

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj: 31/03, 75/06, 32/10 i 98/12), a u skladu sa Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu broj: DPIU:TS/056/13 od 11. 04. 2013. godine, rektor Univerziteta u Sarajevu donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA UNIVERZITETA U SARAJEVU/ UNIVERZITETSKOG TELE-INFORMATIČKOG CENTRA UTIC U VEZI SA PRISTUPOM SERVISIMA AKADEMSKE MREŽE ZA KORISNIKA UNSA

Član 1.

(Predmet Opštih uslova)

Opšti uslovi poslovanja Univerziteta u Sarajevu/Univerzitetskog tele-informatičkog centra (u daljem tekstu: UNSA/UTIC) u vezi sa pristupom servisima akademske mreže za korisnika UNSA (u daljem tekstu: opšti uslovi), određuju uslove, rokove i načine pružanja i korištenja usluga te prava i obaveze između UNSA/UTIC i korisnika usluga (u daljem tekstu: Korisnik).

Član 2.

(Značenje pojmova)

Opšti uslovi poslovanja su uslovi kojima se regulišu odnosi između UNSA/UTIC-a, kao pružaoca usluga pristupa internetu, s jedne strane, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa, odnosno Korisnika, s druge strane, koje odobrava Regulatorna agencija za komunikacije (u daljem tekstu: RAK).

Cjenovnik usluga (u daljem tekstu: Cjenovnik) određuje strukturu i cijene servisa akademske mreže UNSA koje UNSA/UTIC pruža Korisniku, u skladu sa korisničkim ugovorom i sastavni je dio ugovora, a koji odobrava RAK.

Korisnik je članica Univerziteta u Sarajevu koja je sa UNSA/UTIC-om zaključila korisnički ugovor, a koja koristi raspoložive usluge za poslovne svrhe i plaća sve usluge koje UNSA/UTIC po ugovoru pruža.

Korisnički ugovor je međusobni ugovor između UNSA/UTIC-a i Korisnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga pristupa internetu i kojim se uređuju prava i obaveze između UNSA/UTIC i Korisnika. Sastavni dio ugovora su Opšti uslovi i Cjenovnik.

Akademska mreža Univerziteta u Sarajevu (UNSA) predstavlja informaciono-komunikacionu infrastrukturu koja omogućava kreiranje i distribuciju servisa karakteristične za akademsku zajednicu UNSA. Akademskom mrežom UNSA administrativno i tehnički upravlja UNSA/UTIC, koji ujedno predstavlja centralno čvorište, odnosno, mjesto na koje su spojene sve ostale članice UNSA.

Servisi akademske mreže UNSA – predstavljaju Internet bazirane usluge, kao i tehničku podršku na mreži UNSA koji se obezbjeđuju priključenim članicama. Među mnogim, servisi čine: pristup i korištenje Informacionog sistema studentske službe ISSS-a, pristup naučnim bazama podataka, korištenje web i e-mail servisa, Internet pristup itd.

RAK je Regulatorna agencija za komunikacije BiH.

Član 3.
(Opis usluge)

- (1) Univerzitet u Sarajevu je davatelj Internet baziranih usluga i servisa na ICT mreži UNSA koje obezbeđuje za Korisnika ukoliko to pravne pretpostavke i tehnički uslovi dozvoljavaju, posredstvom Univerzitetskog tele-informatičkog centra UTIC-a, koji je podorganizaciona jedinica Univerziteta u Sarajevu.
- (2) UNSA/UTIC Korisnicima omogućava korištenje Internet baziranih usluga i servisa, a što podrazumijeva nesmetan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i servisima koje se nude u okviru akademske mreže UNSA i Internetu, izuzev sadržaja i usluga čije bi korištenje uzrokovalo protivpravnost ili krivično djelo.
- (3) UNSA/UTIC ima mogućnost oblikovanja različitih vrsta pristupa odnosno paketa servisa koje Korisnik može zatražiti. U opisu paketa će se navesti maksimalna brzina pristupa Internetu, dok će minimalna brzina pristupa Internetu iznositi 80% maksimalne brzine navedene u Ugovoru. Sadržaj i cijene servisa su određene Cjenovnikom.
- (4) UNSA/UTIC se obavezuje omogućiti Korisniku kvalitetne usluge u skladu sa opšte prihvaćenim standardima, te osigurati funkcionalnost servisa sedam dana u sedmici od 00:00 do 24:00 sata i otklanjati smetnje i probleme u najkraćem mogućem vremenu. Ukoliko ugovorena kvaliteta usluge ne bude zadovoljena, Korisnik ima pravo na povrat uplaćenih sredstava u skladu sa članom 11. stav 7. Opštih uslova.
- (5) UNSA/UTIC će na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera, onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini, utvrđeno da su štetni i nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

