

Broj nomenklature	NAZIV USLUGE	Jedinica mjere	Cijena bez PDV-a u KM	Cijena sa PDV-om u KM
12.10.	Cloud Call Centar			
	<u>Napomena:</u> a) Cloud Call Centar je partnerska usluga software-skog kontakt centra. b) Usluga se pruža/koristi u skladu sa Prilogom 6.11.7. Specifični uslovi usluge Cloud Call Centar, koji je dio ovog Cjenovnika i eventualnim uslovima Partnera koje pretplatnik naknadno prihvata. c) Cloud Call Centar je namijenjena samo pravnim licima. d) Osnovni uslov za korištenje Usluge jeste da pretplatnik na adresi priključka posjeduje Internet pristup BH Telecoma odgovarajuće brzine (svi xDSL paketi), web browser i broj telefona u fiksnoj mreži BH Telecoma, e-mail adresu kao i web stranicu na koju će se postaviti skripta za chat. e) Sistem kontakt centra mora biti povezan sa PSTN mrežom putem IP konekcije za govornu funkcionalnost, te prema Internetu (www) preko HTTP/S protokola za signalni pristup pretplatnika prema aplikacijama Cloud Call Centar sistema. f) Kroz uslugu pretplatnik će dobiti jedan ili više brojeva iz fiksne numeracije iz ranga brojeva namijenjenih za ovu uslugu u skladu s čim se naplaćuju mjesečne naknade.			
12.10.1.	Pristup usluzi Cloud Call Centar	jednokratno	8,55	10,00
12.10.2.	Pretplata za Cloud Call Centar			
	<u>Napomena:</u> a) Pretplatnik ima pravo na besplatno probno korištenje usluge koje traje od dana aktivacije usluge do isteka tekućeg obračunskog perioda. b) Pretplatniku je tokom probnog perioda omogućeno besplatno korištenje funkcionalnosti paketa za čije je korištenje zaključio ugovorni odnos sa BH Telecomom. c) Sve ostale usluge, uključujući i saobraćaj ostvaren tokom probnog perioda će se naplatiti u skladu sa Cjenovnikom. d) Ukoliko pretplatnik odjavi uslugu u toku probnog perioda nema obavezu plaćanja troškova plaćanja mjesečne naknade e) Nakon isteka probnog perioda, počinje se obračunavati naknada za korištenje usluge u skladu sa Cjenovnikom. f) Pretplatnik ima pravo na korištenje testnog perioda samo jednom po priključku. g) U cijenu mjesečne pretplate svih paketa uključene su licence za rad jednog Supervizora i dva Agenta. Jedan supervizor omogućava nadziranje rada do 10 licenciranih agentskih radnih mjesta kroz supervizorsku aplikaciju. Aktivacijom 11-tog, 21-og 31-og i svakog sljedećeg desetog agentskog mjesta, pretplatnik usluge Cloud Call Centra je u obavezi zakupiti i drugog / trećeg / četvrtog itd. Supervizora. h) Ukoliko ima potrebu za više Supervizora, pretplatnik ima mogućnost zakupa dodatnih Supervizora za koje se naplaćuje mjesečna pretplata. i) U slučaju raskida ugovora za uslugu, pretplata se naplaćuje u skladu sa brojem dana korištenja usluge.			
12.10.2.1.	Paket Basic Pretplata uključuje: a) Licence za rad jednog Supervizora b) Licence za rad do 2 agenta istovremeno (full voice agent) c) Obradu dolaznih (<i>inbound</i>) poziva	mjesečno	65,00	76,05

Broj nomenklature	NAZIV USLUGE	Jedinica mjere	Cijena bez PDV-a u KM	Cijena sa PDV-om u KM
	<ul style="list-style-type: none"> d) Automatsko biranje brojeva iz predefinisane liste e) Manualne odlazne (<i>outbound</i>) pozive iz Kontakt centra (ručno biranje) f) IVR funkcionalnost za dolazne pozive (mogućnost snimanja najavne poruke) 			
12.10.2.2.	Paket Standard Pretplata uključuje: <ul style="list-style-type: none"> a) Licence za rad jednog Supervizora b) Licence za rad do 2 agenta istovremeno (full voice agent) c) Obradu dolaznih (<i>inbound</i>) poziva d) Automatsko biranje brojeva iz predefinisane liste e) Manualne odlazne (<i>outbound</i>) pozive iz Kontakt centra (ručno biranje) f) IVR napredni <ul style="list-style-type: none"> - Mogućnost snimanja najavne poruke koja se javlja prilikom pozivanja pozivnog centra - Izbornik koji usmjerava na određenog agenta g) Vremensko preusmjeravanje poziva h) Snimanje dolaznih i odlaznih poziva (svi pozivi ili procentualno uz čuvanje uz čuvanje na vremenski period od 6 mjeseci i preuzimanje od strane korisnika) i) Govorna pošta - mogućnost ostavljanja govorne poruke ili signala za ponovno pozivanje u slučaju kada agenti ne mogu da se jave j) Izbor preferiranog agenta za određenog korisnika 	mjesečno	80,00	93,60
12.10.2.3.	Paket Premium Pretplata uključuje: <ul style="list-style-type: none"> a) Licence za rad jednog Supervizora b) Licence za rad do 2 agenta istovremeno (full voice agent) c) Obradu dolaznih (<i>inbound</i>) poziva d) Automatsko biranje brojeva iz predefinisane liste 	mjesečno	120,00	140,40

