom sigurnosnih kopija podataka korisnika nastalih u toku testnog perioda korištenja usluge.
31. U slučaju da Korisnik zatraži predimenzionirano rješenje Usluge (zahtjev veći broj VM/servera koji su predmet DRaaS), BH Telecom zadržava pravo predložiti rješenje sa manjim zahtjevima neophodni za potrebe testiranja (predložiti optimizirano rješenje) ili odbiti zahtjev za testni period ukoliko se Korisnik ne slaže sa predloženim.
32. Nepostojanje tehničke mogućnosti za testni period se odnosi na:
 - a. U slučaju da specifikacija zahtjeva korisnika nije dovoljna za kreiranje tehničkog rješenja.
 - b. U slučaju da su korisnički zahtjevi predimenzionirani i zahtijevaju značajne resurse.
 - c. U slučaju negativne ocjene boniteta potencijalnog korisnika.
 - d. Nepostojanja osnovnih preduslova za testiranje usluge na korisničkoj strani (npr. predmet DRaaS na strani korisnika nije podržan ili zahtjeva značajne izmjene, unapređenja, rekonfiguraciju sistema, nepostojanje adekvatne osobe sa tehničkim znanjem na strani korisnik i dr.).
 - e. Drugi razlozi zavisno od analize i specifičnosti pojedinačnog prodajnog scenarija.
33. Usluga DRaaS za Managed Cloud:
 - a. Podrazumijeva replikaciju podataka prema DRP za pojedinačne VM Korisnika. Primarni/aktivni site korisnika je data centar BH Telecoma, dok je sekundarni site (DRaaS) također u data centru BH Telecoma na u drugom, fizički odvojenom data centru.

- b. U slučaju da korisnik posjeduje aktivan Managed Cloud, a tehničko rješenje ne zahtjeva zasebnu aktivaciju, usluga se može aktivirati u sklopu postojećih paketa.

34. Usluga DRaaS za Hibridni Cloud:

- a. Za pružanje usluge DRaaS neophodno je ispitivanje tehničke mogućnosti putem „Analiza korisničke infrastrukture i zahtjeva“.
- b. Tehničko rješenje za predmetne VM/fizički serveri podrazumijeva ispitivanje tehničke mogućnosti koje podrazumijeva analizu Korisničke infrastrukture i kompatibilnosti sa BH Telecoma.
- c. Predmet DRaaS mogu biti VM/fizički serveri Korisnika, koji mogu biti locirani u data centru BH Telecoma ili na lokaciji Korisnika.
- d. Virtualizacijski server može koristiti različite virtualizacijske platforme (VMware, Hyper-V i dr.) što može zahtijevati kreiranje dodatnog koraka u kreiranju DRaaS usluge, kao što je npr. konverzija VM sa jedne na drugu platformu. U slučaju postojanja tehničke mogućnosti/kompatibilnosti, navedeni koraci će biti sastavni dio DRP.
- e. Sistem za backup na strani korisnika može biti drugačiji (moguće da korisnik i nema backup sistem) od onog kojeg BH Telecom koristi, što će zahtijevati drugačije tehničko rješenje. Za kreiranje DRaaS usluge neophodna je aktivacija BaaS ili BRaaS servisa za svaki pojedinačni VM/server što će biti predmet DRP-a.
- f. U slučaju da korisnik posjeduje aktivan Unmanaged/Managed Cloud, a tehničko rješenje ne zahtjeva zasebnu aktivaciju, usluga se može aktivirati u sklopu postojećih paketa.
- g. DRaaS podrazumijeva replikaciju podataka prema DRP za pojedinačne VM/fizički serveri Korisnika. Primarni/aktivni site korisnika je u nadležnosti Korisnika, dok je sekundarni site (DRaaS) u data centru BH Telecoma.
- h. Replikacija podataka u značajnoj mjeri može zavistiti od media prenosa podataka (npr. brzini, stabilnosti Internet linka) i ista je u nadležnosti Korisnika.
- i. Problemi u replikaciji podataka uzrokovani problemima na strani korisnika nisu predmet DRaaS usluge, odnosno DRP-a, te su isti u nadležnosti Korisnika.
- j. Generisanje dodatnih troškova, na strani Korisnika, za usluge i servise koje su neophodne za rad DRaaS su u nadležnosti Korisnika.

