

ОПШТИ УСЛОВИ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ ХОСТИНГ УСЛУГА

ПРЕДМЕТ

Члан 1.

Ови општи услови („Услови“) регулишу права и обавезе уговорног односа закљученог између DATA CLOUD TECHNOLOGY ДОО, Крагујевац, Саве Ковачевића 35б, МБ: 21644196 („ДЦТ“) и НАРУЧИОЦА („Уговорне стране“) чији је предмет изнајмљивање ДЦТ рачунарских ресурса у Државном Дата центру, Саве Ковачевића 35б, Крагујевац („Уговор“).

Саставни део ових Улова представља Спецификација у форми из прилога ових Улова („Спецификација“). На све односе између НАРУЧИОЦА и ДЦТ-а у погледу услуге изнајмљивања рачунарских ресурса на ДЦТ платформи који нису регулисани Уговором, примењују се одредбе Улова, осим уколико НАРУЧИЛАЦ и ДЦТ посебно не уговоре другачије.

НАРУЧИЛАЦ може, у оквиру Уговора и Улова, изнајмљивати рачунарске ресурсе, вршити инсталацију различитих апликација на изнајмљеним ресурсима уз доступност изнајмљених ресурса преко Интернета током 24 часа, као и купити/изнајмити софтвер и софтверске лиценце и користити све остале сервисе предвиђених Уговором („Услуге“).

Услуге ДЦТ-а ближе регулисана Условима и Уговором нису намењене физичким лицима са статусом потрошача, већ само правним лицима и предузетницима, осим уколико се ДЦТ и НАРУЧИЛАЦ посебно не споразумеју другачије.

Прихватањем Улова и закључењем Уговора, у складу са чланом 2. Улова, НАРУЧИЛАЦ потврђује да Услуге ДЦТ-а не прибавља у статусу потрошача.

ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА

Члан 2.

Уговор између Уговорних страна се сматра закљученим када обе Уговорне стране потпишу Спецификацију и то даном последњег потписа.



ОБАВЕЗЕ ДЦТ-А

Члан 3.

ДЦТ се обавезује да у року од 30 дана по закључењу Уговора у складу са чланом 2. Услови обезбеди и стави у функцију сервисе наведене у Спецификацији.

Члан 4.

ДЦТ се обавезује и да:

1. одржава хардвер ангажованих ресурса и да у случају квара обезбеди адекватну замену у року од 24h
2. благовремено обавести НАРУЧИОЦА о најављеним и планираним проблемима у функционисању ангажованих ресурса и њиховом процењеном трајању и да по сазнању без одлагања обавести НАРУЧИОЦА о непланираним проблемима насталим на ангажованим ресурсима и њиховом процењеном трајању
3. обавести НАРУЧИОЦА о променама Политике прихватљивог коришћења у члану 22.
4. својим понашањем не врши повреду права на заштиту тајности података у вези НАРУЧИОЦА, а који су му познати, изузев у случајевима изричито одређеним законом или овим Условима

ОБАВЕЗЕ НАРУЧИОЦА

Члан 5.

НАРУЧИЛАЦ је обавезан да ДЦТ-у, на начин предвиђен у наредним члановима Услови, исплаћује накнаду дефинисану на основу Спецификације.

Члан 6.

Услуге плаћања:

НАРУЧИЛАЦ је дужан да за сваки месец коришћења Услуга које су предмет Уговора плати накнаду до 15. дана од издавања рачуна.

Ради испуњења обавезе плаћања накнаде за коришћење Услуга дефинисане Уговором и Условима, ДЦТ ће благовремено, 7 дана по истеку календарског месеца, доставити НАРУЧИОЦУ рачун за плаћање накнаде.

Уколико НАРУЧИЛАЦ пропусти рок из става 1. овог члана ДЦТ има право да, пошто писмено опомене НАРУЧИОЦА, најраније по истеку седам дана по слању опомене испуњење својих обавеза суспендује док НАРУЧИЛАЦ не изврши плаћање или Уговор раскине једностраном изјавом воље и по истеку већ плаћеног периода престане са испуњавањем својих обавеза које су предмет Уговора.

Уколико ДЦТ суспендује своју услугу, НАРУЧИЛАЦ није у обавези плаћања услуге за време трајања суспензије.

У случају раскида из става 3. овог члана, накнадно обнављање Уговора подразумева обавезу НАРУЧИОЦА да плати накнаду за поновно иницијално укључење.



У случају раскида из става 3. овог члана пре истека рока предвиђеним Уговором, НАРУЧИЛАЦ је обавезан да плати ДЦТ-у целокупан износ евентуално одобреног попушта за већ извршене Услуге предвиђене тим Упитником у року од 15 дана од дана раскида уговорног односа.

ПРОМЕНА ЦЕНЕ УСЛУГЕ

Члан 7.

ДЦТ задржава право да једнострано измени цену Услуга којом одређује висину накнаде чије је плаћање основна обавеза НАРУЧИОЦА.

Промена цене биће обавезна за НАРУЧИОЦА само уколико га ДЦТ о промени писмено обавести 30 дана пре промене цене и уколико НАРУЧИЛАЦ пристане на измењену цену.

