



DATA CLOUD TECHNOLOGY d.o.o. PIB: 112295005
Save Kovačevića 35b · 34000 Kragujevac MBR: 21644196

Tekući račun: 200-3275390101005-85

OPŠTI USLOVI UGOVORA O PRUŽANJU HOSTING USLUGA

PREDMET

Član 1.

Ovi opšti uslovi („Uslovi“) regulišu prava i obaveze ugovornog odnosa zaključenog između DATA CLOUD TECHNOLOGY DOO, Kragujevac („DCT“) i NARUČIOCA („Ugovorne strane“) čiji je predmet iznajmljivanje računarskih resursa na DCT platformi („Ugovor“).

Sastavni deo ovih Uslova predstavlja Upitnik u formi iz Priloga 1 Uslova („Upitnik“) i Cenovnik iz Priloga 2 Uslova („Cenovnik“). Na sve odnose između NARUČIOCA i DCT-a u pogledu usluge iznajmljivanja računarskih resursa na DCT platformi koji nisu regulisani Ugovorom, primenjuju se odredbe Uslova, osim ukoliko NARUČILAC i DCT posebno ne ugovore drugačije.

NARUČILAC može, u okviru Ugovora i Uslova, iznajmljivati serverske resurse, vršiti instalaciju različitih aplikacija na iznajmljenim serverima uz dostupnost iznajmljenih servera preko Interneta tokom 24 časa, kao i kupiti/iznajmiti softver i softverske licence i koristiti sve ostale servise predviđenih Ugovorom („Usluge“).

Usluge DCT-a bliže regulisane Uslovima i Ugovorom nisu namenjene fizičkim licima sa statusom potrošača. Usluge DCT-a bliže regulisane Uslovima i Ugovorom su namenjene pravnim licima, preduzetnicima, i fizičkim licima koja pribavljaju Usluge DCT-a u svrhe koje su namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, osim ukoliko se DCT i NARUČILAC posebno ne sporazumeju drugačije.

Prihvatanjem Uslova i zaključenjem Ugovora, u skladu sa članom 2. Uslova, NARUČILAC potvrđuje da Usluge DCT-a ne pribavlja u statusu potrošača.

ZAKLJUČENJE UGOVORA

Član 2.

Ugovor između Ugovornih strana se smatra zaključenim prvog radnog dana nakon dana kada je DCT primio naknadu za prvi mesec korišćenja usluge definisane Ugovorom.

Radi izbegavanja svake sumnje:

- Ugovor je definisan nakon DCT-ovog formalnog prihvatanja pravilno popunjenog Upitnika od strane NARUČIOCA.



- Upitnik je pravilno popunjen ako sadrži sve predviđene elemente, potpisan je od strane ovlašćenog lica NARUČIOCA i u .pdf formatu poslat na zvaničnu email adresu DCT-a - info@dct.rs.
- DCT-ovo formalno prihvatanje Upitnika je potvrdni odgovor na mejl NARUČIOCA kojim je poslat pravilno popunjen Upitnik.

OSNOVNE OBAVEZE DCT-A

Član 3.

DCT se obavezuje:

Da u roku od 10 dana po zaključenju Ugovora u skladu sa članom 2. Uslova obezbedi i stavi u funkciju svu računarsku i mrežnu opremu navedenu u Upitniku.

Član 4.

DCT se, pored osnovnih obaveza, obavezuje i:

1. Da održava hadver angažovanih servera i mrežne opreme i da u slučaju kvara obezbedi adekvatnu zamenu u roku od 24h.
2. Da blagovremeno obavesti NARUČIOCA o najavljenim i planiranim problemima u funkcionisanju angažovanih resursa i njihovom procenjenom trajanju i da po saznanju bez odlaganja obavesti NARUČIOCA o neplaniranim problemima nastalim na angažovanim resursima i njihovom procenjenom trajanju
3. Da obavesti NARUČIOCA o promenama Politike prihvatljivog korišćenja u članu 22.
4. Da svojim ponašanjem ne vrši povredu prava na zaštitu tajnosti podataka u vezi NARUČIOCA, a koji su mu poznati, izuzev u slučajevima izričito određenim zakonom ili ovim Uslovima.

OSNOVNE OBAVEZE NARUČIOCA

Član 5.

NARUČILAC je obavezan da DCT-u, na način predviđen u narednim članovima Uslova, isplaćuje naknadu definisanu na osnovu Upitnika i Cenovnika.

Član 6.

Plaćanje Usluga:

NARUČILAC je dužan da za svaki mesec korišćenja Usluga koja je predmet Ugovora plati unapred.

Radi ispunjenja obaveze plaćanja naknade za korišćenje Usluga definisane Ugovorom i Uslovima, DCT će blagovremeno, 7 dana pre roka dospeća obaveze NARUČIOCA, dostaviti NARUČIOCU predračun za plaćanje naknade za sledeći period. DCT će NARUČIOCU izdati konačni račun po isteku obračunskog perioda.

Ukoliko NARUČILAC propusti rok iz stava 2. ovog člana DCT ima pravo da, pošto pismeno opomene NARUČIOCA, najranije po isteku sedam dana po slanju opomene ispunjenje svojih obaveza



DATA CLOUD TECHNOLOGY d.o.o. PIB: 112295005
Save Kovačevića 35b · 34000 Kragujevac MBR: 21644196

Tekući račun: 200-3275390101005-85

suspenduje dok NARUČILAC ne izvrši plaćanje ili Ugovor raskine jednostranom izjavom volje i po isteku već plaćenog perioda prestane sa ispunjavanjem svojih obaveza koje su predmet Ugovora.