35. Usluga DRaaS za Multicloud:

- a. Predmet DRaaS su VM Korisnika, koji mogu biti locirani kod domaćeg ili globalnog Cloud provajdera.
- b. Za pružanje usluge DRaaS neophodno je ispitivanje tehničke mogućnosti putem „Analiza Cloud infrastrukture i zahtjeva“.

- c. Tehničko rješenje za predmetne VM podrazumijeva ispitivanje tehničke mogućnosti koje podrazumijeva analizu Korisničkih zahtjeva i Cloud infrastrukture, te kompatibilnosti sa BH Telecoma.
- d. VM Korisnika, kod drugog Cloud provajdera, može koristiti različite virtualizacijske platforme (VMware, Hyper-V i dr.) što može zahtijevati kreiranje dodatnog koraka u kreiranju DRaaS usluge, kao što je npr. konverzija VM sa jedne na drugu platformu. U slučaju postojanja tehničke mogućnosti/kompatibilnosti, navedeni koraci će biti sastavni dio DRP.
- e. Sistem za backup na strani korisnika može biti drugačiji (moguće da korisnik i nema backup sistem) od onog kojeg BH Telecom koristi, što će zahtijevati drugačije tehničko rješenje. Za kreiranje DRaaS usluge neophodna je aktivacija BaaS ili BRaaS servisa za svaki pojedinačni VM što će biti predmet DRP-a.
- f. U slučaju da korisnik posjeduje aktivan Unmanaged/Managed Cloud, a tehničko rješenje ne zahtjeva zasebnu aktivaciju, usluga se može aktivirati u sklopu postojećih paketa.
- g. DRaaS podrazumijeva replikaciju podataka prema DRP za pojedinačne VM Korisnika. Primarni/aktivni site korisnika je u nadležnosti Korisnika, dok je sekundarni site (DRaaS) u data centru BH Telecoma.
- h. Replikacija podataka u značajnoj mjeri može zavisiti od media prenosa podataka (npr. brzini, stabilnosti Internet linka) i ista je u nadležnosti Korisnika.
- i. Problemi u replikaciji podataka uzrokovani problemima na strani korisnika nisu predmet DRaaS usluge, odnosno DRP-a, te su isti u nadležnosti Korisnika.
- j. Generisanje dodatnih troškova, na strani Korisnika, za usluge i servise koje su neophodne za rad DRaaS su u nadležnosti Korisnika.