НЕПРИСТАНАК НАРУЧИОЦА НА ПРОМЕЊЕНУ ВИСИНУ НАКНАДЕ

Члан 8.

Уколико НАРУЧИЛАЦ, кога је ДЦТ благовремено обавестио о промени цене, на исту не пристане, дужан је да о томе писмено обавести ДЦТ у року од 7 дана од дана пријема обавештења о измени цене, те ће се тиме Уговор сматрати раскинутим и престати са дејством после 90 дана од дана писменог обавештења послатог ДЦТ-у о непристанку на промењену цену. НАРУЧИЛАЦ има обавезу да плаћа коришћење Услуге дефинисане Уговором у току отказног периода по цени која је важила до промене.

Уколико НАРУЧИЛАЦ о свом непристанку на измену цене не обавести ДЦТ у року из претходног става овог члана, сматраће се да је ову измену прихватио.

ПРОМЕНА УСЛУГА

Члан 9.

НАРУЧИЛАЦ може тражити измене Услуга слањем захтева ДЦТ-у. ДЦТ неће безразложно одбити предложене измене.

ПРОМЕНА ВИСИНЕ МЕСЕЧНЕ НАКНАДЕ

Члан 10.

У случају да НАРУЧИЛАЦ повећа иницијално закупљене ресурсе, ДЦТ ће у рачуну исказати ту промену у виду повећања накнаде за додатне ресурсе.

ДОСТУПНОСТ УСЛУГЕ

Члан 11.

ДЦТ се обавезује да ће у току трајања Уговора, не рачунајући најављене и планиране радове, мрежна инфраструктура и веза ДЦТ-а са добављачем Интернет капацитета бити функционална. Ако се догоди да доступност буде мања од 99,5%, изузев у случају планираног (и најављеног)



термина за одржавање, ДЦТ ће одобрити умањење накнаде за сервис који је био недоступан, у одговарајућем износу који је дефинисан ДЦТ SLA у члану 21. ових Услова.

ОСТАЛЕ ОБАВЕЗЕ НАРУЧИОЦА

Члан 12.

НАРУЧИЛАЦ се обавезује да према својим потребама обезбеди одржавање система базираног на ресурсима које изнајмљује.

НАРУЧИЛАЦ је упознат са чињеницом да телекомуникациона мрежа и ресурси ДЦТ-а који су му доступни у оквиру коришћења Услуга, остају искључиво у власништву ДЦТ-а и да има само право коришћења сервиса, без могућности преношења тог права на трећа лица по било ком правном основу и/или омогућавања трећим лицима да користе капацитете или ресурсе телекомуникационе мреже или остале ресурсе ДЦТ-а, који су му доступни у оквиру коришћења Услуга.

САДРЖАЈ ПЛАТФОРМИ

Члан 13.

НАРУЧИЛАЦ самостално одређује садржај, изглед, намену и функционисање својих платформи које ће хостовати на изнајмљеним рачунарским ресурсима, поштујући при том ограничења постављена Уговором и законом.

Садржај, изглед, намена и функционалност платформи НАРУЧИОЦА не могу бити недопуштени односно супротни релевантним позитивно правним прописима који се примењују на делатности која се обављају путем платформи и морају бити у складу са Политиком прихватљивог коришћења из члана 22. ових Услова.

НАРУЧИЛАЦ је у потпуности правно одговоран за усклађеност садржаја, изгледа, намене и функционалности платформи са релевантним позитивно правним прописима. ДЦТ не сноси материјалну, кривичну нити било коју другу одговорност за садржај, изглед, намену и функционалност платформи НАРУЧИОЦА.

ДЦТ задржава право да једнострано измени Политику прихватљивог коришћења како би исту ускладио са правном регулативом и техничким стандардима.

НЕДОЗВОЉЕНИ САДРЖАЈ

Члан 14.

Садржај, изглед, намена и функционисање платформи НАРУЧИОЦА не могу бити супротни императивним правним прописима Републике Србије и међународном праву, нити Политици прихватљивог коришћења из члана 22. ових Услова.

Садржај платформи НАРУЧИОЦА сматра се недозвољеним нарочито:

- 1) уколико се њиме врши кривично дело или привредни преступ,
- 2) уколико се њиме врши повреда одредаба ауторског права и права индустријске својине,
- 3) уколико се њиме врши дело нелојалне конкуренције,



- 4) уколико се њиме угрожавају или повређују нечија лична права,
- 5) ако крши добре пословне праксе и правила о заштити права потрошача,
- 6) уколико се њиме врши повреда уговора, конвенција и препорука у области телекомуникационог права као и правила понашања на Интернету чију је примену пре закључења или у току трајања овог Уговора прихватио ДЦТ, о којима је НАРУЧИЛАЦ обавештен од стране ДЦТ-а.

ДЦТ не може да сноси материјалну, кривичну нити било коју другу одговорност за садржај који се објављује на платформама НАРУЧИОЦА. НАРУЧИЛАЦ је у потпуности одговоран за објављени садржан на својим платформама.