Ukoliko DCT suspenduje svoju uslugu, NARUČILAC nije u obavezi plaćanja usluge za vreme trajanja suspenzije.

U slučaju raskida iz stava 3. ovog člana, naknadno obnavljanje Ugovora podrazumeva obavezu NARUČIOCA da plati naknadu za ponovno inicijalno uključenje.

U slučaju raskida iz stava 3. ovog člana pre isteka roka predviđenog Ugovorom, NARUČILAC je obavezan da plati DCT-u celokupan iznos eventualno odobrenog popusta za već izvršene Usluge predviđene tim Upitnikom u roku od 15 dana od dana raskida ugovornog odnosa.

PROMENA CENE USLUGE

Član 7.

DCT zadržava pravo da jednostrano izmeni cenu Usluga kojom određuje visinu naknade čije je plaćanje osnovna obaveza NARUČIOCA donošenjem novog Cenovnika.

Promena cene biće obavezna za NARUČIOCA samo ukoliko ga DCT o promeni pismeno obavesti 30 dana pre promene cene i ukoliko NARUČILAC pristane na izmenjenu cenu.

NEPRISTANAK NARUČIOCA NA PROMENJENU VISINU NAKNADE

Član 8.

Ukoliko NARUČILAC, koga je DCT blagovremeno obavestio o promeni cene, na istu ne pristane, dužan je da o tome pismeno obavesti DCT u roku od 7 dana od dana prijema obaveštenja o izmeni cene, te će se time Ugovor smatrati raskinutim i prestati sa dejstvom posle 90 dana od dana pismenog obaveštenja poslanog DCT-u o nepristanku na promenjenu cenu. NARUČILAC ima obavezu da plaća korišćenje Usluge definisane Ugovorom u toku otkaznog perioda po ceni koja je važila do promene.

Ukoliko NARUČILAC o svom nepristanku na izmenu cene ne obavesti DCT u roku iz prethodnog stava ovog člana, smatraće se da je ovu izmenu prihvatio.

PROMENA VISINE MESEČNE NAKNADE

Član 9.

U slučaju da NARUČILAC poveća inicijalno zakupljene resurse, DCT će u računu iskazati tu promenu u vidu povećanja naknade za dodatne resurse.

PROMENA USLUGA

Član 10.

NARUČILAC može tražiti izmene Usluga slanjem novog Upitnika u skladu sa članom 2 ovih Uslova.



DATA CLOUD TECHNOLOGY d.o.o. PIB: 112295005
Save Kovačevića 35b · 34000 Kragujevac MBR: 21644196

Tekući račun: 200-3275390101005-85

DCT neće bezraložno odbiti predložene izmene.

DOSTUPNOST SERVISA

Član 11.

DCT se obavezuje da će u toku trajanja Ugovora, ne računajući najavljene i planirane radove, mrežna infrastruktura i veza DCT-a sa dobavljačem Internet kapaciteta biti funkcionalna. Ako se dogodi da dostupnost bude manja od 99,5%, izuzev u slučaju planiranog (i najavljenog) termina za održavanje, DCT će odobriti umanjenje naknade za servis koji je bio nedostupan, u odgovarajućem iznosu koji je definisan DCT SLA u članu 21. ovih Uslova.

OSTALE OBAVEZE NARUČIOCA

Član 12.

NARUČILAC se obavezuje da prema svojim potrebama obezbedi održavanje sistema baziranog na resursima koje iznajmljuje.

NARUČILAC je upoznat sa činjenicom da telekomunikaciona mreža i resursi DCT-a koji su mu dostupni u okviru korišćenja Usluga, ostaju isključivo u vlasništvu DCT-a i da ima samo pravo korišćenja servisa, bez mogućnosti prenošenja tog prava na treća lica po bilo kom pravnom osnovu i/ili omogućavanja trećim licima da koriste kapacitete ili resurse telekomunikacione mreže ili ostale resurse DCT-a, koji su mu dostupni u okviru korišćenja Usluga.

SADRŽAJ PLATFORMI

Član 13.

NARUČILAC samostalno određuje sadržaj, izgled, namenu i funkcionisanje svojih Platformi koje će hostovati na iznajmljenim računarskim resursima, poštujući pri tom ograničenja postavljena Ugovorom i zakonom.

Sadržaj, izgled, namena i funkcionalnost platformi NARUČIOCA ne mogu biti nedopušteni odnosno suprotni relevantnim pozitivno pravnim propisima koji se primenjuju na delatnosti koja se obavljaju putem platformi i moraju biti u skladu sa Politikom prihvatljivog korišćenja iz člana 22. ovih Uslova.

NARUČILAC je u potpunosti pravno odgovoran za usklađenost sadržaja, izgleda, namene i funkcionalnosti Platformi sa relevantnim pozitivno pravnim propisima. DCT ne snosi materijalnu, krivičnu niti bilo koju drugu odgovornost za sadržaj, izgled, namenu i funkcionalnost Platformi NARUČIOCA.

DCT zadržava pravo da jednostrano izmeni Politiku prihvatljivog korišćenja kako bi istu uskladio sa pravnom regulativom i tehničkim standardima.

NEDOZVOLJENI SADRŽAJ

Član 14.



