

## USLOVI KORIŠĆENJA SERVISA SIGURONE

### Uvod

#### Osnovni pojmovi

„**One Crna Gora**“ znači One Crna Gora d.o.o. Podgorica, sa svim povezanim i/ili angažovanim licima u pružanju servisa SigurOne.

„**Korisnik**“ znači pretplatnik ili drugo fizičko lice koje koristi servis SigurOne u okviru mreže One Crna Gora.

„**Proizvođač softvera**“ znači licencor/treće lice čija se rješenja koriste radi funkcionisanja servisa SigurOne. Kompanija One Crna Gora uslugu pruža na osnovu ugovora zaključenog sa kompanijom Whalebone s.r.o. sa sjedištem u Češkoj.

„**Podrazumijevana DNS podešavanja**“ znači mrežna i DNS podešavanja definisana od strane One Crna Gora koja su uslov rada servisa SigurOne.

Tumačenje: Jednina podrazumijeva množinu i obratno; „uključujući“ znači „ne ograničavajući se na“.

#### Član 1 - Opis servisa

SigurOne predstavlja premium servis namijenjen **svim korisnicima mreže kompanije One Crna Gora** (u daljem tekstu: One Crna Gora), koji podrazumijeva naprednu zaštitu zasnovanu na DNS mehanizmu, što omogućava pravovremenu identifikaciju i blokiranje pristupa zlonamjnim, sumnjivim i rizičnim internet domenima. Servis djeluje na mrežnom nivou i ne zahtijeva instalaciju dodatnog softvera na uređajima korisnika.

#### Član 2 - Funkcionalnosti

Servis SigurOne uključuje sledeće funkcionalnosti:

- Mogućnost filtriranja potencijalno rizičnih web lokacija na osnovu reputacije domena – servis identifikuje i blokira web lokacije koje spadaju u kategorije: malware, phishing, botnet i slično.
- Mogućnost blokiranja pristupa određenim kategorijama online sadržaja (sadržaj za odrasle, zabava, kriminal, oglasi i slično)
- Mogućnost blokiranja pristupa određenim domenima
- Mogućnost blokiranja pristupa pojedinim aplikacijama
- Mogućnost dodavanja web adresa na listu dozvoljenih odnosno nedozvoljenih stavki

- Funkcionalnost roditeljske kontrole koja podrazumijeva ograničavanje pristupa neprimjerenom ili rizičnom internet sadržaju u cilju sigurnijeg korišćenja interneta za djecu i mlađe korisnike.
- Izvještavanje – različiti tipovi izvještaja (individualni ili na nivou mreže) dostupni su odmah nakon što pretplatnik aktivira servis.

### **Član 3 - Garancija i ograničenja**

Kompanija One Crna Gora i proizvođač softvera obezbjeđuju funkcionisanje servisa SigurOne u skladu sa važećim tehničkim standardima.

Kompanija One Crna Gora nastoji da obezbijedi visok nivo dostupnosti i pouzdanosti usluge, ali ne može garantovati da pojedinačne bezbjednosne funkcionalnosti pružaju apsolutnu ili potpunu zaštitu u svim okolnostima.

Kompanija One Crna Gora ne preuzima odgovornost za:

- neprekidno i besprekorno funkcionisanje usluge, njen kvalitet ili stalnu dostupnost;
- funkcionisanje usluge na svim krajnjim uređajima, kao ni u kombinaciji sa svim hardverskim, softverskim komponentama ili operativnim sistemima;
- eventualne bezbjednosne incidente nastale usljed djelovanja trećih lica, malvera ili drugih štetnih programa
- eventualne smetnje, degradaciju servisa ili prekide u radu koji nastanu kao posljedica tehničkih ograničenja mreže, radova na mrežnoj infrastrukturi, ili neophodnih aktivnosti održavanja;
- nefunkcionisanje, ograničeno funkcionisanje ili neadekvatne bezbjednosne performanse servisa u slučajevima kada korisnik mijenja podrazumijevana podešavanja mreže, DNS-a ili drugih konfiguracionih parametara neophodnih za rad servisa SigurOne;
- posljedice koje nastanu usljed ranjivosti, štetnih aplikacija ili konfiguracionih propusta već postojećih na korisničkom uređaju, a na koje servis SigurOne ne može imati uticaja;
- bilo kakve incidente ili štetu koji nastanu zbog toga što korisnik koristi uređaje, aplikacije ili operativne sisteme koji nijesu ažurirani, podržani ili tehnički kompatibilni sa radom servisa SigurOne.