10.11. POSEBNI USLOVI TECHNICAL LEAD

1. Technical lead na zahtjev podrazumijeva slijedeće usluge:
 - a. Technical lead VDC – Basic, osnovni zadaci i aktivnosti na nivou VDC portala poput kreiranje VM prema specifikaciji korisnika (na nivou VM), modifikacije VM, kreiranje backup, osnovno izvještavanje na zahtjev, osnovne mrežne konfiguracije i dr.
 - b. Technical lead VDC – Advanced, kreiranje kompleksnih tehničkih rješenja na nivou VDC, administracija servisa na nivou OS (na osnovu jasno definisanih zahtjeva i zadataka od strane korisnika), napredne mrežne konfiguracije, napredna sigurnosne postavke i dr.
 - c. Technical lead – Support – podrška na uslugama kolokacije, umrežavanja, izvještavanja i analize, podrške na sistemima i opremi korisnika i dr. – Offer je namijenjen za Hibridni Cloud, hosting, administraciju na zahtjev kao samostalna usluga, Multicloud.
 - d. Technical lead - Business continuity – podrška Technical leada iz segmenata očuvanja kontinuiteta poslovanja kompanije poput backup, DRaaS (Disaster Recovery as a Service) i dr.
 - e. Technical lead - Consulting – kreiranje kompleksnih konsultantskih usluga koje podrazumijevu izradu tehničkih rješenja, a koje se ne odnose na presales aktivnosti.
 - f. Technical lead - Implementation – implementacija tehničkih rješenja definisanih od strane korisnika ili BH Telecoma, a koji ne obuhvataju aktivnosti neophodne za pružanje osnovnih usluga definisanim cjenovnikom iz Kataloga.
2. Technical lead putem definisanih usluga podrazumijeva aktivaciju istih kao osnovne ili dodatne usluge zavisno od usluga koje korisnik koristi.
3. Opisi pojedinih Technical lead usluga predstavljaju osnovne opise i zadatke koje pojedine usluge mogu da realiziraju. Iste će biti proširene i prezentirane korisniku zavisno od zahtjeva i tehničkog rješenja.
4. Technical lead usluga se realizira na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Pod tehničkom mogućnosti podrazumijevamo da je korisnik jasno dostavio specifikaciju zahtjeva, te potvrdu od strane BH Telecoma da se iste mogu realizirati.
5. Određene osnovne ili dodatne usluga mogu biti realizirane na zahtjev korisnika pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma, te iste će biti naplaćene putem Technical lead-a.
6. Usluge Technical lead se mogu naplatiti jednokratno ili mjesečno zavisno od tehničkog rješenja koje je korisniku prezentirano i koje je prihvaćeno od strane korisnika.

7. Za realizaciju određenih usluga Technical lead će trebati imati pristupne podatke određenim servisima korisnika (npr. OS ili baza), koje je korisnik dužan isporučiti tokom realizacije zahtijevanih usluga. Po realizaciji zahtjeva, korisnik je dužan izvršiti promjenu ili ukidanje isporučenih pristupnih podataka.

10.12. POSEBNI USLOVI CLOUD MONITORING & REPORTING

1. Monitoring & Reporting usluga se realizira na zahtjev korisnika, a pod uslovom da postoji tehnička mogućnost po procjeni BH Telecoma. Pod tehničkom mogućnosti podrazumijevamo da je korisnik jasno dostavio specifikaciju zahtjeva, te potvrdu od strane BH Telecoma da se iste mogu realizirati.
2. U slučaju postojanja tehničke mogućnosti, Monitoring & Reporting usluga će se realizirati putem odgovarajuće usluge Technical lead.
3. Monitoring & Reporting usluga može podrazumijevati nadzor i izvještavanje različitih sistema, kako na hardverskog tako i na softverskom nivou, zavisno od zahtjeva korisnika, tehničke mogućnosti BH Telecoma, odnosno tehničkog rješenja.

10.13. POSEBNI USLOVI CLOUD USLUGE/SERVISI

1. Cloud usluge/servisi podrazumijevaju usluge i servise namijenjen za korištenje Cloud osnovnih i dodatnih usluga koje ne pripadaju unaprijed predefinisanim kategorijama Kataloga kao što su licence ili druge usluge i servisi čiji uslovi korištenja će biti predstavljeni u Katalogu.
2. Cloud usluge/servisi podrazumijevaju usluge poput: Windows Rights Mgmt Services CAL, Internet protection – mail, SSL certifikat*

10.14. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

1. BH Telecom garantuje raspoloživost od 99,9% za HPC usluge na mjesečnom nivou. Navedena raspoloživost se odnosi na spremnost mašine u Cloudu (IaaS) za produkcionu rad u skladu sa ugovorenim raspoloživošću, tehničkim i komercijalnim uslovima. Po urgentnom zahtjevu korisnika omogućena je podrška u okviru 24/7/365, gdje je u slučaju prijave smetnje/kvara vrijeme odziva na smetnju do jedan sat (1 h).
2. Mjesečna raspoloživost od 99,9% se računa na način: $R(\%) = 100 * (\text{vremenski period} - \sum \text{downtime}) / (\text{vremenski period})$
3. Dakle, mjesečni postotak raspoloživosti za HPC usluge računa se kao maksimalan raspoloživ mjesečni broj minuta umanjen za sumu intervala (minuta) neraspoloživosti computing resursa, te podijeljen sa maksimalno raspoloživim brojem minuta u obračunskom mjesecu.
4. Legenda:
 - a. downtime – interval neraspoloživosti computing resursa u vremenskom periodu. Ukupno akumulirane minute koje su dio maksimalno dostupnih minuta, a u kojima computing resurs nije bio dostupan;
 - b. vremenski period – obračunski mjesec, odnosno maksimalan broj raspoloživih minuta u obračunskom mjesecu.