Član 4.
(Korisnički ugovor)

- (1) Odnos između UNSA/UTIC-a i Korisnika pored važećih zakona i propisa, uređuje međusobni ugovor, čiji su sastavni dijelovi Opšti uslovi i Cjenovnik. Ukoliko Opšti uslovi i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe Opštih uslova.
- (2) Potpisom Korisničkog ugovora, Korisnik potvrđuje da je prilikom potpisa upoznat sa sadržajem Opštih uslova i da je sa istim saglasan, kao i sa važećim cjenovnikom, te da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

- (3) Obje ugovorne strane, aktivno i bez nepotrebnih zakašnjenja, obavještavaju jedna drugu o svim aktivnostima koje utiču na važenje Korisničkog ugovora ili bilo koje pojedinačne odredbe, ili na mogućnost, kvalitet ili uslove izvršenja bilo koje obaveze iz ovog ugovora.
- (4) Korisnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, s mogućnošću utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora.
- (5) Ako je ugovoren minimalni period trajanja Korisničkog ugovora, a Korisnik traži raskid Korisničkog ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti uz obavezu Korisnika da, pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos svih pretplata za svaki preostali mjesec do isteka ugovorenog minimalnog perioda, prema važećoj cijeni mjesečne pretplate za ugovorene servise. Obaveza uplate ugovorne kazne postoji i u slučaju raskida ugovora od strane UNSA/UTIC-a nakon potpune suspenzije usluge zbog nepridržavanja ugovornih obaveza.
- (6) Minimalno trajanje Korisničkog ugovora za servise akademske mreže se ukida nakon isteka ugovorenog perioda iz Korisničkog ugovora, a Korisnički ugovor se dalje smatra zaključenim na neodređeno vrijeme.
- (7) Korisnik potpisom Korisničkog ugovora daje svoju izričitu saglasnost UNSA/UTIC-u da može koristiti i upisivati njegove lične podatke za potrebe vlastitih evidencija, a u cilju nesmetanog pružanja servisa, obračuna i naplate, rješavanja eventualnih kvarova i reklamacija na pružene servise, provjere kvalitete pruženih servisa i slično;
- (8) UNSA/UTIC će sve lične, poslovne i druge podatke do kojih dođe zasnivanjem i trajanjem ugovornog odnosa koristiti i čuvati u skladu sa važećim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini, a koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti ličnih podataka i čuvanja poslovne tajne;
- (9) Korisnik je dužan u pisanom obliku odmah obavjestiti UNSA/UTIC o svim promjenama ličnih ili drugih podataka navedenih u Korisničkom ugovoru, a najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Ukoliko propusti navedeno, UNSA/UTIC ne odgovara za eventualno nastale posljedice po Korisnika;

Član 5.

(Aktivacija usluge)

- (1) Ugovorni odnos, UNSA/UTIC zasniva isključivo sa Članicama Univerziteta u Sarajevu, a u skladu sa Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu broj: DPIU:TS/056/13 od 11. 04. 2013 godine.
- (2) Postupak zasnivanja ugovornog odnosa pokreće zainteresovani Korisnik podnošenjem pismenog zahtjeva UNSA/UTIC-u. Forma zahtjeva je tačno određena i postavljena na zvaničnoj web stranici UNSA/UTIC-a www.utic.unsa.ba.