### **Član 4**

#### **Prihvatljiva upotreba i obaveze korisnika**

Korisnik se obavezuje da neće zloupotrebljavati servis, zaobilaziti sigurnosne mehanizme niti upotrebljavati servis protivno važećim propisima, ovim Uslovima i uputstvima One Crna Gora.

Korisnik je dužan da koristi podržane, ažurirane uređaje i legalan softver te da održava osnovnu sajber-higijenu (redovna ažuriranja i sl.), u mjeri nužnoj za osnovno funkcionisanje servisa.

One Crna Gora može privremeno suspendovati ili ograničiti servis ako postoji opravdana sumnja na zloupotrebu, zaobilaženje postavki ili bezbjednosni rizik, bez odgovornosti za štetu.

### **Član 5 - Odgovornost**

Kompanija One Crna Gora ne snosi odgovornost u slučaju da se, uprkos aktiviranom servisu SigurOne na korisničkom uređaju pojave štetni sadržaji, maliciozni elementi, nepoželjne aplikacije ili da dođe do pristupa nepoželjnim ili štetnim internet lokacijama. Aktiviranjem servisa SigurOne korisnik prihvata da servis ima preventivnu i tehničku funkciju, ali ne garantuje apsolutnu sigurnost.

U granicama dozvoljenim važećim propisima, kompanija One Crna Gora isključuje odgovornost za bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu, imovinsku ili neimovinsku štetu, uključujući, ali ne ograničavajući se na gubitak podataka, izgublenu dobit, prekid poslovanja, narušavanje integriteta sistema, posljedičnu i slučajnu štetu, kao i sve druge oblike štete koju korisnik može pretrpjeti korišćenjem ili nemogućnošću korišćenja servisa SigurOne.

Kompanija One Crna Gora ne odgovara za štetu nastalu nezakonitim, nepravilnim, neovlašćenim ili protivnim ovim Uslovima korišćenjem usluge, niti za štetu nastalu usljed okolnosti više sile. Pod okolnostima više sile, u smislu ovih Uslova, smatraju se svi događaji koji su izvan razumne kontrole kompanije One Crna Gora, uključujući, ali ne ograničavajući se na: nestanak struje, prekide u radu elektronskih komunikacionih mreža, tehničke incidente, prisustvo malvera ili virusa na korisničkom uređaju, radnje trećih lica, sajber-napade, systemske ranjivosti, kao i bilo koje druge okolnosti na koje kompanija One Crna Gora nije mogla da utiče, nije mogla predvidjeti niti spriječiti primjenom uobičajene profesionalne pažnje.

Zbog činjenice da zlonamjerni softveri neprestano evoluiraju, servis SigurOne, ne pruža apsolutnu, odnosno 100% zaštitu od svih postojećih i budućih malvera i drugih štetnih softverskih elemenata. Međutim, servis SigurOne pruža najviši stepen zaštite koji se razumno može očekivati od drugih, uporedivih, sličnih servisa koji su dostupni na tržištu, ali ne eliminiše mogućnost kompromitovanja korisničkog uređaja. Korisnik je upoznat s činjenicom da ne postoji nijedan proizvod ili servis koji može garantovati potpunu i neprekidnu zaštitu.

Servis SigurOne upozorava korisnike na uočene rizike od štetnih web lokacija i otežava neovlašćen pristup određenim internet sadržajima i mrežnim resursima, ali ne obezbjeđuje potpunu sigurnost mreže i podataka korisnika. Korišćenjem interneta

korisnik preuzima odgovornost za sopstvene radnje i rizike koji su inherentni digitalnoj komunikaciji.

Kompanija One Crna Gora ne preuzima odgovornost za nefunkcionisanje ili umanjenu efikasnost usluge usljed djelovanja trećih lica, zlonamjernih aktivnosti, tehničkih ograničenja, kvara operativnog sistema korisničkog uređaja, nestabilne ili nedostupne internet veze, kao ni za koje druge okolnosti na koje kompanija One Crna Gora nema uticaja.