Broj nomenklature	NAZIV USLUGE	Jedinica mjere	Cijena bez PDV-a u KM	Cijena sa PDV-om u KM
	<ul style="list-style-type: none"> e) Manualne odlazne (<i>outbound</i>) pozive iz Kontakt centra (ručno biranje) f) IVR napredni <ul style="list-style-type: none"> • Mogućnost snimanja najavne poruke koja se javlja prilikom pozivanja pozivnog centra • Izbornik koji usmjerava na određenog agenta g) Vremensko preusmjeravanje poziva h) Snimanje dolaznih i odlaznih poziva (svi pozivi ili procentualno uz čuvanje na vremenski period od 6 mjeseci i preuzmanje od strane korisnika) i) Govorna pošta- mogućnost ostavljanja govorne poruke ili signala za ponovno pozivanje u slučaju kada agenti ne mogu da se jave j) Izbor preferiranog agenta za određenog korisnika k) Lista ključnih korisnika (prioritizacija definiranih telefonskih brojeva kojima se agenti odmah javljaju bez čekanja) l) Lista zabranjenih kontakata (tzv. "crna lista") m) Ankete <ul style="list-style-type: none"> • Lista pitanja sa pripadajućim odgovorima • Tok razgovora između agenta i korisnika unaprijed definisan i zavisi od ranije datih odgovora n) Pregled prikupljenih podataka, grafički i detaljni prikaz) 			
	<p><u>Napomena:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pretplatnicima paketa Standard i Premium omogućeno je korištenje funkcionalnosti snimanja dolaznih i odlaznih poziva (svi pozivi ili procentualno). b) Pohranjeni podaci o pozivima i snimke poziva će čuvati na Cloud BH Telecoma 6 mjeseci nakon čega se trajno brišu. Pretplatnik će prethodno putem sistema biti upoznat o isteku postojećeg prostora za pohranjivanje podataka. c) Pretplatnik na zahtjev može preuzeti podatke o pozivima i snimke poziva prije isteka roka čuvanja od 6 mjeseci. d) Pretplatnik može aktivirati dodatni prostor za čuvanje poziva na osnovu podnesenog zahtjeva za aktiviranje dodatnog prostora. 			
12.10.3.	Osnovne cijene poziva			

Broj nomenklature	NAZIV USLUGE	Jedinica mjere	Cijena bez PDV-a u KM	Cijena sa PDV-om u KM
12.10.3.1.	Pozivi prema brojevima fiksne mreže BH Telecoma	minut	0,032	0,374
12.10.3.2.	Pozivi prema brojevima mobilne mreže BH Telecoma	minut	0,128	0,149
12.10.3.3.	Pozivi prema brojevima fiksnih mreža drugih operatera u BiH	minut	0,042	0,049
12.10.3.4.	Pozivi prema brojevima mobilnih mreža drugih operatera u BiH	minut	0,163	0,19
	<u>Napomena:</u> a) Pozive sa Webphone-a (pristup usluzi preko računara korištenjem slušalice s mikrofonom), moguće je preusmjeriti na odabrani fiksni/mobilni broj kroz opciju opciju preusmjeravanja poziva. Odabrani fiksni/mobilni telefon može biti stalno vezan za aplikaciju ili da se samo aktivira na poziv. Ovaj modul je omogućen samo za dolazne pozive i naplaćuje se po važećem Cjenovniku za odabrani tarifni model. b) Ostale vrste saobraćaja tarifiraju se po cjenovniku 1.1. usluge BH Line mreže i 6. Usluge posebne namjene. c) Obračunska jedinica za pozive je jedna sekunda.			
12.10.4.	Dodatne usluge za Cloud Call centar			
12.10.4.1.	Dodatna licenca za Supervizora	mjesečno	35,00	40,95
12.10.4.2.	Dodatna licenca za Agentu	mjesečno	25,00	29,25
12.10.4.3.	Dodatni govorni kanal (SIP) po Agentu	mjesečno	1,50	1,76
12.10.4.4.	Snimanje poziva i preslušavanje snimljenih govornih poruka	mjesečno/ po agentu	5,00	5,85
12.10.4.5.	Dodatni prostor za pohranjivanje i čuvanje snimljenih poziva (1 GB)	mjesečno	4,00	4,68
12.10.4.6.	Zabrane odlaznih poziva: a) zabrana poziva izvan grupe b) zabrana međunarodnog saobraćaja c) zabrana poziva prema svim mobilnim mrežama u BiH d) zabrana međumjesnog saobraćaja e) zabrana poziva prema numeraciji 09x i kratkim brojevima usluge humanitarni telefon	mjesečno/ po agentu	besplatno besplatno besplatno besplatno besplatno	besplatno besplatno besplatno besplatno
	<u>Napomena:</u> Mjesečna pretplata za dodatne usluge se naplaćuje u skladu s brojem dana korištenja usluge.			
12.10.5.	Administrativne usluge			
12.10.5.1.	Administrativne usluge za Cloud Call Centar			