- (3) UNSA/UTIC u roku od najkasnije dvadesetpet (25) dana od dana prijema potpisanog zahtjeva, provjerava tehničku mogućnost aktiviranja i uspostavljanja servisa akademske mreže i provjerava tačnost podataka koje je Korisnik naveo u zahtjevu, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa Korisnikom, ispunjava nedostajuće podatke o pristupu servisima. Korisnik je odgovoran za istinitost podataka navedenih u zahtjevu.
- (4) Nakon što su ispunjeni tehnički i administrativni uslovi, pristupit će se potpisivanju Korisničkog ugovora.
- (5) UNSA/UTIC će omogućiti Korisniku korištenje servisa akademske mreže u roku od najviše dvadesetpet (25) dana od dana potpisivanja Korisničkog ugovora. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, Korisnik ima pravo da u narednom periodu, a najkasnije do dolaska tehničke ekipe radi instalacije usluge, raskine Korisnički ugovor, pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani Korisnika.
- (6) Nakon što se provede tehnička procedura aktiviranja novog Korisnika, UNSA/UTIC će sačiniti Zapisnik i obavijestiti Korisnika o uključenju usluge.
- (7) Prava i obaveze iz ugovornog odnosa počinju teći od trenutka potpisa Korisničkog ugovora, a to je posljednji datum kad je Korisnički ugovor potpisan, ukoliko obje ugovorne strane nisu istovremeno potpisale Korisnički ugovor, dok pravo naplate počinje teći od trenutka uspostave servisa na koje se odnosi Korisnički ugovor;
- (8) UNSA/UTIC zadržava pravo da odbije zaključenje Korisničkog ugovora, posebno, ali ne isključivo, iz slijedećih razloga:
- ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi u skladu sa pravilima struke i opšte prihvaćenim standardima;
 - ako Korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
 - ako je UNSA/UTIC već raskinuo ugovorni odnos s tim Korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika;
 - ako postoji opravdana sumnja da Korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati servise koje pruža UNSA/UTIC ili ako omogućava zloupotrebu servisa od strane trećih osoba;
 - u svim ostalim slučajevima koji su suprotni Opštim uslovima.
- (9) UNSA/UTIC zadržava pravo da Korisniku trenutno onemogući korištenje servisa, ukoliko ustanovi da se Korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama Opštih uslova i ukoliko je prekršio Korisnički ugovor ili važeće propise, sve dok se ne otklone razlozi isključenja. Ukoliko Korisnik ne otkloni razloge zbog kojih je onemogućeno korištenje usluge u roku koji je određen u opomeni koju UNSA/UTIC šalje korisniku, UNSA/UTIC zadržava pravo da raskine Korisnički ugovor.

Član 6.

(Pravo korištenja e-mail adrese)

- (1) UNSA/UTIC će obezbijediti Korisniku mogućnost korištenja jedne personalizirane e-mail adrese koja neće ovisiti od bilo kojeg drugog paketa servisa za koje je sačinjen Ugovor između UNSA/UTIC-a i Korisnika i koja će se nuditi po razumnoj cijeni koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizirane e-mail adrese u međunarodnoj ponudi.
- (2) Korisnik koji je sa UNSA/UTIC-om zaključio Ugovor o korištenju jednog od paketa servisa, ima pravo da u slučaju raskida pretplatničkog ugovora nastavi korištenje e-mail adrese koju je po osnovu raskinutog ugovora dobio, o čemu se zaključuje poseban Ugovor.

Član 7.

(Cijena usluge)

- (1) Cijene servisa kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema Cjenovniku koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge. UNSA/UTIC je ovlašten mijenjati Cjenovnik, te je obavezan učiniti ga dostupnim na web stranici www.utic.unsa.ba ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila).
- (2) Cjenovnik minimalno sadrži naziv, jedinicu mjere i cijenu usluge. Cijena usluge u Cjenovniku je iskazana bez poreza. Porez na cijenu usluge će se dodati u fazi obračuna, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima.
- (3) Obračunski period je jedan kalendarski mjesec. Obračun korištenja ugovorenih servisa započinje datumom aktiviranja ugovorenih servisa.
- (4) Ukoliko su izmjene cijena servisa, kao i izmjene Opštih uslova poslovanja ili opis servisa u bilo kom smislu nepovoljniji za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, UNSA/UTIC je obavezan da, najmanje trideset (30) dana prije stupanja izmjena na snagu, pismenim ili elektronskim putem, obavijeste Korisnike na koje se najavljene izmjene odnose o namjeravanim izmjenama i pravu Korisnika u pogledu važećeg Korisničkog ugovora.
- (5) UNSA/UTIC će Korisnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima, a vodi i evidenciju svih izdatih obračuna za ugovorene servise, te dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.

Član 8.

(Uslovi i rokovi za plaćanje servisa)

- (1) Obaveza plaćanja servisa može biti utvrđena unaprijed (prije izvršene usluge), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu.

- (2) UNSA/UTIC je dužan izdati račune za pružene servise, u pravilu, do 10-og u mjesecu za prethodni mjesec. UNSA/UTIC neće snositi odgovornost zbog nemogućnosti dostave računa ukoliko ista nastupi zbog propusta Korisnika.
- (3) Na računu će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa.
- (4) UNSA/UTIC može privremeno onemogućiti pružanje usluga u slučaju kada Korisnik ne plati račun u utvrđenom roku, a o čemu će Korisnik biti blagovremeno obaviješten. U slučaju da Korisnik ne izvrši plaćanje po ispostavljenom računu, u datom roku, račun za sljedeći obračunski period će sadržavati i opomenu za plaćanje dospjelih obaveza po ispostavljenom računu za prethodni obračunski period, što podrazumijeva da se poseban akt opomene neće dostavljati Korisniku.
- (5) UNSA/UTIC će Korisniku ponovo omogućiti korištenje ugovorene usluge, nakon što prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno onemogućen u korištenju usluge, ukoliko Korisnički ugovor u međuvremenu nije raskinut.
- (6) U slučaju da iz razloga na strani Korisnika račun nije moguće dostaviti, smatra se da je servis Korisniku bio dostupan, te je račun za korištenje servisa obavezan da plati u skladu s Cjenovnikom. UNSA/UTIC je dužan da na zahtjev Korisnika izda duplikat računa.
- (7) Ako zbog propusta Korisnika ili službe platnog prometa, identifikacioni podaci o Korisniku ili broj računa UNSA/UTIC-a ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, UNSA/UTIC će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.
- (8) UNSA/UTIC ne snosi odgovornost za eventualne troškove koji nastanu usljed nepoznavanja načina korištenja servisa.