Sadržaj, izgled, namena i funkcionisanje Platformi NARUČIOCA ne mogu biti suprotni imperativnim pravnim propisima Republike Srbije i međunarodnom pravu, niti Politici prihvatljivog korišćenja iz člana 22. ovih Uslova.

Sadržaj Platformi NARUČIOCA smatra se nedozvoljenim naročito:

- 1) ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup,
- 2) ukoliko se njime vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine,
- 3) ukoliko se njime vrši delo nelojalne konkurencije,
- 4) ukoliko se njime ugrožavaju ili povreduju nečija lična prava,
- 5) ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača,
- 6) ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primenu pre zaključenja ili u toku trajanja ovog Ugovora prihvatio DCT, o kojima je NARUČILAC obavešten od strane DCT-a.

DCT ne može da snosi materijalnu, krivičnu niti bilo koju drugu odgovornost za sadržaj koji se objavljuje na Platformama NARUČIOCA. NARUČILAC je u potpunosti odgovoran za objavljeni sadržaj na svojim Platformama.

Pod zabranjenim ponašanjem u smislu tačke 6. stava 2. smatra se naročito:

- instalacija i/ili korišćenje softvera za tzv. „crypto mining“, torrent tracker-i, softver za SPAMovanje, alati za izvođenje malicioznih napada, alati za otkrivanje i zloupotrebu ranjivosti iznajmljenih resursa i slični softveri
- korišćenje servisa za neovlašćeni pristup, za dobijanje kontrole ili menjanje podataka mreža, sistema ili drugih korisnika Interneta.
- bilo kakvo sprečavanje ili otežavanje normalnog rada ostalih NARUČILACA i DCT-a na Internetu.
- DCT platforma nije namenjena za game hosting i DCT zadržava pravo da suspenduje i otkáže uslugu NARUČIOCU ukoliko se koristi za game hosting pa su takvi zakupljeni serveri meta DDoS napada.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI DCT-A

Član 15.

DCT ne odgovara za zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče.

DCT ni na koji način ne odgovara za sadržinu, izgled, namenu i funkcionisanje Platformi NARUČIOCA, a posebno za poslovne rezultate i posledice proistekle usled korišćenja Platformi kao i za tačnost informacija i drugih materijala koje NARUČILAC primi od trećih lica - posetilaca Platformi.

DCT ne odgovara za punovažnost i izvršenje ugovora i drugih poslovnih aranžmana koje, posredstvom svojih Platformi, NARUČILAC eventualno zaključi sa trećim licima.

DCT ne odgovara za sigurnost Platformi NARUČIOCA u smislu njene nepovredivosti od strane trećih lica na Internetu i prava pristupa Platformi trećih lica na Internetu, kao ni za eventualne štete koje mogu da budu pričinjene Platformi ili NARUČIOCU od strane trećih lica na Internetu.



DATA CLOUD TECHNOLOGY d.o.o. PIB: 112295005
Save Kovačevića 35b · 34000 Kragujevac MBR: 21644196

Tekući račun: 200-3275390101005-85

Odgovornost DCT-a u skladu sa Ugovorom je ograničena na vrednost jednomesečne naknade korišćenja ugovorenih usluga.

Odgovornost DCT-a za dostupnost Platforme NARUČIOCA u skladu sa članom 11. Uslova je definisana i ograničena u okviru DCT SLA odredaba ovih Uslova, i u slučaju da dostupnost platforme NARUČIOCA bude manja DCT odgovara isključivo po osnovu umanjenja naknade za servis koji je bio nedostupan.

DCT ni u kom slučaju ne odgovara za štetu NARUČIOCU koja nastane usled okolnosti nastalih posle zaključenja Ugovora koje nije mogao sprečiti, otkloniti ili izbeći.

DCT ni u kom slučaju ne odgovara za štetu NARUČIOCU koja nastane kao posledica zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče, uključujući ali ne ograničavajući se na DOS (denial-of-service) napade.

DCT ni u kom slučaju ne odgovara za gubitak podataka koji se nalaze na Platformi Naručioca, uključujući ali ne ograničavajući se na slučajeve prouzrokovane neispravnošću hardvera, osim ukoliko DCT nije garantovao za brigu o rezervnim kopijama podataka u skladu sa Ugovorom.

DCT ne odgovara za eventualnu štetu koju NARUČILAC pretrpi usled suspenzije Ugovora u skladu sa odredbama Uslova.

DCT ne odgovara za štetu NARUČIOCU koja nastane kao posledica najavljenih, planiranih ili neplaniranih problema u funkcionisanju angažovanih resursa, ukoliko je DCT obaveštenje o njima i njihovom procenjenom trajanju dostavio NARUČIOCU u skladu sa članom 4 Uslova.

ISKLJUČIVA ODGOVORNOST NARUČIOCA ZA NEDOZVOLJEN SADRŽAJ NA PLATFORMAMA

Član 16.

NARUČILAC isključivo snosi krivičnu, građansku i svaku drugu odgovornost za nedozvoljen sadržaj, izgled, namenu i funkcionalnost svojih Platformi kao i eventualnu povredu Politike prihvatljivog korišćenja i relevantnih pozitivno pravnih propisa koji se primenjuju na delatnost koja se obavlja putem Platformi.