Под забрањеним понашањем на Интернету у смислу тачке 6. става 2. сматра се нарочито:

- инсталација и/или коришћење софтвера за тзв. „crypto mining“, torrent tracker-и, софтвер за „SPAMовање“, алати за извођење малициозних напада, алати за откривање и злоупотребу рањивости изнајмљених ресурса и слични софтвери
- коришћење сервиса за неовлашћени приступ, за добијање контроле или мењање података мрежа, система или других корисника Интернета.
- било какву превенцију или погоршање нормалног рада других Наручилаца и ДЦТ-а на Интернету.

ДЦТ задржава право да суспендује и откаже услугу НАРУЧИОЦУ уколико се ДЦТ закупљени ресурси користе супротно одредбама Недозвољеног садржаја платформи НАРУЧИОЦА.

ОГРАНИЧЕЊЕ ДЦТ ОДГОВОРНОСТИ

Члан 15.

ДЦТ не одговара за загушења, кашњења или грешке у функционисању делова Интернета на које објективно не може да утиче.

ДЦТ ни на који начин не одговара за садржину, изглед, намену и функционисање платформи НАРУЧИОЦА, а посебно за пословне резултате и последице проистекле услед коришћења платформи као и за тачност информација и других материјала које НАРУЧИЛАЦ прими од трећих лица - посетилаца платформи.

ДЦТ не одговара за пуноважност и извршење уговора и других пословних аранжмана које, посредством својих платформи, НАРУЧИЛАЦ евентуално закључи са трећим лицима.

ДЦТ не одговара за сигурност платформи НАРУЧИОЦА у смислу њене неповредивости од стране трећих лица на Интернету и права приступа платформи трећих лица на Интернету, као ни за евентуалне штете које могу да буду причињене платформама или НАРУЧИОЦУ од стране трећих лица на Интернету.

Одговорност ДЦТ-а у складу са Уговором је ограничена на вредност једномесечне накнаде коришћења уговорених услуга.

Одговорност ДЦТ-а за доступност платформе НАРУЧИОЦА у складу са чланом 11. Услови је дефинисана и ограничена у оквиру ДЦТ SLA одредаба ових Услови, и у случају да доступност



платформе НАРУЧИОЦА буде мања ДЦТ одговара искључиво по основу умањења накнаде за сервис који је био недоступан.

ДЦТ ни у ком случају не одговара за штету НАРУЧИОЦУ која настане услед околности насталих после закључења Уговора које није могао спречити, отклонити или избећи.

ДЦТ ни у ком случају не одговара за штету НАРУЧИОЦУ која настане као последица загушења, кашњења или грешке у функционисању делова Интернета на које објективно не може да утиче, укључујући али не ограничавајући се на "DOS" („denial-of-service“) нападе.

ДЦТ ни у ком случају не одговара за губитак података који се налазе на платформи Наручиоца, осим уколико ДЦТ није гарантовао за бригу о резервним копијама података у складу са Уговором.

ДЦТ не одговара за евентуалну штету коју НАРУЧИЛАЦ претрпи услед суспензије Уговора у складу са одредбама Услови.

ДЦТ не одговара за штету НАРУЧИОЦУ која настане као последица најављених, планираних или непланираних проблема у функционисању ангажованих ресурса, уколико је ДЦТ обавештење о њима и њиховом процењеном трајању доставио НАРУЧИОЦУ у складу са чланом 4. Услови.

ИСКЉУЧИВА ОДГОВОРНОСТ НАРУЧИОЦА ЗА НЕДОЗВОЉЕН САДРЖАЈ НА ПЛАТФОРМАМА

Члан 16.

НАРУЧИЛАЦ искључиво сноси кривичну, грађанску и сваку другу одговорност за недозвољен садржај, изглед, намену и функционалност својих платформи као и евентуалну повреду Политике прихватљивог коришћења и релевантних позитивно правних прописа који се примењују на делатност која се обавља путем платформи.

Наручилац одговара ДЦТ-у за претрпљену и доказану штету проузроковану услед недозвољеног садржаја платформе (према спецификацији у члану 14.). Ради отклањања сваке сумње, у случају да било које треће лице покрене било коју врсту поступка против ДЦТ-а у вези са извршењем обавеза из ових Услови и/или Уговора а нарочито услед недозвољеног садржаја, изгледа, намене и функционалности Платформи, као и евентуалне повреде Политике прихватљивог коришћења и релевантних позитивно правних прописа од стране НАРУЧИОЦА, НАРУЧИЛАЦ се обавезује да надокнади ДЦТ-у сву штету која настане овим поводом, укључујући али не ограничавајући се на стварну штету, измаклу добит као и трошкове било које врсте (укључујући разумне трошкове правних саветника) који се односе на такав поступак.

СУСПЕНЗИЈА УСЛУГЕ / ПОВРЕДА ПОЛИТИКЕ ПРИХВАТЉИВОГ КОРИШЋЕЊА

Члан 17.

ДЦТ није дужан да прегледа податке које складишти, преноси или чини доступним извршењем Уговора као ни изглед, намену и функционалност платформи НАРУЧИОЦА, односно није дужан да испитује околности које би упућивале на недопуштено деловање НАРУЧИОЦА.