Član 9.

(Tehnički uslovi i održavanje opreme)

- (1) Terminalnu opremu i ostalu opremu koju UNSA/UTIC prilikom uspostave usluge može ustupiti Korisniku na korištenje u vlasništvu je UNSA/UTIC-a i njeno održavanje je u nadležnosti UNSA/UTIC-a za vrijeme trajanja Korisničkog ugovora. Korisnik je obavezan da po raskidu Korisničkog ugovora vrati predmetnu opremu UNSA/UTIC-u u ispravnom stanju.
- (2) Korisnik se obavezuje da će o svom trošku nabaviti i instalirati svu ostalu neophodnu opremu, koja nije predmet Korisničkog ugovora, a neophodna je za preporučeno korištenje servisa koje UNSA/UTIC obezbjeđuje.
- (3) Ukoliko Korisnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički uskladiva sa UNSA/UTIC. UNSA/UTIC nije obavezan da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Korisnika, izuzev u slučaju da je oprema obezbjeđena od strane UNSA/UTIC.

- (4) UNSA/UTIC može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreže.
- (5) Montažu i demontažu terminalne opreme i ostale prateće opreme koje UNSA/UTIC po Ugovoru obezbjeđuje, kao i sve tehničke intervencije vrši tehnička služba UNSA/UTIC-a ili služba/osobe koje je UNSA/UTIC posebno ovlastio.

Korisnik je obavezan omogućiti UNSA/UTIC-u ili njegovom ovlaštenom izvođaču nesmetan pristup prostorima za smještaj opreme Korisnika, kao i samoj opremi i instalacijama.

- (6) Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj opreme UNSA/UTIC-a i to:
- odgovarajući zatvoren prostor na lokaciji Korisnika;
 - napajanje električnom energijom 220-230V, 50Hz; Troškove električne energije potrebne za napajanje opreme UNSA/UTIC -a u potpunosti snosi Korisnik;
 - odgovarajuće klimatske uslova za korištenje opreme UNSA/UTIC-a;
 - svu zahtijevanu instalaciju.
- (7) UNSA/UTIC ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na opremi usljed:
- nepažnje Korisnika;
 - nepridržavanja uputa o korištenju opreme od strane Korisnika;
 - neosiguravanja odgovarajućih uslova za smještaj opreme od strane Korisnika;
 - neispravnih instalacija na koje se priključuje oprema Korisnika;
 - neispravne ili neadekvatne opreme Korisnika priključene na opremu UNSA/UTIC;
 - isključenja ili premještanja opreme od strane Korisnika;
 - pokušajem „popravljanja ili prepravljanja“ opreme od strane Korisnika ili trećih lica;
 - otuđenja opreme i slično;
- (8) U slučajevima navedenim u stavu 5. ovog Člana Korisnik je dužan nadoknaditi protivrijednost oštećene ili otuđene opreme UNSA/UTIC-u.
- (9) UNSA/UTIC može privremeno isključiti terminalnu opremu i to:

- a. ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- b. ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je korisnik upozoren pismenim putem – do 15 dana,
- c. ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni terminalni uređaji ili na terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji,
- d. ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni uređaji, do završetka radova,
- e. ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
- f. ako korisnik ili drugo lice s terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.

- (10) Korisnik se obavezuje da svako oštećenje odnosno krađu opreme odmah prijavi UNSA/UTIC-u pismenim putem, sa potpisom ovlaštene osobe i ovjerom.
- (11) UNSA/UTIC će izvršiti zamjenu oštećene ili otuđene opreme, te zadržava pravo da Korisniku naplati nastale troškove u skladu sa važećim Cjenovnikom.
- (12) UNSA/UTIC može, u opravdanim slučajevima na pismeni zahtjev Korisnika privremeno isključiti pružanje usluga, u pravilu do najviše 3 mjeseca u toku kalendarske godine (mirovanje).
- (13) Rok za ponovno uključenje privremeno isključene terminalne opreme kod Korisnika iznosi do 30 dana.

Član 10.

