

Uvjeti korištenja usluge Custom Cloud Server

Predmet Uvjeta

1. Uvjetima korištenja usluge Custom Cloud Server (u daljnjem tekstu: Uvjeti) uređuju se odnosi između JP HT d.d. Mostar, s jedne strane i krajnjeg korisnika usluge Custom Cloud Server 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).
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 Custom Cloud Server je namijenjena poslovnim Korisnicima.
4. Usluga Custom Cloud Server je usluga koja Korisniku omogućava korištenje virtualnih poslužitelja koji su dio virtualne platforme smještene u georedundantnom HT Eronet data centru, čija iskoristivost i fleksibilnost čini uslugu prilagodljivu potrebama Korisnika.

Aktivacija usluge

5. Podnošenjem zahtjeva i potpisivanjem ugovora za uslugu Custom Cloud Server Korisnik prihvaća Opće uvjete i ove Uvjete, a prava i obveze iz korisničkog odnosa započinju aktivacijom usluge od strane JP HT d.d. Mostara.
6. U slučaju kad zahtjev za uslugom Custom Cloud Server ne uključuje povezivanje korisničkih lokacija putem pristupne mreže JP HT d.d. Mostara s virtualnim poslužiteljima Korisnika smještenim u JP HT d.d. Mostar data centru, JP HT d.d. Mostar se obvezuje da će u roku do 7 radnih dana od potpisivanja ugovora izvršiti aktivaciju usluge.
7. Po aktivaciji usluge Custom Cloud Server, Korisnik će na e-mail adresu Administratora navedenu u ugovoru za uslugu dobiti potvrdu o njenoj aktivaciji.
8. Rokovi za realizaciju usluge povezivanja korisničkih lokacija putem pristupne mreže JP HT d.d. Mostar s virtualnim poslužiteljima Korisnika smještenim u HT Eronet data centru su definirani u članku 17.1 ovih Uvjeta.

Sadržaj usluge

9. Korištenje usluge Custom Cloud Server, ovisno o zahtjevu Korisnika, može uključivati:
 - poslužiteljske resurse: disk, procesorska snaga i radna memorija
 - web portala za upravljanje virtualnim poslužiteljem: pokretanje, gašenje, te ponovno pokretanje
 - sigurnosnu pohranu podataka (backup)

- antivirusnu zaštitu
 - IPS (Intrusion Prevention System) zaštita od neovlaštenih upada
 - pristup internetu za sve virtualne poslužitelje Korisnika
 - povezivanje korisničkih lokacija s virtualnim poslužiteljima Korisnika
 - uslugu sigurnog udaljenog pristupa (VPN klijent, IPSec)
 - korištenje programskih licenci
 - IPS zaštitu sa HTTPS inspekcijom
10. Korisnik može zatražiti promjenu resursa virtualnog poslužitelja: diska, procesorske snaga (vCPU) i radne memorije (RAM)), kao i ostalih usluga koje se pružaju u okviru usluge Custom Cloud Server. JP HT d.d. Mostar se obvezuje u roku od 7 dana, osim ako je izričito drugačije navedeno, od potpisivanja aneksa ugovora realizirati zahtjev Korisnika za promjenom resursa/usluga.
 11. Osnovni resursi virtualnog poslužitelja su: disk, procesorska snaga (vCPU) i radna memorija (RAM). Za određeni virtualni poslužitelj moguće je zatražiti kreiranje diskova tipa „basic“ (HDD Basic), tipa „fast“ (HDD Fast) i tipa „ssd“ (SSD). Korisnik može zatražiti povećanje kapaciteta diska. Nije moguće smanjiti kapacitet diska.
 12. Za upravljanje virtualnim poslužiteljima putem portala Korisniku će se na e-mail adresu Administratora isporučiti identifikacijske oznake: korisničko ime i lozinka. Korisnik se obvezuje identifikacijske oznake držati u strogoj tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa. U potpunosti je odgovoran za svu štetu nastalu neautoriziranim korištenjem svojih identifikacijskih oznaka. Ukoliko posumnja u neovlašteno korištenje identifikacijskih oznaka, dužan je to odmah prijaviti JP HT d.d. Mostar i zatražiti dodjelu novih.
 13. Korisnik može zatražiti sigurnosnu pohranu podataka (backup). Backup se obavlja automatski jednom unutar svakih 24 sata za svaki disk virtualnog poslužitelja (snimka diska). Vrijeme čuvanja automatski kreirane snimke diska je 7 dana. Sigurnosna pohrana podataka (backup) je uključena u cijenu usluge Custom Cloud Server.