Уколико дође до сазнања да су садржај, изглед, намена и функционалност платформи НАРУЧИОЦА недопуштени односно супротни Политици прихватљивог коришћења, ДЦТ је овлашћен да обавести НАРУЧИОЦА о овим сазнањима захтевајући престанак недопуштеног деловања или уклањање



недопуштеног податка. Додатно ДЦТ је овлашћен да изврши суспензију услуге која је предмет Уговора уколико постоје околности које указују да по овом питању ДЦТ може сносити било коју врсту одговорности односно уколико су угрожени интереси других наручиоца или трећих лица.

У складу са позитивно правним прописима, ДЦТ је овлашћен да обавести надлежни државни орган ако основано сумња да коришћењем његове услуге НАРУЧИЛАЦ предузима недопуштене активности као и да је НАРУЧИЛАЦ његове услуге објавио недопуштени податак.

ДЦТ је овлашћен да на основу одговарајућег судског, односно управног акта, предочи све податке на основу којих се може предузети откривање или гоњење починилаца кривичних дела, односно заштита права трећих лица.

Уколико НАРУЧИЛАЦ у разумном року, који не може бити дужи од 10 дана од достављања обавештења, не отклони недопуштено деловање или недопуштени податак, односно изврши плаћање услед кога му је суспендована услуга, ДЦТ је овлашћен да једнострано раскине Уговор услед кршења уговорних обавеза, упућивањем писменог обавештења НАРУЧИОЦУ.

У случају раскида Уговора у складу са претходним ставом, НАРУЧИЛАЦ одговара и за сву причињену штету, која се може састојати од стварне штете, измакле добити као и трошкова било које врсте (укључујући разумне трошкове правних саветника) који се односе на такав поступак.

ДЦТ се обавезује да ће садржај који је предмет суспендованих услуга чувати 30 дана од тренутка суспензије, и након истека тог рока задржава право да без претходног упозорења садржај платформи и копије „backира“ трајно обрише са својих сервера.

У случају суспензије услуге у складу са овим чланом, отклањање суспензије и поновно успостављање односа предвиђеног Уговором подразумева обавезу НАРУЧИОЦА да плати 50% накнаде за иницијално укључење.

Уколико ДЦТ суспендује своју услугу из разлога предвиђених Условима, НАРУЧИЛАЦ нема право на умањене накнаде за период трајања суспензије.

КОМУНИКАЦИЈА ИЗМЕЂУ ДЦТ-А И НАРУЧИОЦА

Члан 18.

Комуникација или обавештавање уговорних страна по свим питањима битним за спровођење овог Уговора вршиће се искључиво у писаној форми, под којом се подразумева и преписка путем електронске поште између контакт особа уговорних страна дефинисаних у Спецификацији.

Сматраће се да је обавештење послато електронском поштом достављено оног дана када је послато.

ЧУВАЊЕ ПОСЛОВНЕ ТАЈНЕ

Члан 19.

Уговорне стране се обавезују да ће као пословну тајну чувати све податке које, у реализацији Уговора, добију од друге уговорне стране или их на било који други начин сазнају. У случају кршења



ове обавезе, страна која је претрпела штету због одавања пословне тајне од стране друге уговорне стране, има право на накнаду штете.

У случају да се од једне уговорне стране тражи да достави податак који се сматра пословном тајном у смислу Услови, а ради коришћења тог податка као доказа у судском поступку, о томе, пре достављања тражених података заинтересованом лицу, мора обавестити другу уговорну страну.

Свака уговорна страна сноси пуну одговорност за саопштавање информација које се сматрају пословном тајном својим запосленима и обавезује се да свако запослено лице коме се оваква информација чини доступном исту чува као пословну тајну.

Обавеза чувања пословне тајне је трајна, с тим да свака уговорна страна писменим путем може другу страну и ослободити ове обавезе за случај да одређена информација више нема карактер пословне тајне.

ЗАШТИТА ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ

Члан 20.

НАРУЧИЛАЦ преузима обавезу да у случају обраде података о личности у вези са извршењем Уговора предузме све радње како би своје пословање ускладио са законом и другом позитивно правним прописима из области заштите података о личности.

ДЦТ преузима обавезу, да у случају обраде података о личности у вези са извршењем Уговора, у току трајања Уговора све податке о личности обрађује у складу са Политиком заштите података о личности и посебно закљученим Уговором о заштити података са НАРУЧИОЦЕМ.

ДЦТ SLA

Члан 21.

У овом члану Услови се налазе различити термини који имају следеће значење:

"ДЦТ платформа" – представља рачунарску инфраструктуру коју чине: сервери, „storage“, приступ рачунарској мрежи и софтверски систем за управљање виртуелним серверима, које одржава ДЦТ, а на коме пружа услуге изнајмљивања „Cloud Servera“.

"Cloud Server" – представља услугу закупа виртуелног сервера, са инсталираним оперативним системом и дефинисаним хардверским ресурсима, на ДЦТ платформи.

"НА" – означава " High availability" или високу доступност ДЦТ платформе, који се заснива на редундантној серверској, „storage“ и мрежној инфраструктури.