(Kvalitet usluge i ograničenja)

- (1) UNSA/UTIC se obavezuje pružiti uslugu u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena, a koja odgovara opisu, svrsi, ispunjava određenu posebnu namjenu, te pokazuje kvalitet i karakteristike koje odgovaraju onome što je UNSA/UTIC deklarirao.
- (2) UNSA/UTIC se obavezuje obezbijediti kvalitet servisa u skladu sa opšte prihvaćenim standardima, te osigurati funkcionalnost servisa sedam dana u sedmici od 00:00 do 24:00 sata i otklanjati smetnje i probleme u najkraćem mogućem vremenu.
- (3) UNSA/UTIC pruža usluge u skladu s važećim normama Evropskog instituta za telekomunikacione norme (ETSI), normama Evropskog odbora za standardizaciju/Evropskog odbora za elektrotehničku standardizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacione unije (ITU) čime osigurava odgovarajuću kvalitetu usluge.
- (4) Internet je globalna računarska mreža nad kojom UNSA/UTIC nema direktnu kontrolu već je na istu samo vezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koju direktno ne kontroliše.
- (5) Korisnik prihvata da u okviru tehničkih i operativnih ograničenja infrastrukture i sistema UNSA/UTIC-ove mreže postoji realna mogućnost da servisi Akademske mreže UNSA neće biti dostupni u svakom trenutku.
- (6) Korisnik u potpunosti prihvata rizik korištenja servisa Akademske mreže UNSA.
- (7) UNSA/UTIC ima mogućnost da, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

- (8) UNSA/UTIC ne provjerava i ne kontroliše sadržaj koji Korisnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.
- (9) UNSA/UTIC zadržava pravo da bez prethodne najave ukloni štetni sadržaj evidentiran na servisima koje je dodijelio Korisnicima.
- (10) U slučaju planiranog prekida zbog obavljanja radova na mreži, UNSA/ UTIC će obavijestiti svakog pojedinačnog korisnika e-mail porukom, te na zvaničnoj web stranici www.utic.unsa.ba objaviti odgovarajuće obavještenje, najmanje šezdeset (60) dana prije planiranog prekida.
- (11) UNSA/UTIC je obavezan da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koji se ne odnose na planirane prekide rada mreže, otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži UNSA/UTIC je obavezan da otkloni u roku od 5 dana.
- (12) UNSA/UTIC je dužan na odgovarajući način upoznati korisnika usluge o tome koje vrste tehničkih mjera može sam zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije, kao što mogu biti dozvoljene mjere enkripcije i digitalnog potpisa.
- (13) Smetnje ili kvarove Korisnik je obavezan da bez odlaganja prijavi Službi za podršku korisniku UNSA/UTIC prijavom:
- putem telefonskog broja: 033/560-240,
 - putem fax-a: 033 213 773
 - putem e-maila: support@utic.net.ba
 - putem pošte na adresu UTIC-a: Zmaja od Bosne 8, Objekat 33, Sarajevo.
- Korisnik koji nije najdalje u roku 8 dana od dana nastanka iste prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.
- (14) Ukoliko je usluga koju UNSA/UTIC pruža obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za izvršenu uslugu, UNSA/UTIC je, na zhtjev i po izboru korisnika dužan:
- a) razmotriti prigovor ili reklamaciju;
 - b) umanjiti račun za plaćanje usluge zbog utvrđenog slabijeg kvaliteta usluga;
- (15) UNSA/UTIC neće biti odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom (elementarne nepogode i sl.).
- (16) UNSA/UTIC nije odgovoran za nepravilnosti u radu usluge koje nastanu kao rezultat neispravnosti instalacija koje nisu u vlasništvu ili direktnoj nadležnosti UNSA/UTIC-a.

- (17) UNSA/UTIC ne snosi odgovornost za kvalitet i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Korisniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definiše Korisnički ugovor.

Član 11.

(Podnošenje prigovora)

- (1) Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitet pruženih servisa, odnosno, na povredu ugovornih obaveza iz korisničkog ugovora od strane UNSA/UTIC-a.
- (2) Korisnik može uložiti prigovor službi za podršku UNSA/UTIC-a, svakim radnim danom od 8:00 do 16:00 sati lično, odnosno e-mailom ili faxom 24 sata dnevno.
- (3) Prigovor će biti uzet u razmatranje ukoliko je Korisnik u vremenu kada smatra da je došlo do povrede obaveza iz Korisničkog ugovora, iste prijavio putem dostupnih kanala za prijavu problema.
- (4) Prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi i treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku uz što detaljniji opis razloga za prigovor.
- (5) Rok za podnošenje prigovora je trideset (30) dana računajući od dana nastanka problema, tj. od dana povrede obaveza iz Korisničkog ugovora od strane UNSA/UTIC-a.
- (6) UNSA/UTIC je obavezan je da na svaku pisanu formu prigovora Korisnika pismeno odgovori u roku od petnaest (15) dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovesti duža ispitivanja. U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka.
- (7) Ako se utvrdi da je UNSA/UTIC izvršio povredu obaveza iz Korisničkog ugovora, Korisnik koji je podnio prigovor na način opisan u ovim Opštim uslovima, ima pravo raskinuti Korisnički ugovor, te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih sredstava.
- (8) Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih Korisničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, UNSA/UTIC i Korisnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom prema mjestu zaključenja Korisničkog ugovora.
- (9) Zaštitu svojih prava Korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