Kompanija One Crna Gora, ne snosi odgovornost za štetu nastalu usljed pogrešnih, nepravilnih, neovlašćenih ili proizvoljnih podešavanja korisnika ili naknadnih izmjena konfiguracije koje nijesu izvršene od strane ovlašćenih lica kompanije One Crna Gora.

Kompanija One Crna Gora neće snositi odgovornost u slučaju da je na korisničkom uređaju prisutan zlonamjerni softver instaliran putem eksternih medija (USB, SD kartica ili na drugi način), ili je do kopromitacije došlo prije aktivacije servisa SigurOne. Servis će funkcionisati isključivo ako korisnik koristi podrazumijevana DNS podešavanja definisana od strane kompanije One Crna Gora. Ukoliko korisnik pristupa internet sadržajima direktnim unosom IP adresa u internet pretraživač, korišćenjem alternativnih podešavanja ili drugih metoda zaobilazjenja servisa, zaštita neće biti primijenjena i kompanija One Crna Gora za to ne snosi nikakvu odgovornost.

Servis SigurOne pruža zaštitu zasnovanu isključivo na DNS mehanizmu u slučaju kada korisnik inicira pristup internet stranicama, ali ne obezbjeđuje zaštitu od direktnih pokušaja spoljašnjeg pristupa korisničkim uređajima, kao ni od napada, ranjivosti ili zlonamjernog softvera koji je već prisutan ili naknadno instaliran na korisničkom uređaju nezavisno od servisa. Za takve slučajeve kompanija One Crna Gora je u potpunosti oslobođena odgovornosti.

## **Član 6 – Ostale odredbe**

- Kompanija One Crna Gora zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja korišćenja servisa privremeno djelimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet servisa.
- Kompanija ONE vrši obradu podataka o ličnosti korisnika na način i u skladu sa Obavještenjem o privatnosti prilikom korišćenja „SigurOne“ servisa dostupnim na [linku](#).
- Korisnik je odgovoran za tačnost i ažurnost svojih podataka i postavki uređaja neophodnih za rad servisa SigurOne, a kompanija One Crna Gora ne snosi odgovornost ukoliko servis ne funkcioniše zbog pogrešnih, nekompatibilnih ili izmijenjenih korisničkih podešavanja.

- Kompanija One Crna Gora ne garantuje funkcionalnost servisa u slučaju tehničkih ograničenja, nestabilne konekcije, neadekvatnog signala ili drugih faktora koji zavise od specifičnih uslova na lokaciji korisnika.

Korisnici servisa SigurOne neće biti zaštićeni u sljedećim slučajevima, jer kompanija One Crna Gora ne može garantovati efikasnost pružanja usluge ukoliko korisnici zaobilaze, onemogućavaju ili mijenjaju podrazumijevana podešavanja neophodna za ispravan rad servisa:

- U slučaju kada korisnik promijeni DNS podešavanja i koristi DNS servere koje nije obezbijedila kompanija One Crna Gora.
- U slučaju kada korisnik koristi VPN servise ili slična rješenja koja sakrivaju internet saobraćaj, uključujući DNS zahtjeve
- U slučaju kada korisnik koristi web proxy servise ili slična rješenja koja omogućavaju indirektan pristup internet sadržajima, pri čemu se DNS upiti odnose isključivo na proxy domen.
- U slučaju kada korisnik koristi uslugu Apple Private Relay ili slične mehanizme privatnog preusmjerenja saobraćaja.
- U slučaju kada korisnik preuzima zaraženi sadržaj sa legitimnih servera (npr. sajtova za dijeljenje fajlova, e-pošte, FTP ili drugih servisa).
- U slučaju kada je legitimna internet stranica kompromitovana, a zlonamjerni sadržaj se nalazi samo u njenom ograničenom dijelu, dok glavni domen nije klasifikovan kao rizičan.
- U slučaju kada korisnik pristupa internet stranicama direktnim unosom IP adresa, jer takvi pristupi nijesu predmet DNS provjere.

Tokom korišćenja servisa SigurOne moguće je ostvariti konekciju ka legitimnim domenima na svim portovima. Za zlonamjerne domene, korisniku će biti prikazana blokada isključivo na standardnim portovima. Prilikom korišćenja nestandardnih portova i drugih protokola (uključujući, ali ne ograničavajući se na FTP/SFTP, SSH, IMAP, SMTP, cPanel, WHM i slično), pristup zlonamjernim domenima neće rezultirati prikazom blokirane stranice, već neuspjelim konekcijom.