Broj nomenklature	NAZIV USLUGE	Jedinica mjere	Cijena bez PDV-a u KM	Cijena sa PDV-om u KM
12.10.5.2.	Promjena podataka o pretplatniku	svaka promjena	besplatno	besplatno
12.10.5.3.	Promjena pozivnog broja Cloud Call Centra	jednokratno	10,00	11,70
12.10.5.4.	Promjena u nazivu adrese	svaka promjena	besplatno	besplatno
12.10.5.5.	Ponovno uključenje privremeno isključene usluge: a) zbog neizmirenja duga b) zbog zloupotrebe c) zbog nemogućnosti pružanja usluge pretplatniku od strane BH Telecoma	svaki slučaj	50% iznosa cijene pristupne takse za Call Centar iznos cijene pristupne takse za Call Centar besplatno	50% iznosa cijene pristupne takse za Call Centar iznos cijene pristupne takse za Call Centar besplatno
	<u>Napomena:</u> a) Za vrijeme privremenog isključenja zbog nemogućnosti pružanja usluge pretplatniku od strane BH Telecoma ne naplaćuje se mjesečna pretplata. b) Za vrijeme privremenog isključenja zbog neizmirenja duga ili zloupotrebe naplaćuje se mjesečna pretplata u punom iznosu.			
12.10.5.6.	Promjena lokacije internet priključka korištenog za Cloud Call Centar	jednokratno	7,00	8,19
12.10.5.7.	Administrativne usluge za telefonski priključak			
12.10.5.7.1.	Promjena numeracije	jednokratno	5,00	5,85
	<u>Napomena:</u> a) Ukoliko ne postoji tehnička mogućnost za omogućavanje korištenja usluge na traženoj geografskoj lokaciji, BH Telecom će pretplatniku ponuditi zamjensko tehničko rješenje na novoj lokaciji, ako postoji tehnička mogućnost za isto, ili staviti pretplatnika na listu čekanja. U slučaju stavljanja na listu čekanja, pretplatnik je dužan izmiriti sve obaveze u vezi sa konkretnom uslugom. b) Nakon sticanja tehničke mogućnosti pretplatniku će se, na traženoj lokaciji, ponuditi aktivacija usluge bez plaćanja cijene pristupa, uz obaveznu plaćanja cijene „Promjena lokacije priključka“.			
12.10.5.7.2.	Detaljni izvještaj o pozivima i drugom stvorenom osaoobraćaju			

Broj nomenklature	NAZIV USLUGE	Jedinica mjere	Cijena bez PDV-a u KM	Cijena sa PDV-om u KM
12.10.5.7.2.1.	Mjesečno dostavljanje izvještaja (e-mailom)	Mjesečno po izvještaju za jedan telefonski broj	besplatno	besplatno
	<u>Napomena:</u> a) Za redovno, mjesečno dostavljanje detaljnog izvještaja o pozivima i drugom ostvarenom saobraćaju za prethodni obračunski period potrebno je da pretplatnik podnese zahtjev za aktivaciju usluge. b) Mjesečni izvještaj se dostavlja u kontinuitetu sve dok korisnik ne podnese zahtjev za deaktivaciju usluge.			
12.10.5.7.2.2.	Vanredni detaljni izvještaji (e-mailom)	Jednokratno / po izvještaju za jedan telefonski broj	besplatno	besplatno
	<u>Napomena:</u> Detaljni izvještaj o pozivima i drugom saobraćaju za prethodne i završene obračunske periode, do 12 mjeseci unazad, korisnik može dobiti elektronski na e-mail adresu.			
12.10.5.7.3.	Ponovno uključenje privremeno isključenog priključka: a) zbog neizmirenja duga b) zbog zloupotrebe c) zbog nemogućnosti pružanja usluge pretplatniku od strane BH Telecoma	jednokratno po broju	9,00 18,00 besplatno	10,53 21,06 besplatno