Član 12.

(Zloupotreba servisa)

- (1) Neprihvatljivi ili nedozvoljeni način korištenja servisa i usluga na Akademskoj mreži UNSA uključuje sljedeće slučajeve:
 - Korištenje servisa akademske mreže za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, upload-a i sl.) kojim se namjerno ili nenamjerno krši bilo koji primjenjivi

pravni propis;

- Korištenje servisa akademske mreže na štetu ili pokušaj nanošenja štete maloljetnicima, kao i korištenje servisa za primanje, distribuiranje, iznuđivanje ili promoviranje dječije pornografije;
- Korištenje servisa akademske mreže za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, upload-a i sl.) za prijetnju ili poticanje tjelesnih ozljeda ili uništavanje imovine;
- Korištenje servisa akademske mreže za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, upload-a i sl.) koji uznemirava druge osobe, pravne ili fizičke;
- Korištenje servisa akademske mreže za slanje lažnih ponuda za prodaju ili kupovinu proizvoda, stvari ili usluga ili unaprijeđenje i korištenje svih vrsta finansijskih prevara (npr: piramidalne šeme i lančana pisma);
- Slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih elektronskih poruka na jedan pretplatnički nalog (tzv. mail bombing);
- Lažno se predstavljati, falsifikovati zaglavlja poruka, neautorizovano pokušavati, odnosno ostvarivati pristup tuđem pretplatničkom nalogu ili resursima tuđih računara. Dodavati, uklanjati ili mijenjati informacije u headeru IP paketa sa ciljem prevare;
- Objavljivanje ili prenošenje promotivnih i reklamnih e-mailova koji sadrže neistinite informacije, obmanjujuće navode ili tvrdnje;
- Korištenje servisa akademske mreže za neovlašten pristup ili pokušaj neovlaštenog pristupa računima, probijanje ili pokušaj probijanja sigurnosnih mjera UNSA/UTIC-a ili drugih računarskih programa ili uređaja, elektronsko-komunikacijskih sistema i telekomunikacijskih sistema, bez obzira da li takva radnja rezultira gubitkom podataka ili ne;
- Korištenje servisa akademske mreže za prikupljanje, ili pokušaj prikupljanja ličnih podataka o trećim osobama, bez njihovog znanja ili pristanka;
- Ustupanje ili preprodaja dodijeljenih servisa bez ovlaštenja UNSA/UTIC-a drugim fizičkim ili pravnim licima;
- Korištenje servisa akademske mreže za bilo kakvu aktivnost koja nepovoljno utiče na globalnu dostupnost Internet servisa, a što uključuje i "*denial of service*" (DoS) napade na mrežu drugog davaoca Internet usluga. Svaki Korisnik dužan je osigurati da mreža na lokaciji Korisnika bude konfigurisana na siguran način.

Korisnik ne smije dopustiti drugim licima da koriste mrežu za ilegalne ili neprimjerene radnje, niti da mreža bude konfigurisana na takav način da trećoj osobi daje mogućnost korištenja u nedopuštene svrhe.