Naručilac odgovara DCT-u za pretrepljenu i dokazanu štetu prouzrokovanu usled nedozvoljenog sadržaja Platforme (prema specifikaciji u članu 14). Radi otklanjanja svake sumnje, u slučaju da bilo koje treće lice pokrene bilo koju vrstu postupka protiv DCT-a u vezi sa izvršenjem obaveza iz ovih Uslova i/ili Ugovora a naročito usled nedozvoljenog sadržaja, izgleda, namene i funkcionalnosti Platformi, kao i eventualne povrede Politike prihvatljivog korišćenja i relevantnih pozitivno pravnih propisa od strane NARUČIOCA, NARUČILAC se obavezuje da nadoknadi DCT-u svu štetu koja nastane ovim povodom, uključujući ali ne ograničavajući se na stvarnu štetu, izmaklu dobit kao i troškove bilo koje vrste (uključujući razumne troškove pravnih savetnika) koji se odnose na takav postupak.

SUSPENZIJA USLUGE / POVREDA POLITIKE PRIHVATLJIVOG KORIŠĆENJA

Član 17.



DATA CLOUD TECHNOLOGY d.o.o. PIB: 112295005
Save Kovačevića 35b · 34000 Kragujevac MBR: 21644196

Tekući račun: 200-3275390101005-85

DCT nije dužan da pregleda podatke koje skladišti, prenosi ili čini dostupnim izvršenjem Ugovora kao ni izgled, namenu i funkcionalnost Platformi NARUČIOCA, odnosno nije dužan da ispituje okolnosti koje bi upućivale na nedopušteno delovanje NARUČIOCA.

Ukoliko dođe do saznanja da su sadržaj, izgled, namena i funkcionalnost Platformi NARUČIOCA nedopušteni odnosno suprotni Politici prihvatljivog korišćenja, DCT je ovlašćen da obavesti NARUČIOCA o ovim saznanjima zahtevajući prestanak nedopuštenog delovanja ili uklanjanje nedopuštenog podatka. Dodatno DCT je ovlašćen da izvrši suspendiju usluge koja je predmet Ugovora ukoliko postoje okolnosti koje ukazuju da po ovom pitanju DCT može snositi bilo koju vrstu odgovornosti odnosno ukoliko su ugroženi interesi drugih naručioca ili trećih lica.

U skladu sa pozitivno pravnim propisima, DCT je ovlašćen da obavesti nadležni državni organ ako osnovano sumnja da korišćenjem njegove usluge NARUČILAC preduzima nedopuštene aktivnosti kao i da je NARUČILAC njegove usluge objavio nedopušteni podatak.

DCT je ovlašćen da na osnovu odgovarajućeg sudskog, odnosno upravnog akta, predoči sve podatke na osnovu kojih se može preduzeti otkrivanje ili gonjenje počinilaca krivičnih dela, odnosno zaštita prava trećih lica.

Ukoliko NARUČILAC u razumnom roku, koji ne može biti duži od 10 dana od dostavljanja obaveštenja, ne otkloni nedopušteno delovanje ili nedopušteni podatak, odnosno izvrši plaćanje usled koga mu je suspendovana usluga, DCT je ovlašćen da jednostrano raskine Ugovor usled kršenja ugovornih obaveza, upućivanjem pismenog obaveštenja NARUČIOCU.

U slučaju raskida Ugovora u skladu sa prethodnim stavom, NARUČILAC odgovara i za svu pričinjenu štetu, koja se može sastojati od stvarne štete, izmakle dobiti kao i troškova bilo koje vrste (uključujući razumne troškove pravnih savetnika) koji se odnose na takav postupak. Dodatno, NARUČILAC gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji do raskida nije uspeo da iskoristi.

DCT se obavezuje da će sadržaj koji je predmet suspendovanih usluga čuvati 30 dana od trenutka suspendije, i nakon isteka tog roka zadržava pravo da bez prethodnog upozorenja sadržaj platformi i kopije backupa trajno obriše sa svojih servera.

U slučaju suspendije usluge u skladu sa ovim članom, otklanjanje suspendije i ponovno uspostavljanje odnosa predviđenog Ugovorom podrazumeva obavezu NARUČIOCA da plati 50% naknade za inicijalno uključanje.

Ukoliko DCT suspenduje svoju uslugu iz razloga predviđenih Uslovima, NARUČILAC nema pravo na umanjene naknade za period trajanja suspendije.

KOMUNIKACIJA IZMEĐU DCT-A I NARUČIOCA

Član 18.

Komunikacija ili obaveštavanje ugovornih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovog Ugovora vršiće se isključivo u pisanoj formi, pod kojom se podrazumeva i prepiska putem elektronske pošte između ovlašćenih lica ugovornih strana.



Smatraće se da je obaveštenje poslato elektronskom poštom dostavljeno onog dana kada je poslato.

ČUVANJE POSLOVNE TAJNE

Član 19.

Ugovorne strane se obavezuju da će kao poslovnu tajnu čuvati sve podatke koje, u realizaciji Ugovora, dobiju od druge ugovorne strane ili ih na bilo koji drugi način saznaju. U slučaju kršenja ove obaveze, strana koja je pretrpela štetu zbog odavanja poslovne tajne od strane druge ugovorne strane, ima pravo na naknadu štete.

U slučaju da se od jedne ugovorne strane traži da dostavi podatak koji se smatra poslovnom tajnom u smislu Uslova, a radi korišćenja tog podatka kao dokaza u sudskom postupku, o tome, pre dostavljanja traženih podataka zainteresovanom licu, mora obavestiti drugu ugovornu stranu.