JP HT d.d. Mostar nije odgovoran, te ne odgovara za moguće neuspjele sigurnosne pohrane podataka (backup) zbog mogućih grešaka tijekom izrade sigurnosne kopije sustava.
 14. Korisnik može zatražiti aktivaciju antivirusne zaštite na svakom svom pojedinačnom poslužitelju. Antivirusna zaštita se sastoji od anti-malware (zaštita od virusa, crva, trojanskih konja, špijuskog softvera i sličnih prijetnji) i web reputacije (zaštita od potencijalno opasnih web stranica koje se automatski skeniraju i kategoriziraju). Podaci potrebni za aktivaciju antivirusne usluge Korisniku će biti poslani na e-mail adresu Administratora. Antivirusna zaštita je uključena u cijenu usluge Custom Cloud Server.
 15. Svakom virtualnom poslužitelju se dodjeljuje privatna i javna IP adresa.
 16. Svaki virtualni poslužitelj u lokanoj mreži jednog Korisnika ima na raspolaganju sučelje kbrzine 1000 Mbit/s, te s ostalim virtualnim poslužiteljima Korisnika dijeli pristup internetu brzine 10 Mbit/s. Brzina pristupa korisnika usluzi Custom Cloud Server putem interneta ovisi o usluzi i operatoru kojeg Korisnik odabere za pristup internetu (što nije predmet ove usluge).

Korisnik može zatražiti pristup internetu drugih brzina definiranih Cjenikom JP HT d.d. Mostara.

Pristup internetu u okviru usluge Custom Cloud Server ograničen je na pristup internetu virtualnih poslužitelja Korisnika, tj. ne uključuje pristup internetu korisničkih lokacija povezanih s data centrom.