- Generisanje količine saobraćaja koja odstupa od uobičajene, kao što je:
 - konstantni download velikih količina podataka;
 - intenzivno korištenje peer-to-peer aplikacija;
 - intenzivno korištenje download servisa;
 - drugi slični slučajevi.
- (2) Pod neželjenom poštom i neželjenim porukama se podrazumijevaju sve poruke i pisma u elektronskom obliku koju primalac nije tražio, koju nije želio da dobije ili ako se primalac izjasni da se radi o takvom slučaju.
- (3) Nedoziwoljenim radnjama se naročito smatra:
 - slanje velikog broja neželjenih pisama ili poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više primalaca
 - slanje poruka na forume, diskusione grupe, dopisne (eng. "mailing") liste ili druge slične liste koje dovode do višestrukih žalbi primalaca takvih neželjenih poruka.
- (4) Korisnik se obavezuje da servise akademske mreže neće koristiti za slanje neželjenih poruka i pošte koja je definisana prethodnim stavom.
- (5) Ukoliko UNSA/UTIC uoči da Korisnik šalje trećim licima neželjenu poštu i poruke ili na bilo koji način dođe do saznanja da je Korisnik činio takve radnje, utvrdiće činjenično stanje i zavisno od konkretnih uslova preduzeti jednu ili više narednih mjera:
 - Upozoriti Korisnika elektronskim putem na adresu el. pošte koja je definisana kao kontakt u Korisničkom ugovoru;
 - Primijeniti tehnička ograničenja ili potpuno onemogućiti slanje neželjene pošte sve dok Korisnik ne prestane sa nedozvoljenim radnjama i obavijesti UNSA/UTIC o istom;
 - Privremeno onemogućiti upotrebu Internet naloga sa kojeg je neželjena pošta ili poruka poslata.
- (6) U slučaju ugrožavanja ili degradiranja naših i tuđih usluga i servisa slanjem neželjene pošte i poruka, UNSA/UTIC zadržava pravo na hitnu akciju blokiranja takvih radnji, a bez slanja prethodnog upozorenja Korisniku.
- (7) Ukoliko Korisnik ponovo preduzme nedozvoljene radnje, UNSA/UTIC ima pravo da raskine Korisnički ugovor o korištenju servisa zaključen sa Korisnikom.

Član 13.

(Obaveze Korisnika)

- (1) Korisnik se obavezuje:
 - a) izmirivati i izvršavati svoje obaveze u skladu sa Korisničkim ugovorom, Opštim uslovima i Cjenovnikom,

- b) da neće zloupotrebljavati usluge koje su predmet Korisničkog ugovora i da neće iste koristiti suprotno propisima Bosne i Hercegovine, međunarodnim standardima, kodeksima i preporukama, te Opštim pravilima;
- c) koristiti uslugu u skladu sa uputama za korištenje, predloženih od strane UNSA/UTIC-a prilikom zaključivanja Korisničkog ugovora;
- d) podmiriti sve račune i u slučaju da je njegovu uslugu koristila treća osoba;
- e) Ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe i ne može prenijeti pravo korištenja usluge na treću osobu bez pismenog odobrenja UNSA/UTIC-a. U slučaju da UNSA/UTIC ustanovi da je Korisnik prenio pravo korištenja usluge na treću osobu bez pismenog odobrenja, UNSA/UTIC ima pravo prekinuti ili ograničiti ugovor bez prethodnog upozorenja, kao i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti koje su opisane u ovoj tački;
- f) Prilikom zaključivanja Korisničkog ugovora, navesti ispravne, valjane i potpune podatke koji su UNSA/UTIC-u potrebni za aktiviranja i obračun korištenja usluga. Korisnik je dužan pismeno obavijestiti UNSA/UTIC o svakoj promjeni svojih podataka koje je naveo u Korisničkom ugovoru, najkasnije u roku od petnaest (15) dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama, padaju na teret Korisnika. Promjene podataka neće se primjenjivati retroaktivno, odnosno primjenjivat će se od dana dospijeca pismenog obavještanja i prilikom prvog sljedećeg obračuna usluga.

Član 14. *(Informisanje)*

- (1) UNSA/UTIC omogućava Korisnicima informacije o mogućnostima, vrstama i načinima priključenja i načinima korištenja servisa u mreži UNSA/UTIC-a, o cijenama usluga, te o podacima i specifikacijama koji su potrebni za sklapanje međusobnog ugovora. Ove informacije bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacije između UNSA/UTIC-a i Korisnika.
- (2) Informacije o vrstama i načinima priključivanja, o vrstama usluga i cijenama, te drugim elementima ugovora, Korisnika mogu dobiti:
 - u prostorijama Univerziteta u Sarajevu, Univerzitetskog tele-informatičkog centra UTIC
 - na telefonskom broju: 033/560-240,
 - putem e-maila: support@utic.net.ba
 - na web stranici: <http://www.utic.unsa.ba>.
- (3) UNSA/UTIC obezbjeđuje Korisnicima svojih usluga službu podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva) tokom 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici. Korisnik može kontaktirati službu za podršku UNSA/UTIC-a, svakim radnim danom od 8:00 do 16:00 sati telefonskim putem, odnosno e-mailom ili faxom 24 sata dnevno.
- (4) UNSA/UTIC zadržava pravo izmjene/promjene bilo koje odredbe Opštih uslova ili Cjenovnika, pri čemu je o promjenama dužan obavijestiti Korisnika na svojoj zvaničnoj web stranici: <http://www.utic.unsa.ba> ili na drugi primjeren način za obavještanje

Korisnika. Korisnik se obavezuje redovno pratiti moguće promjene koje će biti objavljivane na gore navedenim adresama, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba servisa, nakon isteka roka od trideset (30) dana, znači prihvatanje promjenjenih odredbi Opštih uslova i Cjenovnika.