Svaka ugovorna strana snosi punu odgovornost za saopštavanje informacija koje se smatraju poslovnom tajnom svojim zaposlenima i obavezuje se da svako zaposleno lice kome se ovakva informacija čini dostupnom istu čuva kao poslovnu tajnu.

Obaveza čuvanja poslovne tajne je trajna, s tim da svaka ugovorna strana pismenim putem može drugu stranu i osloboditi ove obaveze za slučaj da određena informacija više nema karakter poslovne tajne.

ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 20.

NARUČILAC preuzima obavezu da u slučaju obrade podataka o ličnosti u vezi sa izvršenjem Ugovora preduzme sve radnje kako bi svoje poslovanje uskladio sa zakonom i drugim pozitivno pravnim propisima iz oblasti zaštite podataka o ličnosti.

DCT preuzima obavezu, da u slučaju obrade podataka o ličnosti u vezi sa izvršenjem Ugovora, u toku trajanja Ugovora sve podatke o ličnosti obrađuje u skladu sa Politikom zaštite podataka o ličnosti i posebno zaključenim Ugovorom o zaštiti podataka sa NARUČIOCEM.

DCT SLA

Član 21.

Na DCT stranicama se nalaze različiti termini koji imaju sledeće značenje:

“**DCT platforma**” – predstavlja računarsku infrastrukturu koju čine: serveri, storage, pristupna računarska mreža i softverski sistem za upravljanjem virtuelnim serverima, koju održava provajder, a na kojoj pruža usluge iznajmljivanja Cloud Servera.

“**Cloud Server**” – predstavlja uslugu zakupa virtuelnog servera, sa instaliranim operativnim sistemom i definisanim hardverskim resursima, na DCT platformi provajdera.

“**HA**” – označava “High availability” odnosno visoku dostupnost DCT platforme, koja se bazira na redundantnoj serverskoj, storage i mrežnoj infrastrukturi.



“CloudDataCentar” – predstavlja uslugu zakupa privatne DCT platforme na kojoj NARUČILAC samostalno kreira virtuelne servere kojima može nezavisno konfigurirati broj CPU-ova, RAM memorije, veličinu i tip diskova, prostor za backup, brzinu mrežnog interfejsa, količinu Internet saobraćaja i broj IP adresa.

“Radni dan” – bilo koji radni dan u nedelji (od ponedjeljka do petka) koji nije nacionalni praznik, na lokaciji relevantnoj za DCT. Uobičajeni radni dan se sastoji od (8) radnih sati, u periodu od 8:00h do 16:00h.

“Vreme trajanja prekida” – Vremenski period između prijave problema i njegovog rešavanja od strane DCT inženjera, uz obaveznu verifikaciju opravdanosti korisničkog zahteva od strane DCT tehničke podrške.

Opšte odredbe i tehnička podrška

Sve opšte odredbe su definisane ovim Uslovima.

DCT pruža osnovni nivo podrške bez naknade za sve DCT servise. Osnovni nivo tehničke podrške uključen u cenu usluge podrazumeva brigu o samoj funkcionalnosti platforme na kojima se nalaze DCT serveri, kao i osnovnu analizu i identifikaciju problema u radu. Ovaj nivo tehničke podrške podrazumeva konsultantske usluge radnim danima od 8h – 16h putem ticketing sistema ili slanjem email-a na support@DCT.rs

Osnovni nivo podrške za NARUČIOCE uključuje sledeće:

- 1) Inicijalnu instalaciju DCT servera sa željenim operativnim sistemom
- 2) Pomoć pri proširivanju zakupljenih resursa servera
- 3) Pomoć oko upotrebe DCT kontrolnog panela
- 4) Brigu o punoj funkcionalnosti platforme na kojoj se nalaze DCT serveri, kao i za kontrolni panel za NARUČIOCE.
- 5) Osnovnu analizu problema na osnovu prijave NARUČIOCA i identifikaciju problema u radu DCT servera, koja uključuje:
 - analizu da li je DCT server potrošio zakupljeni RAM ili CPU (ne uključuje traženja uzroka iskorišćenja),
 - analizu da li je DCT server popunio disk (ne uključuje traženja uzroka iskorišćenja),
 - analizu da li su servisi koje je NARUČILAC naveo (npr. Apache, MySQL, mailserver) podignuti ili ne,
- 6) Brigu o HA i data centar infrastrukturi za besprekornu dostupnost DCT platforme (redundantno napajanje, hlađenje, funkcionisanje mreže...),
- 7) fleksibilnu DCT infrastrukturu koja NARUČIOCU omogućava proširenje u bilo kom trenutku,
- 8) Upgrade DCT platforme,
- 9) Rešavanje problema vezanih za stabilnost DCT platforme.
- 10) 24x7 dostupnost i automatizovan sistem praćenja i nadzora DCT platforme provajdera.

Garancija za funkcionisanje servisa

DCT daje garancije za DCT servise, pod jednakim uslovima za sve klijente koji koriste servis uz osnovni nivo podrške. Grantujemo korišćenje redundantne mrežne, serverske i storage infrastrukture sa garantovanom dostupnošću od 99.5% na mesečnom nivou.

Mreža



DATA CLOUD TECHNOLOGY d.o.o. PIB: 112295005
Save Kovačevića 35b · 34000 Kragujevac MBR: 21644196

Tekući račun: 200-3275390101005-85

Pristup mreži (network connectivity) za ceo sistem je sa garantovanim minimum 99.5% na mesečnom nivou, isključujući unapred najavljene prekide radi redovnog održavanja.