"CloudDataCentar" – представља услугу закупа приватне ДЦТ платформе на којој НАРУЧИЛАЦ самостално креира виртуелне сервере којима може независно конфигурисати број „CPU“-ова, „RAM“ меморије, величину и тип дискова, простор за „backup“, брзину мрежног интерфејса, количину Интернет саобраћаја и број „IP“ адреса.

"Радни дан" – било који радни дан у недељи (од понедељка до петка) који није национални празник у Републици Србији. Уобичајени радни дан се састоји од (8) радних сати, у периоду од 8:00h до 16:00h.

"Време трајања прекида" – Временски период између пријаве проблема и његовог решавања од стране ДЦТ инжењера, уз обавезну верификацију оправданости корисничког захтева од стране ДЦТ техничке подршке.



Опште одредбе и техничка подршка

Све опште одредбе су дефинисане овим Условима.

ДЦТ пружа основни ниво подршке без накнаде за све ДЦТ сервисе. Основни ниво техничке подршке укључен у цену услуге подразумева бригу о самој функционалности платформе на којима се налазе ДЦТ сервери, као и основну анализу и идентификацију проблема у раду. Овај ниво техничке подршке подразумева консултантске услуге радним данима од 8h – 16h путем „ticketing“ система или слањем имејла на ddc.noc@dct.rs.

Основни ниво подршке за НАРУЧИОЦЕ укључује следеће:

- 1) Почетна инсталација ДЦТ сервера са жељеним оперативним системом
- 2) Помоћ при проширењу ресурса закупљеног сервера
- 3) Помоћ за коришћење ДЦТ контролне табле
- 4) Вођење рачуна о пуној функционалности платформе на којој се налазе ДЦТ сервери, као и о контролној табли за НАРУЧИОЦЕ.
- 5) Основну анализу проблема на основу пријаве НАРУЧИОЦА и идентификацију проблема у раду ДЦТ сервера, која укључује:
 - анализу да ли је ДЦТ сервер потрошио закупљени „RAM“ или „CPU“ (не укључује тражења узрока искоришћења),
 - анализу да ли је ДЦТ сервер попунио диск (не укључује тражења узрока искоришћења),
 - анализа да ли су услуге које је навео НАРУЧИЛАЦ (нпр. „Apache“, „MySQL“, „mailserver“) преузете,
- 6) Бригу о „НА“ и дата центар инфраструктури за непрекорну доступност ДЦТ платформе (редундантно напајање, хлађење, функционисање мреже...),
- 7) Флексибилну ДЦТ инфраструктуру која НАРУЧИОЦУ омогућава проширење у било ком тренутку,
- 8) „Upgrade“ ДЦТ платформе,
- 9) Решавање проблема везаних за стабилност ДЦТ платформе.
- 10) 24×7 доступност и аутоматизован систем праћења и надзора ДЦТ платформе.

Гаранција за функционисање сервиса

ДЦТ даје гаранције за ДЦТ сервисе, под једнаким условима за све клијенте који користе сервис уз основни ниво подршке. Гарантује се коришћење редундантне мрежне, серверске и „storage“ инфраструктуре са гарантованом доступношћу од 99.5% на месечном нивоу.

Мрежа

Приступ мрежи („network connectivity“) за цео систем је са гарантованим минимум 99.5% на месечном нивоу, искључујући унапред најављене прекиде ради редовног одржавања.

Инфраструктура дата центра

Под инфраструктуром Дата центра подразумева се редундантан систем напајања електричном енергијом, систем хлађења и одржавање влажности као и систем за аутоматску детекцију, дојаву и гашење пожара. За инфраструктурне системе у Дата Центру гарантује се да ће бити функционални 99,5% месечно, искључујући унапред најављене прекиде ради редовног одржавања.

Хардверска инфраструктура



Систем се састоји само од „brand name“ опреме (Dell, Cisco, Juniper, NetApp, HP, Fujitsu, APC). Сва опрема има редувантно напајање са 99.5% доступношћу на месечном нивоу и користимо 24×7 независни систем за мониторинг и обавештавање.

ДЦТ се обавезује да ће хардверска инфраструктура ДЦТ платформе бити функционална 99,5% месечно. Уколико дође до системског проблема на ДЦТ платформи, ДЦТ не преузима обавезу аутоматског „backup“ садржаја корисничких „Cloud Servera“. Уколико је НАРУЧИОЦУ неопходан „backup“, потребно је да закупи простор на ДЦТ „backup“ серверу или сам да обезбеди локално на алтернативној локацији.

ДЦТ не одговара за прекиде у доступности сервиса, ако наступе као последица радова ДЦТ на одржавању сервиса или инфраструктури своје мреже или чворишта, као и мрежне инфраструктуре добављача Интернета, под условом да ДЦТ о томе обавести НАРУЧИОЦА 2 дана пре него што радови отпочну и да прекид не траје дуже од 6 часова непрекидно. Када је то могуће, ДЦТ ће планиране радове вршити у периоду најмањег саобраћаја.

У случају да је неопходна миграција „Cloud Servera“ или „CloudDataCentera“ система због замене хардвера, редовног одржавања или слично, ДЦТ ће обавестити НАРУЧИОЦЕ најмање 24 часа пре почетка такве операције. Уколико ДЦТ процени да је неопходна ургентна миграција, како би заштитили корисничке податке на серверима, започеће овај процес тренутно.