Član 15.

(Prestanak Korisničkog ugovora)

- (1) Korisnički ugovor može prestati iz sljedećih razloga:
 - ako dođe do prestanka korisničkog odnosa između Korisnika i UNSA/UTIC-a iz bilo kojeg razloga;
 - ukoliko dođe do kršenja, odnosno nepoštovanja obaveza Korisnik navedenih u članu 9. i 10. Opštih uslova.
- (2) Nakon isteka minimalnog perioda Korisnik koji želi da raskine Korisnički ugovor, dužan je da dostavi UNSA/UTIC-u pismeni zahtjev za raskid Korisničkog ugovora, petnaest (15) dana prije roka označenog kao datum prestanka važenja Korisničkog ugovora. Korisnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i vratiti UNSA/UTIC ustupljenu opremu i uređaje u ispravnom stanju.
- (3) Korisnik može u svakom momentu zahtijevati raskid Korisničkog ugovora, uz poštivanje otkaznog roka u trajanju od 30 (trideset) dana. Zahtjev za raskid mora biti u pismenom obliku, dostavljen lično ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje korištenje servisa. Otkazni rok teče od dana prijema zahtjeva za raskid Korisničkog ugovora.
- (4) U slučaju izmjena Cjenovnika i/ili drugih odredbi Korisničkog ugovora, Korisnik ima pravo zahtijevati raskid Korisničkog ugovora bez naknade i bez otkaznog roka, podnošenjem pismenog zahtjeva za raskid Korisničkog ugovora u roku od 30 (trideset) dana od dana objave navedenih izmjena.
- (5) Nakon raskida Korisničkog ugovora, Korisnik je dužan u roku od 7 (sedam) dana od dana raskida istog, izmiriti sve obaveze koje su dospjele do momenta raskida Korisničkog ugovora.

Član 16.

(Viša sila)

- (1) Sve okolnosti nepredviđene od strane UNSA/UTIC i Korisnika na koje nisu mogli uticati, a koje mogu djelomično ili u potpunosti spriječiti izvršenje Korisničkog ugovora, smatraju se višom silom, te se u tom slučaju period izvršenja Korisničkog ugovora produžava za vrijeme trajanja dejstva više sile
- (2) Ako djelovanje više sile onemogući bilo koju stranu da u cijelosti izvršava Korisnički ugovor u roku od 2 (dva) mjeseca, svaka ugovorna strana ima pravo raskida Korisničkog ugovora, uz obavezu izmirenja međusobnog stvorenog dugovanja.

Član 17.

(Povjerljive informacije)

- (1) Potpisom Korisničkog ugovora, Korisnik daje svoju saglasnost da UNSA/UTIC za potrebe vlastite evidencije može koristiti njegove lične podatke, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.
- (2) UNSA/UTIC i Korisnik obavezni su čuvati povjerljive informacije i podatke u skladu sa zakonom. Ova obaveza se odnosi na sve podatke koji su dati u svrhu zaključenja i realizacije Korisničkog ugovora. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge strane ne smiju dati trećem licu i dužni su spriječiti njihovu zloupotrebu.
- (3) UNSA/UTIC usvaja i objavljuje sljedeću politiku privatnosti. UNSA/UTIC se obavezuje da će čuvati privatnost svih Korisnika koji koriste ili su koristili usluge UNSA/UTIC. UNSA/UTIC će prikupljati samo neophodne, osnovne podatke o Korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje Korisnika u skladu sa važećim propisima i dobrim poslovnim običajima, a u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci o Korisnicima se pažljivo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni kao i poslovni partneri su odgovorni za poštovanje načela zaštite privatnosti i čuvanja tajnosti podataka čak i nakon prestanka radnog ili partnerskog odnosa.

Član 18.

(Primjena Opštih uslova poslovanja)

- (1) Svi odnosi između UNSA/UTIC-a i Korisnika su uređeni Dozvolom za pružanje Internet usluga, pravilima RAK-a (iz ove oblasti) te Opštim uslovima.

Član 19.

(Završne odredbe)

- (1) Ovi Opšti uslovi dostupni su u prostorijama UNSA/UTIC-a, te na službenim Internet stranicama UNSA/UTIC-a www.utic.unsa.ba.
- (2) Opšti uslovi stupaju na snagu u roku od 8 (osam) dana od dana javne objave.
- (3) Opšti uslovi nemaju pravno dejstvo na ugovore za koje teče otkazni rok.