

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj: 31/03, 75/06, 32/10 i 98/12), u skladu sa podzakonskim aktima Regulatorne agencije za komunikacije, uključujući Pravilo 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga, kao i važećim Opštim uslovima poslovanja Univerziteta u Sarajevu/Univerzitetskog tele-informatičkog centra UTIC, 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

POSEBNE USLOVE KORIŠTENJA UGOVORENIH USLUGA UNIVERZITETA U SARAJEVU/ UNIVERZITETSKOG TELE- INFORMATIČKOG CENTRA UTIC U VEZI SA PRISTUPOM SERVISIMA AKADEMSKE MREŽE

Član 1.

(Predmet Posebnih uslova)

- (1) Posebnim uslovima korištenja ugovorenih usluga Univerziteta u Sarajevu/Univerzitetskog tele-informatičkog centra UTIC u vezi sa pristupom servisima Akademske mreže (u daljem tekstu: **Posebni uslovi**), uređuju se uslovi pružanja i korištenja Internet usluga i ostalih servisa u okviru Akademske mreže UNSA, u skladu sa Zakonom o komunikacijama Bosne i Hercegovine, Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i Opštim uslovima poslovanja UNSA/UTIC. Ovi Posebni uslovi čine sastavni dio Korisničkog ugovora.
- (2) Servisi/usluge Akademske mreže su:
 - a. pristup Internetu putem Univerzitetskog tele-informatičkog centra,
 - b. pristup servisima Univerzitetskog tele-informatičkog centra, kao što je ISSS, eUNSA,
 - c. korištenje naziva unsa.ba i edu.ba domena,
 - d. hosting usluge sa pristupom servisima kao što su e-mail, Web, FTP, baze znanja i slično,
 - e. pristup naučnim bazama podataka i
 - f. pristup zajedničkim informacionim servisima Univerziteta.
- (3) Za sve što nije regulisano ovim Posebnim uslovima primijenit će se odredbe Opštih uslova poslovanja Univerziteta u Sarajevu/Univerzitetskog tele-informatičkog centra (u daljem tekstu: UNSA/UTIC) u vezi sa pristupom servisima Akademske mreže (u daljem tekstu: Opšti Uslovi).

Član 2.

(Ugovaranje usluge)

- (1) Ugovorni odnos UNSA/UTIC zasniva isključivo sa institucijama akademske zajednice Bosne i Hercegovine, odnosno visokoškolskim ili naučno-istraživačkim ustanovama koje djeluju u okviru sistema visokog obrazovanja i nauke u Bosni i Hercegovini.
- (2) Korisnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, s mogućnošću utvrđivanja obaveznog perioda trajanja ugovora. Istekom obaveznog perioda trajanja, Korisnički ugovor se dalje smatra zaključenim na neodređeno vrijeme.
- (3) Korisnik može zatražiti raskid Korisničkog ugovora u svakom trenutku, pismenim dopisom na adresu UNSA/UTIC, Zmaja od Bosne 8 (objeka 33), Sarajevo.
- (4) Ukoliko Korisnik zahtjeva raskid Korisničkog ugovora prije isteka obaveznog perioda trajanja, dužan je jednokratno izmiriti sve finansijske obaveze za svaki preostali mjesec do isteka ugovorenog obaveznog perioda, a prema važećoj cijeni mjesečne pretplate za ugovorene servise.
- (5) Obaveza uplate ugovorne kazne postoji i u slučaju raskida ugovora od strane UNSA/UTIC- a nakon potpune suspenzije usluge zbog nepridržavanja ugovornih obaveza.

Član 3.

(Korištenje usluge)

- (1) Postupak zasnivanja ugovornog odnosa pokreće zainteresovani Korisnik podnošenjem pismenog Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora UNSA/UTIC-u. Forma zahtjeva je tačno određena i postavljena na zvaničnoj web stranici UNSA/UTIC-a www.utic.unsa.ba.
- (2) Nakon što su ispunjeni tehnički i administrativni uslovi, pristupit će se potpisivanju Korisničkog ugovora i aktiviranju usluge.
- (3) 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.
- (4) Minimalna brzina pristupa Internetu će iznositi 70% maksimalne brzine navedene u Korisničkom ugovoru.
- (5) Ukoliko je usluga koju UNSA/UTIC pruža obavljena nepravilno ili djelimično, UNSA/UTIC je, na zahtjev i po izboru korisnika dužan:

- a) razmotriti prigovor ili reklamaciju;
 - b) omogućiti korisniku raskid korisničkog Ugovora bez obaveze plaćanja naknade;
 - c) umanjiti račun za plaćanje usluge zbog utvrđenog slabijeg kvaliteta usluga;
 - d) omogućiti korisniku prelazak na paket s manjom brzinom pristupa internetu.
- (6) Korisnik je dužan servise Akademske mreže Univerziteta u Sarajevu koristiti savjesno, isključivo u skladu sa važećim zakonskim propisima i internim aktima Univerziteta, te na način koji ne ugrožava sigurnost, dostupnost i integritet informacionog sistema. Zabranjena je svaka zloupotreba servisa

Član 4.

(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 unaprijedjenje 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) Nedoizvoljenim 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.

Član 5.

(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, te 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 email-a .

(4) Prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi i treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku uz što detaljniji opis razloga za prigovor.

(5) Ukoliko se prigovor korisnika odnosi na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, Korisnik je dužan dostaviti rezultate minimalno tri (3) mjerenja brzine. Navedena mjerenja moraju biti urađena tokom period od pet (5) uzastopnih dana, pri čemu se smije uraditi najviše jedno mjerenje unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, odobrenog od strane Agencije. Rezultati mjerenja se koriste kao dokaz u postupku rješavanja prigovora.

Ukoliko je potrebno, mjerenja se mogu ponoviti, zavisno od okolnosti, od strane UTIC/UNSA, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od Agencije.

(6) 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.

(7) 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 sprovoditi duža ispitivanja. U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka.

(8) Ako se utvrdi da je UNSA/UTIC izvršio povredu obaveza iz Korisničkog ugovora, Korisniku koji je podnio prigovor, će ponuditi raskid Korisničkog ugovora bez obaveze plaćanja naknade ili prelazak na paket sa manjom brzinom širokopojsnog pristupa internetu ili umanjenje cijene mjesečne pretplate.

(9) Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih Korisničkih ugovora, Korisnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom prema mjestu zaključenja Korisničkog ugovora.

(10) Zaštitu svojih prava Korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

Član 6.

(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..

(2) UNSA/UTIC je zadržava pravo izmjene Cjenovnika, a o svakoj izmjeni naknada iz Cjenovnika, UNSA/UTIC će obavijestiti Korisnike u skladu sa Općim uslovima.

(4) Obračunski period je jedan kalendarski mjesec. Obračun korištenja ugovorenih servisa započinje datumom aktiviranja ugovorenih servisa.

(5) UNSA/UTIC će Korisnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki.

(6) UNSA/UTIC može, prema vlastitoj poslovnoj politici i važećim propisima, u cijelosti ili djelimično osloboditi Korisnika obaveze plaćanja naknada za usluge ili drugih dospjelih potraživanja, u slučajevima i pod uslovima koje UNSA/UTIC samostalno odredi.

Član 7.

(Isključenje usluge)

(1) UNSA/UTIC zadržava pravo da Korisniku trenutno onemogući korištenje servisa, ukoliko ustanovi da se Korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama Opštih uslova, Posebnih uslova i ukoliko je prekršio odredbe Korisničkog ugovora ili važećih propisa, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

(2) 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.

(3) UNSA/UTIC može, u opravdanim slučajevima, na pismeni zahtjev Korisnika, privremeno isključiti pružanje usluga, bez naknade, u pravilu do najviše 3 mjeseca u toku kalendarske godine (mirovanje).

(4) Rok za ponovno uključenje privremeno isključene terminalne opreme kod Korisnika iznosi do 30 dana.

Član 8.

(Završne odredbe i stupanje na snagu)

(1) Ovi Posebni uslovi dostupni su u prostorijama UNSA/UTIC-a, te na službenim Internet stranicama UNSA/UTIC-a www.utic.unsa.ba.

(2) UNSA/UTIC zadržava pravo izmjene Posebnih uslova korištenja, uz objavu istih i poštivanje prava Korisnika u skladu sa Općim uslovima i primjenjivim zakonskim propisima.

(3) Ovi Posebni uslovi stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Korisnike servisa i usluga Akademske mreže UNSA, danom objave 25.01.2026. godine.