Услови системске подршке

24×7 праћење исправног рада све опреме и свих елемената инфраструктуре у систему, са брзим алармним системом.

Одржавање хардвера целокупног система са сервисном подршком произвођача опреме.

Одговорност ДЦТ-а – умањење накнаде

ДЦТ гарантује да ће 99,5% времена у току месеца, не рачунајући најављене и планиране радове, мрежна инфраструктура, као и веза с ДЦТ-овим добављачем Интернета бити функционална. Ако се догоди да доступност буде мања од 99,5%, изузев у случају планираног (и најављеног) термина за одржавање, ДЦТ ће одобрити умањење накнаде за сервис који је био недоступан, у одговарајућем износу:

Месечна недостојност	Умањење
≥ 99,5%	Без умањења
< 99,5% и ≥ 99%	3%
< 99% и ≥ 98%	10%
< 98% и ≥ 90%	50%
< 90%	100%



Свако умањење износа накнаде за извршене услуге биће јасно назначено на фактури. Умањења се одобравају за период трајања прекорачења гарантованог времена доступности у пружању услуга, а мерење се врши почев од момента када НАРУЧИЛАЦ или ДЦТ-ов систем за надгледање и дојављивање пријави грешку у вршењу неке од услуга, а завршно са моментом отклањања грешке и успостављања нормалног рада.

Умањење се примењује на захтев НАРУЧИОЦА који је упућен у року од 30 дана од тренутка пријаве проблема, а који је верификован од стране ДЦТ-а.

Време одзива на кориснички захтев

Званични кориснички захтев се упућује искључиво у писаној – електронској форми на адресу службе која је надлежна и то:

- За питања продајне природе (цене и могућности „upgrade“-а, инжењерске услуге, остали комерцијални услови и сл.) контактирати продају креирањем тикета или слањем имејла на sales@dct.rs. Продаја ће на овакве захтеве прелиминарно одговорити у року од 24 часа, у оквиру времена које покрива радни дан.
- За питања техничке природе (помоћ, пријава проблема и сл.) контактирати техничку подршку креирањем тикета или слањем имејла на ddc.noc@dct.rs, а време одзива зависи од критичности проблема коју процењује ДЦТ.

Случај ниског приоритета (када се тражи сугестија, консултација, помоћ за побољшање коришћења сервиса и слично) време одзива је један радни дан (одговор стиже најкасније наредног радног дана у исто време) и ДЦТ не обавезује да позитивно реши тикет.

Хитан захтев (на пример приступ серверу коме није могуће прићи директно или преко конзоле у оквиру ДЦТ контролног панела, односно покушај рестарта сервера из контролног панела није био успешан) укључује време одзива од највише 2 сата током радног времена или 12 сати ван радног времена.

Поменуто време одзива за питања техничке природе важи за редовно стање, када су инфраструктура и њени елементи у функционалном стању. У супротном, решавању узрока проблема се приступа у року од максимално 10 минута.

ПОЛИТИКА ПРИХВАТЉИВОГ КОРИШЋЕЊА

Члан 22.

Ова Политика прихватљивог коришћења (у даљем тексту “Политика”) регулише употребу свих Услуга које пружа ДЦТ.

Ова Политика се односи на све кориснике услуга ДЦТ-а, укључујући њихове запослене, агенте, подизвођаче и друге кориснике (у даљем тексту “корисници”).

Закључењем Уговора и коришћењем услуга потврђујете да сте прочитали ову Политику и прихватате да сте ви и ваши корисници обавезани свим условима наведеним у овој Политици.

Опште одредбе - забрањена употреба



Услуге које пружа ДЦТ се могу користити само у законом дозвољене сврхе. Корисници не смеју да користе услуге ДЦТ-а за недопуштено деловање односно радње које су супротне релевантним позитивно правним прописима, а нарочито јавном поретку, како у Републици Србији тако и у другим земљама у којима корисници пружају сопствене услуге.

Посебне одредбе - забрањена употреба

Без ограничавања опште примене ових одредби и у складу са општим ограничењем у погледу коришћења услуга ДЦТ-а, корисници услуге, имајући у виду природу делатности која је предмет Уговора, не смеју да користе услуге/ДЦТ платформу у одређене сврхе које су забрањене Политиком.

Корисници услуга не смеју својим радњама да подстичу, промовишу или учествују у злоупотребама и незаконитом или неодговорном понашању, нити смеју да користе услуге у вези са било којом ометајућом активношћу или злоупотребом. Овде нарочито спадају следеће недозвољене активности које су својствене делатности која је предмет Уговора (тзв. забрањено понашање):

