



Uvjeti korištenja usluge Call Management Centar

Predmet uvjeta

1. U uvjetima korištenja usluge Call Management Centar (u daljnjem tekstu: Uvjeti) uređuju se odnosi između JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: JP HT d.d. Mostar), s jedne strane i krajnjeg korisnika usluge Call Management Centar koji ima zaključen korisnički ugovor (u daljnjem tekstu: Korisnik), s druge strane, koji nisu uređeni Općim uvjetima pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti).U daljem tekstu Krajnji korisnik označava fizičku osobu u pravnoj osobi koja koristi uslugu.
2. Ukoliko su pojedini uvjeti pružanja usluge, zbog specifičnosti usluge, Uvjetima regulirani drukčije u odnosu na odredbe Općih uvjeta, primjenjuju se Uvjeti korištenja usluge.
3. Usluga Call Management Centar je namijenjena poslovnim–Korisnicima i omogućuje korištenje pozivnog centra čiji je detaljan opis i funkcionalnost naveden u Prilogu 1 ovih Uvjeta.
4. Usluga Call Management Centar je poslovno rješenje za koje poslovni Korisnik predaje Zahtjev na prodajnom mjestu JP HT d.d. Mostar ili KAM-u.
5. Preduvjet korištenja usluge Call Management Centar je pristup Internetu, ali isti nije predmet usluge CMCa. Korisnik sam osigurava pristup Internetu neovisno o usluzi Call Management Centar. JP HT d.d. Mostar ne odgovara Korisniku za eventualne prekide ili grešku u internetskoj vezi, odnosno pri prijenosu podataka, kako ni za eventualnu štetu koja bi uslijed takvih prekida/grešaka nastala ili mogla nastati-Korisniku.
 - 5.1. Ostali preduvjeti za korištenje/pristup CMCa po pitanju Internet pristupa su:
 - Krajnji korisnik treba imati instaliran Internet preglednik (Firefox 49+,Chrome 49+,Opera 41+)
 - Korisnik treba imati odgovarajuću propusnost (Download/Upload) od strane svog davatelja Internet usluge, a ovisno o broju agenata koji planiraju raditi preko tog Internet priključka
 - Korisnik, ukoliko ima firewall, treba otvoriti odgovarajuće portove da bi agentska aplikacija radila kako treba
 - router na strani Korisnika mora biti u mogućnosti raditi sa većim brojem SIP/RTP i/ili WebRTC paketa ukoliko je planiran veći CC na tom priključku.
 - 5.2. Preduvjet za korištenje chat kanala je email adresa, administrator i web stranica na koju će se chat skripte postaviti.
 - 5.3. Dodijeljene numeracije za uslugu CMC mogu biti:



- Geografske iz mreže JP HT d.d. Mostar
- Numeracija mobilne mreže JP HT d.d. Mostar
- Geografske iz drugih mreža, prenijeti u mrežu JP HT d.d. Mostar
- Negeografske numeracije
- Kratki brojevi

6. Sastavni dio ovih Posebnih uvjeta čine sljedeći prilozi:

- Prilog 1. – Specifikacija Usluge;
- Prilog 2. – Korisnička podrška i kontakt

Ugovaranje usluge i uvjeti korištenja

7. Podnošenjem Zahtjeva za uslugu Call Management Centar, -Korisnik prihvaća ove Uvjete. Po primitku Zahtjeva JP HT d.d. Mostar će u roku od 7 dana obavijestiti -Korisnika o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva.
8. Nakon prihvaćanja Zahtjeva, sklapa se Ugovor o korištenju usluge Call Management Centar (u daljnjem tekstu: Ugovor), a ovi Uvjeti zajedno sa Zahtjevom za uslugu Call Management Centar i primjenjivi Cjenik JP HT d.d. Mostar, čine Ugovor o korištenju usluge Call Management Centar.
9. Usluga Call Management Centar se ugovara na neodređeno vrijeme.
10. Korisnik je obavezan o svakoj promjeni podataka navedenih u Zahtjevu (naziv tvrtke, ovlaštena osoba za zastupanje, e mail adresa i sl.) obavijestiti JP HT d.d. Mostar bez odlaganja, pisanim putem, te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obveze.
11. Za korištenje usluge Call Management Centar Korisnik je dužan plaćati naknadu sukladno Cjeniku JP HT d.d. Mostar, putem ispostavljenog mjesečnog računa. U slučaju neizmirenja računa primjenjuju se odredbe Općih uvjeta pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar koji se odnose na usluge fiksne elektroničke komunikacijske mreže.
12. Korisnik se obvezuje Uslugu koristiti isključivo za vlastite potrebe i na način na koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Usluge.
1. Korisnik može otkazati Ugovor u bilo kojem trenutku pisanim zahtjevom podnesenim JP HT d.d. Mostar.