Infrastruktura Data Centra

Pod infrastrukturom Data Centra podrazumevamo redundantan sistem napajanja električnom energijom, sistem hlađenja i održavanje vlažnosti kao i sistem za automatsku detekciju, dojavu i gašenje požara. Za infrastrukturne sisteme u Data Centru dajemo garanciju 99,5% mesečno da će biti funkcionalni, isključujući unapred najavljene prekide radi redovnog održavanja.

Hardverska infrastruktura

Sistem se sastoji samo od brand name opreme (Dell, Cisco, Juniper, NetApp, HP, Fujitsu, APC). Sva oprema ima redundantno napajanje sa 99.5% dostupnošću na mesečnom nivou i koristimo 24x7 nezavisni sistem za monitoring i obaveštavanje.

DCT se obavezuje da će hardverska infrastruktura DCT platforme biti funkcionalna 99,5% mesečno. Ukoliko dođe do sistemskog problema na DCT platformi, DCT ne preuzima na sebe obavezu automatskog backupa sadržaja korisničkih Cloud servera. Ukoliko je NARUČIOCU neophodan backup potrebno je da zakupi prostor na DCT backup serveru ili sam da radi lokalno na alternativnoj lokaciji.

DCT ne odgovara za prekide u dostupnosti servisa, ako nastupe kao posledica radova DCT na održavanju servisa ili infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, kao i mrežne infrastrukture dobavljača Interneta, pod uslovom da DCT o tome obavesti NARUČIOCA 2 dana pre nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 6 časova neprekidno. Kada je to moguće, DCT će planirane radove vršiti u periodu najmanjeg saobraćaja.

U slučaju da je neophodna migracija Cloud servera ili CloudDataCentar sistema zbog zamene hardvera, redovnog održavanja ili slično, DCT će obavestiti NARUČIOCE najmanje 24 časa pre početka takve operacije. Ukoliko DCT proceni da je neophodna urgentna migracija, kako bi zaštitili korisničke podatke na serverima, zapoćeće ovaj proces trenutno.

Uslovi sistemske podrške

24x7 nadgledanje ispravnosti rada sve opreme i svih elemenata infrastrukture u sistemu, sa sistemom za brzu dojavu.

Održavanje hardvera celokupnog sistema sa servisnom podrškom proizvođača opreme.

Odgovornost Provajdera – umanjeње naknade

DCT garantuje da će 99,5% vremena u toku meseca, ne računajući najavljene i planirane radove, mrežna infrastruktura, kao i veza s DCTovim dobavljačem Interneta biti funkcionalna. Ako se dogodi da dostupnost bude manja od 99,5%, izuzev u slučaju planiranog (i najavljenog) termina za održavanje, DCT će odobriti umanjeње naknade za servis koji je bio nedostupan, u odgovarajućem iznosu:



Mesečna raspoloživost	Servis kredit
Iznad 99,5%	Bez kredita
Između 99,5% i 99%	3%
Između 99% i 98%	10%
Između 98% i 90%	50%
Ispod 90%	100%

U slučaju da dođe do nedostupnosti servisa usled problema na DCT infrastrukturi DCT ne snosi odgovornost za gubitak podataka prouzrokovan neispravnošću hardvera, osim ukoliko DCT nije prethodno preuzeo odgovornost za brigu o rezervnim kopijama podataka. U slučaju da garancije za hardversku infrastrukturu ne budu ispunjene, DCT će odobriti umanjenje naknade za period nedostupnosti prema servis kredit tabeli, za period trajanja prekoračenja garantovanog vremena u pružanju usluga.

Svako umanjenje iznosa naknade za izvršene usluge biće jasno naznačeno na fakturi. Umanjenja se odobravaju za period trajanja prekoračenja garantovanog vremena dostupnosti u pružanju usluga, a merenje se vrši počev od momenta kada NARUČILAC ili DCTov sistem za nadgledanje i dojavljivanje prijavi grešku u vršenju neke od usluga, a završno sa momentom otklanjanja greške i uspostavljanja normalnog rada.

Umanjenje se primenjuje na zahtev NARUČIOCA koji je upućen u roku od 30 dana od trenutka prijave problema, a koji je verifikovan od strane DCTa.

Vreme odziva na korisnički zahtev

Zvanični korisnički zahtev se upućuje isključivo u pisanoj – elektronskoj formi na adresu službe koja je nadležna i to:

- Za pitanja prodajne prirode (cene i mogućnosti upgrade-a, inženjerske usluge, ostali komercijalni uslovi i sl) kontaktirati prodaju kreiranjem tiketa ili slanjem emaila na info@DCT.rs. Prodaja će na ovakve zahteve preliminarno odgovoriti u roku od 24 časa, u okviru vremena koje pokriva radni dan.
- Za pitanja tehničke prirode (pomoć, prijava problema i sl) kontaktirati tehničku podršku kreiranjem tiketa ili slanjem emaila na podrska@DCT.rs, a vreme odziva zavisi od kritičnosti problema koju procenjuje DCT.

Slučaj niskog prioriteta (kada se traži sugestija, konsultacija, pomoć za poboljšanje korišćenja servisa i slično) vreme odziva je jedan radni dan (odgovor stiže najkasnije narednog radnog dana u isto vreme) i provajdera ne obavezuje da pozitivno reši tiket.