- a. Коришћење услуга за масовно слање нетражене електронске поште трећим странама ако није у складу са домаћим прописима којима се регулише питање нетражених порука и нетражене комерцијалне комуникације, укључујући масовно слање путем „USENET“ конференција и других дискусионих група.
- b. Коришћење „Internet Relay Chat„-а (“IRC”) на мрежи. Ово између осталог укључује, али није ограничено само на, коришћење “IRC” клијената, серверског софтвера, „ботова“ или других “IRC” платформи.
- c. Изазивање „DoS“ („Denial of Service“) напада на ресурсе ДЦТ-а или друге пружаоце услуга информационог друштва, кориснике ДЦТ-ових услуга, кориснике Интернета или на други начин деградирање или слабљење капацитета сервера и постројења у поседу ДЦТ-а или других мрежних капацитета или корисника Интернета;
- d. Нуђење услуга електронске поште, могућности прослеђивања поруке, „POP“ налога или средстава за аутоматско одговарање без сагласности ДЦТ-а осим за сопствени налог корисника;
- e. Препродаја приступа „CGI“ скриптама инсталираним на ДЦТ ресурсима;
- f. Подривање или помагање другима у подривању безбедности и интегритета било ког система, објекта или опреме у власништву ДЦТ-а;
- g. Неовлашћени приступ компјутерским мрежама ДЦТ-а или било ког другог физичког или правног лица;
- h. Давање приступних кодова од стране овлашћених лица корисника, лицима која нису овлашћена да примају и/или поседују ове информације;
- i. Фалсификовање потписа или другог идентификационог знака или кода било које особе, лажно представљање или крађа идентитета било које особе или вршење било које друге активности у покушају да се друге особе преваре или доведу у заблуду у погледу стварног идентитета корисника (искључујући употребу анонимних „re-mailers“ или Интернет надимака);



- j. Дистрибуцију или постављање било каквих вируса, црва, тројанаца или компјутерског кода чија је сврха да онемогући услуге, уништи податке, уништи или оштети опрему или поремети функционисање услуга;
- k. Скенирање портова или вршење других инвазионих процедура усмерених на било који сервер (осим на сервер за који је корисник овлашћени системски администратор);
- l. Постављање порука, коришћење скрипти или софтверских програма који могу да оптерете „CPU“ или заузму превише простора за складиштење;
- m. Било какво ометање или онемогућавање коришћења Интернета другим особама.

Коришћење саме платформе корисника не сме бити недопуштено или противно домаћим прописима. Без ограничавања опште примене ове одредбе, корисници нарочито не смеју да користе платформу за:

- a. Вршење кривичних дела против безбедности рачунарских података из главе 27. Кривичног законика Републике Србије
- b. Неовлашћено умножавање заштићених садржаја трећих страна (укључујући текст, графике, музику, видео-снимке или друге садржаје који се могу заштитити ауторским правима);
- c. Злоупотребу или повреду права на патент, ауторског права, жигова или других права интелектуалне својине било које треће стране;
- d. Трговину дрогом, незаконито клађење и организовање игара на срећу, неовлашћену дистрибуцију лекова и друге активности које су противне императивним прописима.
- e. Приказивање садржаја који су противни моралу, заштити деце, који вређају људско достојанство, имају изразито узнемирујући или насилни садржај и подстичу на насиље, који имају противприродни карактер, расно, етнички или по другом основу увредљивог материјала, материјала који подстиче и шири мржњу или који на неки други начин вређа јавни морал и у супротности је са јавним поретком.
- f. Приказивање садржаја који крши права личности, а посебно право на приватност.
- g. Приказивање садржаја који има карактер претње и угрожавања физичког интегритета, упућивање узнемирујућих или злостављајућих изјава или порука или тражење извршења дела или услуга које су забрањене законом.
- h. За све активности које су у супротности са добром пословном праксом и праксом трговања, прописима из области заштите потрошача и прописима о заштити конкуренције.
- i. Дистрибуцију, рекламирање или промовисање софтвера или услуга чија је примарна сврха подстицање коришћења или омогућавање не тражене комерцијалне електронске поште или „spama“.
- j. Тражење, сакупљање, дистрибуцију, рекламирање или промовисање листа адреса електронске поште у сврхе подстицања или омогућавање слања нетражене комерцијалне електронске поште или „spama“.



- k. Извоз софтвера који може имати двоструку намену, а посебно софтвера за енкрипцију, противно домаћим прописима и међународним споразумима о извозу и увозу робе двоструке намене.
- l. Било какве активности које могу довести до покретања поступка регулатора/суда или било код другог државног органа против ДЦТ-а, излагања ДЦТ-а било каквој врсти одговорности из било ког разлога или које могу негативно утицати на слику у јавности, репутацију или пословни углед ДЦТ-а.

ТРАЈАЊЕ И РАСКИД УГОВОРА

Члан 23.

Уговор се закључује на период од 12 месеци, почевши од дана када је закључен у складу са чланом 2. Услови.

Након истека овог периода Уговор се аутоматски продужава на период из става 1. овог члана Услови, осим уколико пре истека Уговора једна од уговорних страна не достави другој обавештење о намери да се Уговор не продужи, најкасније 30 дана пре дана истека Уговора.

Ако за поједине случајеве самим Уговором или Условима није другачије предвиђено, ДЦТ има право да једнострано раскине Уговор услед кршења уговорних обавеза од стране НАРУЧИОЦА и пре истека рока из првог става овог члана уз раскидни рок од 3 дана. Ако за поједине случајеве самим Уговором или Условима није другачије предвиђено, у случају једностраног раскида услед кршења уговорних обавеза, поновно закључење Уговора подразумева обавезу НАРУЧИОЦА да плати накнаду за иницијално укључење.