17. Pristup virtualnim poslužiteljima istog Korisnika smještenim u JP HT d.d. Mostar data centru se može realizirati povezivanjem korisničkih lokacija putem pristupne mreže JP HT d.d. Mostara: direktnom vezom ili pristupom iz usluge Privatna mreža, ili sigurnim udaljenim pristupom putem interneta (VPN klijent i/ili IPSec veza).
 - 17.1. U slučaju zahtjeva za povezivanjem korisničkih lokacija putem pristupne mreže JP HT d.d. Mostara s virtualnim poslužiteljima Korisnika smještenim u JP HT d.d. data centru, JP HT d.d. Mostar će najkasnije u roku 10 radnih dana dati tehničko rješenje za Korisnika sa stalnim pristupom JP HT d.d. Mostar data centru ako se radi o novoj instalaciji i uspostaviti priključak za povezivanje lokacije u uslugu Custom Cloud Server u roku 15 radnih dana od datuma prihvaćanja tehničkog rješenja od strane Korisnika – instalirati terminalnu opremu na lokaciji Korisnika ukoliko je Korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i slično), za postojeće kapacitete pristupne mreže. JP HT d.d. Mostar će najkasnije u roku 48 sati izvršiti promjenu parametara na već uspostavljenim vezama.
 - 17.2. Direktno povezivanje podrazumijeva uspostavu stalne veze odabrane simetrične brzine između korisničke lokacije i virtualnih poslužitelja u data centru. U slučaju priključenja dvije ili više lokacija Korisniku se automatski aktivira VPN funkcionalnost koja omogućava komunikaciju između svih korisničkih lokacija uključujući i virtualne poslužitelje korisnika smještene u JP HT d.d. Mostar data centru.
 - 17.3. U slučaju kad Korisnik već koristi uslugu Privatna mreža (IP/MPLS VPN) osigurat će se povezivanje virtualnih poslužitelja Krajnjeg korisnika smještenih u JP HT d.d. data centru s uslugom Privatna mreža stalnim pristupom brzine do 1 Gbit/s.
 - 17.4. Dodatna usluga sigurnog udaljenog pristupa omogućava Korisniku povezivanje s poslužiteljima Korisnika sigurnom vezom koristeći VPN klijent (Check Point Remote Access VPN Client) ili putem IPSec veze (eng. Internet Protocol Security). Sigurni udaljeni pristup putem interneta uključuje mogućnost korištenja VPN klijenta za povezivanje računala/mobilnih uređaja i IPSec funkcionalnost za povezivanje lokalne mreže Korisnika na udaljenoj korisničkoj lokaciji.
 - 17.5. Za odgovarajući broj VPN klijenata će na e-mail adresu Administratora biti isporučeni potrebni podaci. Danom isporuke počinje korištenje usluge.
 - 17.6. Za uslugu IPSec u najkraćem roku, ne dužem od 3 dana, Korisniku će na e-mail adresu Administratora biti poslan obrazac zahtjeva za IPSec vezom. JP HT d.d. Mostar će u roku ne dužem od 3 dana (ili drugom dogovorenom roku) nakon što primi zahtjev Korisnika, za koji postoji tenička mogućnost realizacije, realizirati IPSec vezu. Realizacijom IPSec veze počinje korištenje usluge.
18. Korisnik može na virtualnom poslužitelju koristiti licence za operativni sustav za koje već ima ostvareno pravo korištenja ili od JP HT d.d. Mostara zatražiti korištenje novih licenci za operativni sustav, kao i zaražiti samostalnu instalaciju odabranog operativnog sustava. U okviru usluge Custom Cloud Server Korisnik koristi odabrani operativni sustav pod uvjetima određenima od strane nositelja prava intelektualnog vlasništva operativnog sustava.
 - 18.1. Licenca za Linux operativni sustav se ne naplaćuje. Krajnji je upoznat sa uvjetima određenim od strane nositelja prava intelektualnog vlasništva na <https://opensource.org/licenses> . Korisnik je obavezan u cijelosti pridržavati se istih kroz čitav period korištenja usluge Custom Cloud Server. U slučaju odabira tzv. open source operativnog sustava Linux, JP HT d.d. Mostar za Korisnika ne osniva pravo korištenja navedenog operativnog sustava. Radi izbjegavanja dvojbe, JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran prema Korisniku za pravne niti za materijalne nedostatke Linux operativnog sustava.

18.2. Licenca za Windows operativni sustav se može pružiti na zahtjev ~~k~~korisnika, i u tom slučaju JP HT d.d. Mostar za Korisnika osniva neprenosivo, neisključivo, prostorno neograničeno pravo korištenja navedenog operativnog sustava sve dok Korisnik koristi uslugu Custom Cloud Server na način određen ovim Uvjetima. JP HT d.d. Mostar jamči da se predmetna licenca prenosi na Korisnika u opsegu u kojem ju je stekao temeljem ovlaštenja i prava korištenja dobivenih od ovlaštenog distributera Microsoft proizvoda i programa. Radi izbjegavanja svake sumnje, Korisnik je upoznat s uvjetima korištenja odabranog operativnog sustava (EndUserLicenseTerms) na [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/office/aa188798\(v=office.10\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/office/aa188798(v=office.10).aspx) te iste prihvaća podnošenjem zahtjeva za licencom. JP HT d.d. Mostar jamči tehničku izvodljivost, uporabljivost i ispravan rad Windows operativnog sustava sukladno standardnim uvjetima proizvođača dostupnim na službenim web stranicama Microsoft-a (www.microsoft.com) važećima za verziju operativnog sustava koju Korisnik koristi temeljem ovih Uvjeta. Prihvaćanjem ovih Uvjeta Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da je važeća verzija uvjeta korištenja operativnog sustava, update-ana verzija dostupna na službenim stranicama Microsofta navedenim u ovom stavku. JP HT d.d. Mostar i Korisnik suglasno i neopozivo utvrđuju da Microsoft vlastitom diskrecijskom odlukom utvrđuje i mijenja uvjete pod kojima ustupa pravo korištenja, iskorištavanja, ažuriranja i mijenjanja Microsoftovih software-skih rješenja, a na koju Microsoftovu poslovnu praksu JP HT d.d. Mostar nikako ne može utjecati.