Hitan zahtev (na primer pristup serveru kome nije moguće prići direktno ili preko konzole u okviru DCT kontrolnog panela, odnosno pokušaj restarta servera iz kontrolnog panela nije bio uspešan) uključuje vreme odziva od najviše 2 sata tokom radnog vremena ili 12 sati van radnog vremena.



Pomenuto vreme odziva za pitanja tehničke prirode važi za redovno stanje, kada su infrastruktura i njeni elementi u funkcionalnom stanju. U suprotnom, rešavanju uzroka problema se pristupa u roku od maksimalno 10 minuta.

POLITIKA PRIHVATLJIVOG KORIŠĆENJA

Član 22.

Ova Politika prihvatljivog korišćenja (u daljem tekstu "Politika") reguliše upotrebu svih Usluga koje pruža DCT.

Ova Politika se odnosi na sve korisnike usluge DCT-a, uključujući njihove zaposlene, agente, podizvođače i druge korisnike (u daljem tekstu "korisnici").

Zaključenjem Ugovora i korišćenjem usluga potvrđujete da ste pročitali ovu Politiku i prihvatate da ste vi i vaši korisnici obavezani svim uslovima navedenim u ovoj Politici.

Opšte odredbe - Zabranjena upotreba

Usluge koje pruža DCT se mogu koristiti samo u zakonom dozvoljene svrhe. Korisnici ne smeju da koriste usluge DCT-a za nedopušteno delovanje odnosno radnje koje su suprotne relevantnim pozitivno pravnim propisima, a naročito javnom poretku, kako u Republici Srbiji tako i u drugim zemljama u kojima korisnici pružaju sopstvene usluge.

Posebne odredbe - Zabranjena upotreba

Bez ograničavanja opšte primene ovih odredbi i u skladu sa opštim ograničenjem u pogledu korišćenja usluga DCT-a, korisnici usluge, imajući u vidu prirodu delatnosti koja je predmet Ugovora, ne smeju da koriste usluge/Platformu u određene svrhe koje su zabranjene Politikom.

Korisnici usluga ne smeju svojim radnjama da podstiču, promovišu ili učestvuju u zloupotrebama i nezakonitom ili neodgovornom ponašanju, niti smeju da koriste usluge u vezi sa bilo kojom ometajućom aktivnošću ili zloupotrebom. Ovde naročito spadaju sledeće nedozvoljene aktivnosti koje su svojstvene delatnosti koja je predmet Ugovora (tkzv. zabranjeno ponašanje):

- a. Korišćenje usluga za masovno slanje netražene elektronske pošte trećim stranama ako nije u skladu sa domaćim propisima kojima se reguliše pitanje netraženih poruka i netražene komercijalne komunikacije, uključujući masovno slanje putem USENET konferencija i drugih diskusionih grupa.
- b. Korišćenje Internet Relay Chat-a ("IRC") na mreži kompanije. Ovo između ostalog uključuje, ali nije ograničeno samo na, korišćenje IRC klijenata, serverskog softvera, botova ili drugih IRC platformi.
- c. Izazivanje DoS (Denial of Service) napada na resurse DCT-a ili druge pružaoce usluga informacionog društva, korisnike DCT-ovih usluga, korisnike Interneta ili na drugi način degradiranje ili slabljenje kapaciteta servera i postrojenja u posedu DCT-a ili drugih mrežnih kapaciteta ili korisnika Interneta;

- d. Nuđenje usluga elektronske pošte, mogućnosti prosleđivanja poruke, POP naloga ili sredstava za automatsko odgovaranje bez saglasnosti DCT-a osim za sopstveni nalog korisnika;
- e. Preprodaja pristupa CGI skriptama koje su instalirane na DCT-ovim resursima;
- f. Podrivanje ili pomaganje drugima u podrivanju bezbednosti i integriteta bilo kog sistema, objekta ili opreme u vlasništvu DCT-a;
- g. Neovlašćeni pristup kompjuterskim mrežama DCT-a ili bilo kog drugog fizičkog ili pravnog lica;
- h. Davanje pristupnih kodova od strane ovlašćenih lica korisnika, licima koja nisu ovlašćena da primaju i/ili poseduju ove informacije;
- i. Falsifikovanje potpisa ili drugog identifikacionog znaka ili koda bilo koje osobe, lažno predstavljanje ili krađa identiteta bilo koje osobe ili vršenje bilo koje druge aktivnosti u pokušaju da se druge osobe prevare ili dovedu u zabludu u pogledu stvarnog identiteta korisnika (isključujući upotrebu anonimnih remailers ili Internet nadimaka);
- j. Distribuciju ili postavljanje bilo kakvih virusa, crva, trojanaca ili kompjuterskog koda čija je svrha da onemogući usluge, uništi podatke, uništi ili ošteti opremu ili poremeti funkcionisanje usluga;
- k. Skeniranje portova ili vršenje drugih invazivnih procedura usmerenih na bilo koji server (osim na server za koji je korisnik ovlašćen sistemski administrator);
- l. Postavljanje poruka, korišćenje skripti ili softverskih programa koji mogu da optereće CPU ili zauzmu previše prostora za skladištenje;
- m. Bilo kakvo ometanje ili onemogućavanje korišćenja Interneta drugim osobama.