Opravdani događaji neraspoloživosti resursa

1. Garantovana raspoloživost se ne primjenjuje (downtime ne ulazi u obračun) u sljedećim situacijama:
 - a. U slučaju nastanka problema koji su uzrokovani faktorima izvan kontrole BH Telecoma (događaj više sile, npr. zemljotres, poplave, neredi i sl.);
 - b. Problemi nastali kao rezultat korisničkog propusta u pridržavanju potrebnih konfiguracija koje su preporučene od strane BH Telecoma;
 - c. Greškom izazvanom na strani korisničke opreme i softvera i/ili opreme, kao i softvera treće strane (izuzev opreme treće strane u izravnoj kontroli na strani BH Telecoma);
 - d. Greškom, smetnjom ili prekidom rada koji je izazvan u networking dijelu, jer isti nije uključen u garantovanu raspoloživost;
 - e. Prekidi raspoloživosti usluge, koji su nastali uslijed redovnih održavanja, a koji su prethodno korisniku najavljeni unaprijed ili u slučaju urgentnih radova najavljenih najmanje 24 sata unaprijed, ne ulaze u period za koji se smatra da usluga nije raspoloživa;
 - f. Korisnik nije platio usluge koje koristi iz Cloud portfolija u vrijeme incidenta;
 - g. Korisniku su usluge bile privremeno isključene zbog zloupotrebe ili neplaćanja računa za iste.

Umanjenje mjesečne naknade u slučaju neraspoloživosti resursa

1. Ukoliko je ostvarena raspoloživost manja od garantovane, Korisnik ostvaruje pravo na umanjeње naknada za korištenje computing resursa (potrošenih resursa i mjesečnih naknada za korištenje computing usluga). Korisnik mora uložiti pisani zahtjev, žalbu/reklamaciju na rad usluge putem emaila. Nakon čega se vrši provjera tačnosti navoda te u slučaju da se isti ispostave kao tačni, Korisniku se odobrava umanjeње naknada za posmatrani period po definisanim pravilima. Novčani iznos koji se korisniku odobrava za posmatrani vremenski period, kao umanjeње fakture u slučaju neispunjenja raspoloživosti bit će obračunat u toku narednog obračunskog perioda i dostavljen kao knjižna obavijest.
2. Mjesečni procenat raspoloživosti, procenat umanjeња mjesečne naknade za HPC resurse:
 - manje od 99.9% ali jednako ili veće od 99.0% - 10%
 - manje od 99.0% ali jednako ili veće od 95.0% - 30%
 - manje od 95.0% - 100%
3. Korisnik potvrđuje da je upoznat sa prirodom SLA te da je svjestan da raspoloživost manja od garantovane ne može biti osnov za tužbu (izgubljena dobit, itd.), te je svjestan da je umanjeње mjesečne naknade jedina obaveza BH Telecoma u slučaju neraspoloživosti resursa. BH Telecom sa SLA ni u kom slučaju ne odgovara za poslovanje Korisnika.

Korisnička podrška

1. Događaji se obrađuju prema njihovoj kritičnosti:
 - kritični događaji se obrađuju od ponedjeljka do nedjelje, 24/7 (sat/dan)
 - nekritični događaji se obrađuju od ponedjeljka do petka, 8:00 h do 16:00 h
2. BH Telekom zadržava pravo smanjenja kritičnosti događaja ukoliko je computing resurs dostupan. Kritični događaji su incidenti koji utiču na dostupnost computing resursa, dok nekritični događaji su svi ostali incidenti (tipa implementacija korisnika, podrška za sistem i slično).