Radi izbjegavanja dvojbe, JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran prema Korisniku za materijalne nedostatke Windows operativnog sustava.

- 18.3. Licence za navedene operativne sustave odnose se isključivo na korištenje u Custom Cloud Server okolini te ih Korisnik nije ovlašten koristiti u bilo koju drugu svrhu odnosno u cloud okolini drugog operatora odnosno pružatelja cloud usluga.
19. Korisnik može podnijeti zahtjev za MS SQL bazom podataka za poslužitelje s operativnim sustavom Windows na način opisan u točki 18.2 ovih Uvjeta. Količina licenci za MS SQL bazu podataka ovisi o broju vCPU na određenom poslužitelju. Krajnjem korisniku će na odabrani poslužitelj biti isporučena MS SQL baza podataka (ISO image). Danom isporuke MS SQL baze podataka počinje njeno korištenje.
 20. Korisnik može podnijeti zahtjev za RDS (Remote Desktop Service) licence za poslužitelje s operativnim sustavom Windows na način opisan u točki 18.2 ovih Posebnih uvjeta. JP HT d.d. Mostar će pristupiti odabranom poslužitelju i aktivirati RDS licence, što mu je Korisnik obvezan omogućiti. Danom aktivacije RDS licenci počinje njihovo korištenje. Kada je to slučaj, uklanjanja licenci se odvija na isti način opisan u prethodnom stavku.
 21. Korisnik stječe pravo korištenja dodatnog softvera iz točke 19. i 20. ovih Uvjeta na način opisan u točki 18.2 ovih Uvjeta koji se odnosi na proizvode Microsoft-a.
 22. Korisnik je obvezan, na zahtjev JP HT d.d. Mostara, omogućiti JP HT d.d. Mostar pristup virtualnom/im poslužitelju/ima Korisnika kreiranih korištenjem usluge Custom Cloud Server u svrhu kontrole broja licenci iz točke 19. i 20. ovih Uvjeta, ukoliko je iste ugovorio, za čitav period korištenja usluge Custom Cloud Server.
 23. Dodatna usluga IPS sa HTTPS inspekcijom omogućava Korisniku zaštitu kriptirane komunikacije i sigurnu identifikaciju web poslužitelja. Korisnik je dužan JP HT d.d. Mostaru dostaviti HTTPS certifikat od web poslužitelja. Nakon što JP HT d.d. Mostar primi valjan HTTPS certifikat, Krajnjem korisniku će na e-mail adresu Administratora biti isporučeni potrebni podaci. Danom isporuke počinje korištenje usluge.

Obračun i naplata

24. Cijena usluge Custom Cloud Server definirana je Cjenikom JP HT d.d. Mostar.
25. Za korištenje usluge Custom Cloud Server Korisnik je obvezan plaćati mjesečnu naknadu sukladno važećem Cjeniku JP HT d.d. Mostara počevši od dana aktivacije usluge i/ili dodatne usluge, a putem mjesečnog računa koji JP HT d.d. Mostar ispostavlja Korisniku nakon isteka obračunskog razdoblja.
26. Nije moguće uključanje i isključenje usluge Custom Cloud Server i dodatnih usluga usluge Custom Cloud Server u tijeku jednog obračunskog razdoblja.