### **Član 7 - Aktivacija i deaktivacija servisa**

- Prilikom aktivacije servisa, korisnik je dužan da se upozna sa Uslovima korišćenja servisa a aktivacijom ujedno potvrđuje da je saglasan sa Uslovima korišćenja servisa SigurOne.
- Servis SigurOne funkcioniše isključivo ukoliko korisnik pristupa internetu preko mreže kompanije One Crna Gora, a ne funkcioniše ukoliko pristupa preko Wi-Fi, ADSL ili mobilnog interneta drugog operatora.

- Besplatna aktivacija/deaktivacija servisa moguća je isključivo putem Moj One aplikacije od strane krajnjeg korisnika bilo kojeg tarifnog paketa.
- Kompanija One Crna Gora može kontaktirati korisnika u vezi sa aktivacijom i pružanjem informacija o servisu.
- Cijena servisa definisana je Cjenovnikom koji je dostupan na zvaničnom sajtu kompanije One, a određeni Postpaid korisnici u zavisnosti od tarifnog paketa, imaju mogućnost besplatne aktivacije servisa.
- Servis se automatski obnavlja svakog mjeseca, a korisnik ima mogućnost deaktivacije servisa u svakom trenutku putem Moj One aplikacije.
- Validnost servisa za Postpaid korisnike: do kraja mjeseca u kojem je servis aktiviran. Nakon isteka tog perioda, ukoliko korisnik ne deaktivira servis, on se automatski obnavlja za naredni mjesec.
- Validnost servisa za Prepaid korisnike: 30 dana od trenutka aktivacije. Nakon isteka tog perioda, ukoliko ga korisnik ne deaktivira, a ima dovoljno sredstava na računu, servis se automatski obnavlja za naredni mjesec. U okviru funkcionalnosti Roditeljska kontrola, dodavanje članova porodice vrši nosilac glavnog broja koji ima mogućnost da bez dodatne naknade, doda do tri broja. Dodati brojevi moraju biti korisnici One Crna Gora mreže. Nosilac glavnog broja ima mogućnost da upravlja zaštitom i definiše pravila, dok štice brojevi, dodati članovi, imaju samo read-only ulogu.
- Dodavanje članova porodice omogućeno je isključivo putem Moj One aplikacije. Nosilac glavnog broja vrši aktivaciju servisa putem svog korisničkog profila u Moj One aplikaciji, izborom opcije „Dodaj novog člana“, nakon čega unosi broj telefona koji želi da uključi u servis. Na uneseni broj telefona biće poslata SMS poruka sa kratkog koda 14569, koja sadrži instrukcije za potvrdu pristupanja servisu. Korisnik tog broja dužan je da, postupajući po navedenim instrukcijama, odgovori na primljenu SMS poruku kako bi potvrdio saglasnost i omogućio aktivaciju servisa na tom broju.
- Isključenje iz porodične grupe, preko Moj One aplikacije, može izvršiti isključivo nosilac glavnog broja, uz izuzetak za punoljetne članove koji su dodati u porodičnu grupu i koji mogu samostalno zatražiti isključenje u One poslovnici, podnošenjem pisanog zahtjeva uz priloženi identifikacioni dokument.
- Servis se automatski obnavlja mjesečno do otkaza korisnika putem Moj One aplikacije.
- One Crna Gora može odmah suspendovati ili raskinuti pružanje servisa SigurOne u sljedećim slučajevima: kršenje Uslova; kršenje zakona; odluke nadležnih organa; bezbjednosni rizik; neplaćanje; zloupotreba ili zaobilaženje postavki; korišćenje suprotno namjeni.
- Raskidom prestaje dostupnost funkcionalnosti; to ne utiče na dospjele obaveze (npr. već nastale naknade do momenta raskida).

One Crna Gora može povremeno izmijeniti ove Uslove, funkcionalnosti, cijene i druge elemente servisa SigurOne.

O bitnim izmjenama One Crna Gora će obavijestiti korisnike putem web sajta, Moj One aplikacije, SMS-a ili e-pošte.