НАРУЧИЛАЦ се обавезује да уколико пре истека уговореног периода једнострано раскине Уговор из разлога који се не могу приписати кривици ДЦТ-а односно уколико ДЦТ раскине Уговор у складу са ставом 3. овог члана, једнократно надокнади штету ДЦТ-у у износу 30% утврђене накнаде за уговорене услуге у складу са Уговором за сваки месец преостао до истека уговореног периода. НАРУЧИЛАЦ се обавезује да плаћање једнократне накнаде штете изврши у року од 30 дана од дана испостављања рачуна.

ДОСПЕЛОСТ ПЛАЋАЊА НАКНАДЕ У СЛУЧАЈУ РАСКИДА

Члан 24.

У свим случајевима раскида Уговора, без обзира на основ, НАРУЧИЛАЦ је дужан да одмах измири све неисплаћене износе накнаде по основу коришћења услуга дефинисаних Уговором, а ДЦТ је дужан да за време трајања отказног рока извршава своје уговорне обавезе.

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 25.

Уговорне стране не могу своја права и обавезе из Уговора преносити на трећа лица, нити трећа лица могу приступати Уговору, без писмене сагласности друге уговорне стране.



Члан 26.

ДЦТ задржава право да без претходне најаве промени поједине или све одредбе Услови, о чему је дужан да без одлагања обавести НАРУЧИОЦА.

ДЦТ задржава право да без претходне најаве промени поједине или све одредбе правних докумената на својој „веб“ презентацији, које могу имати директан или индиректан утицај на делове Уговора или Уговор у целини. Промене објављене на „веб“ презентацији ДЦТ-а имају једнак значај као било који званични документ.

Промена Услови биће обавезна за НАРУЧИОЦА од истека периода за који је накнада већ плаћена ДЦТ-у.

Уколико НАРУЧИЛАЦ не обавести ДЦТ о свом неприхватању промене Услови и/или докумената на „веб“ презентацији у року од 5 дана, сматраће се да је НАРУЧИЛАЦ ову промену прихватио.

Члан 27.

ДЦТ има право да користи пословно име НАРУЧИОЦА као референцу, узимајући у обзир поверљивост информација и пословних тајни.

Члан 28.

Евентуалне спорове настале по Уговору уговарачи ће решавати споразумно, а у случају да то није могуће, уговарају надлежност стварно надлежног суда у Крагујевцу, уз примену процесног и материјалног права места суда.

Члан 29.

Ови Услови ступају на снагу даном објављивања на „веб“ презентацији ДЦТ-а

У Крагујевцу, 2.4.2025. године.

Број документа ДЦТ: 20250402-0011



Спецификација Услуга

Ова Спецификација дефинише параметре Услуге пружене Наручиоцу на **ОПШТИХ УСЛОВА УГОВОРА О ПРУЖАЊУ ХОСТИНГ УСЛУГА ДЦТ**

Број Спецификације __-20__ Понуда: __.__.20__.

Уговорне стране

Пружалац услуга - ДЦТ	Наручилац
DATA CLOUD TECHNOLOGY д.о.о.	_____.
Саве Ковачевића 35Б, Крагујевац	_____
МБ: 21644196, ПИБ 112295005	МБ: _____, ПИБ: _____
Контакт: info@dct.rs	Контакт: _____
Контакт особа: _____	Контакт особа: _____

Услуге

VM Сервер параметри

CPU:	_____ core
RAM:	_____ GB RAM
HDD:	_____ TB HDD
Лиценце:	_____

Цена за извршење Услуга за период уговарања од 12 месеци.

Изнајмљивање виртуелних сервера се наплаћује месечно:

Услуга	Кол.	Јединична цена	Основица	Попуст %	Цена са попустом	PDV 20%	Укупна цена
VM Сервер	1	_____	_____	__ %	_____	_____	_____

Иницијални setup се наплаћује једнократно по спецификацији:

Услуга	Количина	Јединична цена без ПДВ-а	Попуст	Укупна цена без ПДВ-а
Иницијални setup	1	_____	__ %	_____

Укупна цена	Једнократна цена	Месечна цена
Све цене су у РСД са ПДВ-ом	_____	_____
Уговор се закључује	Не одређени период	
Иницијални период	12 месеци	од последњег дана потписа ове Спецификације
Иницијални период се продужава у складу са чланом 23. Општих услова.		
Очекивани период Иницијалног setup-а	_____ дана	од последњег дана потписа ове Спецификације



Напомена:

1. Све цене су у динарима
2. Изнајмљивање ресурса се наплаћује месечно
3. Услуга се фактурише до 7. дана у месецу за претходни месец
4. Рок за уплату фактуре је до 15. дана у месецу за претходни месец

Услови предвиђени овом Спецификацијом се примењују само на ову Спецификацију.

На Спецификацију се примењују одредбе Општих услова уговора о пружању хостинг услуга ДЦТ („Општи услови“). Одредбе ове Спецификације имају предност у односу на одредбе Општих услова.

У _____, _____.20____.	У Крагујевцу, _____.20____.
_____	_____
потпис	потпис
_____	_____
директор	директор