Ostalo

14. Korisnik je obavezan suzdržavati se od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle dovesti do povrede cjelovitosti, sigurnosti i dostupnosti usluge Call Management Centar. Korisnik se također obvezuje da neće izvršiti niti pokušati izvršiti neautorizirani pristup bilo kojem



sustavu JP HT d.d. Mostar. U slučaju da Korisnik utvrdi da je cjelovitost i/ili sigurnost Call Management Centra ugrožena, dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti JP HT d.d. Mostar.

15. Korisnik je u cijelosti odgovoran za sadržaj priopćenja i podataka koja prenosi i pohranjuje putem usluge Call Management Centar, te će JP HT d.d. Mostar nadoknaditi svu nastalu štetu u slučaju nedopuštenoga djelovanja Korisnika korištenjem usluge, kao i u slučaju prenošenja ili pohrane nezakonitog sadržaja. JP HT d.d. Mostar ne pregledava niti nadgleda navedene podatke i sadržaje koje Korisnik pohranjuje ili prenosi korištenjem usluge Call Management Centar.
16. JP HT d.d. Mostar snimljene pozive Korisnika pohranjuje/čuva tri mjeseca. Korisnik na Zahtjev može dodatno zatražiti pohranu snimljenih poziva dodatnih šest mjeseci.
17. JP HT d.d. Mostar zadržava pravo ukloniti sadržaj koji treće osobe ili nadležna tijela prijave nepodobnim i/ili, nezakonitim ili koji ne odgovara ovim Uvjetima, u kojem slučaju JP HT d.d. Mostar neće biti Korisniku niti krajnjim korisnicima aplikacije odgovoran za bilo koji oblik eventualno nastale štete.
18. JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili kao posljedica više sile. JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili degradacijom platformi JP HT d.d. Mostar putem kojih se pruža usluga Call Management Centar, kao niti za štetu nastalu zbog smetnji ili prekida u radu usluge Call Management Centar, osim ako je šteta posljedica namjere ili grube nepažnje JP HT d.d. Mostar.
19. Korisnik se obvezuje da neće držati JP HT d.d. Mostar odgovornim te da će nadoknaditi JP HT d.d. Mostar svu štetu koja nastane za JP HT d.d. Mostar uslijed zahtjeva trećih osoba u pogledu sadržaja prenesenog putem Call Management Centra.
20. JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu korištenjem usluge Call Management Centar za koju je odgovoran Korisnik, uključujući štetu zbog nemogućnosti korištenja usluge Call Management Centar.

U slučaju prekida pružanja EK usluga, JP HT d.d. Mostar poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.

JP HT d.d. Mostar će u normalnim uvjetima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne točke mreže, u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.

21. JP HT d.d. Mostar pridržava pravo povući iz ponude uslugu Call Management Centar. O povlačenju iz ponude Korisnik će biti obavješten putem službene web stranice www.hteronet.ba ili na drugi prikladan način. JP HT d.d. Mostar ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi eventualno mogla nastati Korisnicima ili bilo kojoj trećoj osobi vezano za povlačenje i prestanak korištenja Usluge.



22. JP HT d.d. Mostar zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta u bilo koje vrijeme o čemu će Korisnici biti obaviješteni putem službene web stranice www.hteronet.ba ili na drugi prikladan način. Na sve što nije regulirano ovim Uvjetima primjenjivat će se Opći uvjeti.

Ovi Uvjeti se primjenjuju od 25.01.2026. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-2-37/26 od 22.1.2026.godine. Stupanjem na snagu ovih Uvjeta prestaju važiti Posebni uvjeti korištenja usluge Call Management Centar od 15.01.2024.godine.



Prilog 1 - Specifikaciju Usluge Opis i sadržaj Usluge:

Funkcionalnosti u paketu usluge	Call Management Centar
Kanali	Voice, email**, chat**
<p>Licenca za rad jednog supervizora Omogućuje uvid u:</p> <ul style="list-style-type: none"> - trenutno prijavljene agente I njihove radne rezultate u realnom vremenu. - Produktivnost usluge po redovima čekanja: br. prijavljenih agenata za rad, br. slobodnih agenata, br. agenata u pozivu, br. poziva na čekanju, prosječno vrijeme čekanja u redu, ukupni broj dolaznih poziva, br. odbijenih, odustalih, odgovorenih poziva ... - Statističke podatke o prijavama agenata sa podacima o njihovoj produktivnosti - Kontrolor uređuje podatke o agentima npr. Wrap vrijeme (koje je na raspolaganju agentu za post obradu poziva), definirati redove čekanja u kojima će agent raditi ... 	✓
<p>Licenca za rad dva agenta Aplikaciju koriste agenti za rad. Uz web sučelje agent može koristiti naglavne slušalice sa mikrofonom ili udaljeni telefon. Nakon ulaska u aplikaciju agent odabire ili ga sustav automatski u prijavljuje za rad u redove čekanja.</p>	✓
<p>Statistika Aplikacija omogućava pregled statističkih podataka, prikupljenih tijekom rada sustava. Podaci se čuvaju u obliku sumarnih brojača i detaljne registracije svakog poziva. Brojači prikazuju ukupni broj poziva, broj poziva pristiglih na sustav, broj odbijenih poziva, odustalih poziva, obrađeni pozivi i njihovo trajanje. Brojači se prikazuju u željenoj dinamici: kao dnevni, mjesečni i godišnji. U registraciji poziva su detaljni podaci o svakom pozivu: broj pozivatelja, broj primatelja, vrijeme početka poziva, vremena: trajanja poziva, trajanja uvoda, trajanje razgovora, agent koji se javio, razlog poziva, red čekanja...</p>	✓
<p>IVR Korisnik podešava govorni automat na način da definira glasovnu poruku koja se izgovara kao uputa pozivatelju. Pozivatelj pomoću tipke na tipkovnici bira između ponuđenih opcija. Podržane vrste opcija su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - izgovor poruke pozivatelju, text2speech - preusmjeravanje poziva u red čekanja - preusmjeravanje poziva na telefonski broj. <p>Za sve opcije definira tipku za izbor (0-9).</p>	✓
<p>Radno vrijeme Podešavanje radnog vremena ,podešavanje radnog vremena tijekom praznika (iznimke) Preusmjeravanje poziva izvan radnog vremena - Voice mail izvan radnog vremena</p>	✓
<p>Govorna pošta Mogućnost ostavljanja govorne poruke ili signala za ponovno pozivanje u slučaju kada agenti nisu u mogućnosti prihvatiti poziv</p>	✓
Dodatne opcije***	
<p>Snimanje poziva i preslušavanje snimljenih govornih poruka Aplikacija se koristi za pregled i preslušavanje zvučnih zapisa - snimki, nastalih tijekom rada pozivnog centra. To su razgovori agenata s pozivateljima i poruke koje ostavljaju pozivatelji (govorna pošta). Snimke je moguće preslušati u web pregledniku ili preuzeti na lokalno računalo.</p>	

<p>Kampanje</p> <p>Za poluautomatsko pozivanje većeg broja ciljanih korisnika u svrhu oglašavanja, prodaje i sl. Kampanji je pridružena lista sa telefonskim brojevima za zvanje. Pozive inicira agent u prewiev načinu rada kampanje ili sustav sam naziva brojeve i prespaja ih na slobodne agente u progressive načinu rada.</p> <p>Za kampanju se može definirati lista ishoda razgovora koja omogućuje agentu da po završetku poziva odabere ishod razgovora (npr. uspješan – neuspješan, kupit će – neće, ...). Tijekom trajanja kampanje lista telefona se ažurira i u nju se spremaju informacije o pozivima te je u bilo kojem trenutku moguće pratiti tijek rada kampanje, filtrirati listu prema statusu ili ishodu poziva. Za kampanju je također moguće definirati maksimalan broj pokušaja nazivanja jednog telefonskog broja, u slučaju da je broj zauzet ili se nitko ne javlja te vrijeme prije ponovnog pokušaja pozivanja. Moguće je snimati razgovore. Kampanje podržavaju callback i followup pozive.</p>
<p>Imenik/Kontakti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidencija podataka o klijentima - Mogućnost importa imenika - Dodavanje novih brojeva, brisanje, ažuriranje, zaštita broja - Direktno pozivanje iz imenika i preusmjerenje poziva na brojeve iz imenika - Preferirani agent - Lista ključnih korisnika
<p>Black lista</p> <p>Lista zabranjenih kontakata. Telefonskih brojevi kojima se odbija poziv ili na koje se ne može uputiti poziv.</p>
<p>Ankete</p> <p>Za prikupljanje informacija od strane korisnika definiranjem liste pitanja i pripadajućih odgovora koje agent čita prilikom razgovora. Na ovaj način je razgovor između agenta i stranke unaprijed određen a tijek razgovora ovisi o prethodnim odgovorima. Osim definiranja sadržaja ankete ovdje se pregledavaju prikupljeni podaci. Podatke je moguće pregledati u grafičkom obliku kao i detaljno za svaki kontakt.</p>
<p>Dodatne usluge***</p>
<p>Dodatna licenca za supervizora</p>
<p>Dodatna licenca za agenta</p>
<p>Dodatni govorni kanal po agentu</p>
<p>Pohranjivanje snimljenih poziva (dodatnih 6 mjeseci)</p>
<p>Dodatni broj</p>
<p>Promjena broja</p>

*U paket usluge je uključen 1 broj i 3 govorna kanala.

**Email kanal - dolazni kanal

**Chat kanal – dolazni kanal

***Moguće aktivirati kao dodatnu uslugu ili opciju na paket usluge uz dodatnu mjesečnu naknadu prema važećem cjeniku JP HT d.d. Mostar.



Prilog 2 – Korisnička podrška

JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar

Kneza Branimira bb

88000 Mostar

Telefon:0800 88 000

Faks: 039 663 374

E-mail: info@hteronet.ba

Podrška u inozemstvu:

+387 63 380 000