Ostalo

27. Korisnik se obvezuje da će se uslugom Custom Cloud Server koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno, da virtualni poslužitelj neće ustupati u cijelosti ili djelomično trećima na korištenje bez prethodnog pisanog odobrenja JP HT d.d. Mostara. Korisnik se obvezuje da će se uslugom Custom Cloud Server koristiti isključivo na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad sustava/mreže JP HT d.d. Mostara, odnosno funkcionalnost i rad poslužitelja drugih Korisnika.
28. Korisnik je obvezan suzdržavati se od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle dovesti do povrede cjelovitosti, sigurnosti i dostupnosti Custom Cloud Servera. Korisnik se također obvezuje da neće izvršiti niti pokušati izvršiti neautorizirani pristup bilo kojem sustavu JP HT d.d. Mostara. U slučaju da Korisnik utvrdi da je cjelovitost i/ili sigurnost Custom Cloud Servera ugrožena, dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti JP HT d.d. Mostar.
29. Korisnik je u cijelosti odgovoran za sadržaj priopćenja i podataka koje prenosi i pohranjuje putem usluge Custom Cloud Server, te će JP HT d.d. Mostaru 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 Custom Cloud Server.
30. 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 administratorima koji koriste aplikaciju odgovoran za bilo koji oblik eventualno nastale štete.
31. 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 platforme JP HT d.d. Mostara na kojoj se nalazi Custom Cloud Server odnosno virtualni poslužitelj/poslužitelji Korisnika, kao niti za štetu nastalu zbog smetnji ili prekida u radu usluge Custom Cloud Server, osim ako je šteta posljedica namjere ili grube nepažnje JP HT d.d. Mostara.
32. Korisnik se obvezuje da neće držati JP HT d.d. Mostar odgovornim te da će nadoknaditi JP HT d.d. Mostaru svu štetu koja nastane za JP HT d.d. Mostar uslijed zahtjeva trećih osoba u pogledu sadržaja pohranjenog na virtualnim poslužiteljima Korisnika.
33. JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu korištenjem usluge Custom Cloud Server za koju je odgovoran Korisnik, uključujući štetu zbog nemogućnosti korištenja usluge koja je nastala kao posljedica modifikacije virtualnog poslužitelja od strane Korisnika.

34. Korisnik prihvaća da se za pružanje usluge Custom Cloud Server koristi software proizveden od trećih strana na koji JP HT d.d. Mostar nema utjecaja, koji je JP HT d.d. Mostar stekao sukladno uvjetima proizvođača, u kojima proizvođač u najvećoj mogućoj mjeri isključuje svoju odgovornost u pogledu bilo kakvog jamstva na software, što uključuje ali nije ograničeno na pogodnost software-a za prodaju, mogućnost njegovog korištenja za određenu namjeru te da software neće povrijediti određene propise. Korisnik ujedno prihvaća da su usprkos eventualno obavljenim testovima proizvođača u uvjetima sličnim koji prevladavaju u praksi, moguće pogreške u navedenom software-u, a osobito vezano za posebne kombinacije podataka i funkcija. Korisnik prihvaća da JP HT d.d. Mostar ne odgovara za prekid usluge Custom Cloud Server, bilo kakve gubitke ili oštećenja, troškove ili izdatke te bilo koju drugu štetu nastalu Korisniku kao posljedica pogreške na software-u trećih na koji JP HT d.d. Mostar nema utjecaja, odnosno da je odgovornost JP HT d.d. Mostara isključena u slučajevima u kojima ne postoji odgovornost proizvođača software-a prema JP HT d.d. Mostaru.
35. U svrhu ispravnog rada usluge, JP HT d.d. Mostar će redovito vršiti kontrolu opreme (hardware i software), te u slučaju potreba planirati i obavljati održavanje opreme. U slučaju planiranih dužih prekida dostupnosti usluge JP HT d.d. Mostar će prethodno obavijestiti Korisnika, te radove izvoditi u vrijeme najmanjeg opterećenja na platformi (noćni sati). JP HT d.d. Mostar će o planiranim radovima izravno obavijestiti Krajnjeg korisnika usluge najmanje 24 sata prije početka radova putem emaila na adresu Administratora i/ili objaviti najavu radova na web stranici.
36. JP HT d.d. Mostar zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta u bilo koje vrijeme o čemu će Korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.hteronet.ba ili na drugi prikladan način. Na sve što nije regulirano ovim Uvjetima primjenjivat će se Opći uvjeti.

Ovi Uvjeti korištenja primjenjuje se od 25.01.2026. godine, a usvojeni su odlukom Uprave broj UD-3-2-37/26 od 22.1.2026.godine. Stupanjem na snagu ovih Uvjeta prestaju važiti Posebni uvjeti korištenja usluge Cloud Custom Server od 23.12.2020. godine.