Korišćenje same Platforme korisnika ne sme biti nedopušteno ili protivno domaćim propisima. Bez ograničavanja opšte primene ove odredbe, korisnici naročito ne smeju da koriste Platformu za:

- a. Vršenje krivičnih dela protiv bezbednosti računarskih podataka iz glave 27 Krivičnog zakonika Republike Srbije
- b. Neovlašćeno umnožavanje zaštićenih sadržaja trećih strana (uključujući tekst, grafike, muziku, video-snimke ili druge sadržaje koji se mogu zaštititi autorskim pravima);
- c. Zloupotrebu ili povredu prava na patent, autorskog prava, žigova ili drugih prava intelektualne svojine bilo koje treće strane;
- d. Trgovinu drogom, nezakonito klađenje i organizovanje igara na sreću, neovlašćenu distribuciju lekova i druge aktivnosti koje su protivne imperativnim propisima.
- e. Prikazivanje sadržaja koji su protivni moralu, zaštiti dece, koji vređaju ljudsko dostojanstvo, imaju izrazito uznemirujući ili nasilni sadržaj i podstiču na nasilje, koji imaju protivprirodni karakter, rasno, etnički ili po drugom osnovu uvredljivog materijala, materijala koji podstiče i širi mržnju ili koji na neki drugi način vređa javni moral i u suprotnosti je sa javnim poretkom.



- f. Prikazivanje sadržaja kojim se krše prava ličnosti a naročito pravo na privatnost.
- g. Prikazivanje sadržaja koji ima karakter pretnje i ugrožavanja fizičkog integriteta, upućivanje uznemirujućih ili zlostavljajućih izjava ili poruka ili traženje izvršenja dela ili usluga koje su zabranjene zakonom.
- h. Za bilo koje aktivnosti koje su u suprotnosti sa dobrim poslovnim običajima i trgovačkim praksama, propisima u oblasti zaštite potrošača i propisima o zaštiti konkurencije.
- i. Distribuciju, reklamiranje ili promovisanje softvera ili usluga čija je primarna svrha podsticanje korišćenja ili omogućavanje netražene komercijalne elektronske pošte ili spama.
- j. Traženje, sakupljanje, distribuciju, reklamiranje ili promovisanje lista adresa elektronske pošte u svrhe podsticanja ili omogućavanje slanja netražene komercijalne elektronske pošte ili spama.
- k. Izvoz softvera koji može imati dvostruku namenu, a posebno softvera za enkripciju, protivno domaćim propisima i međunarodnim sporazumima o izvozu i uvozu robe dvostruke namene.
- l. Bilo kakve aktivnosti koje mogu dovesti do pokretanja postupka regulatora/suda ili bilo kod drugog državnog ograna protiv DCT-a, izlaganja DCT-a bilo kakvoj vrsti odgovornosti iz bilo kog razloga ili koje mogu negativno uticati na sliku u javnosti, reputaciju ili poslovni ugled DCT-a.

TRAJANJE I RASKID UGOVORA

Član 23.

Ugovor se zaključuje na period od 12 meseci, počevši od dana kada je zaključen u skladu sa članom 2. Uslova.

Nakon isteka ovog perioda Ugovor se automatski produžava na period iz stava 1. ovog člana Uslova, osim ukoliko pre isteka Ugovora jedna od ugovornih strana ne dostavi drugoj obaveštenje o nameri da se Ugovor ne produži, najkasnije 30 dana pre dana isteka Ugovora.

Ako za pojedine slučajeve samim Ugovorom ili Uslovima nije drugačije predviđeno, DCT ima pravo da jednostrano raskine Ugovor usled kršenja ugovornih obaveza od strane NARUČIOCA i pre isteka roka iz prvog stava ovog člana uz raskidni rok od 3 dana. Ako za pojedine slučajeve samim Ugovorom ili Uslovima nije drugačije predviđeno, u slučaju jednostranog raskida usled kršenja ugovornih obaveza, ponovno zaključenje Ugovora podrazumeva obavezu NARUČIOCA da plati naknadu za inicijalno uključenje.

NARUČILAC se obavezuje da ukoliko pre isteka ugovorenog perioda jednostrano raskine Ugovor iz razloga koji se ne mogu pripisati krivici DCT-a odnosno ukoliko DCT raskine Ugovor u skladu sa stavom 3 ovog člana, jednokratno nadoknadi štetu DCT-u u iznosu 30% utvrđene naknade za ugovorene usluge u skladu sa Ugovorom za svaki mesec preostao do isteka ugovorenog perioda. NARUČILAC se obavezuje da plaćanje jednokratne naknade štete izvrši u roku od 30 dana od dana ispostavljanja računa.

DOSPELOST PLAĆANJA NAKNADE U SLUČAJU RASKIDA



DATA CLOUD TECHNOLOGY d.o.o. PIB: 112295005
Save Kovačevića 35b · 34000 Kragujevac MBR: 21644196

Tekući račun: 200-3275390101005-85

Član 24.

U svim slučajevima raskida Ugovora, bez obzira na osnov, NARUČILAC je dužan da odmah izmiri sve neisplaćene iznose naknade po osnovu korišćenja usluga definisanih Ugovorom, a DCT je dužan da za vreme trajanja otkaznog roka izvršava svoje ugovorne obaveze.

OPŠTE ODREDBE

Član 25.

Ugovorne strane ne mogu svoja prava i obaveze iz Ugovora prenositi na treća lica, niti treća lica mogu pristupati Ugovoru, bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane.

Član 26.

DCT zadržava pravo da bez prethodne najave promeni pojedine ili sve odredbe Uslova, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti NARUČIOCA.

DCT zadržava pravo da bez prethodne najave promeni pojedine ili sve odredbe pravnih dokumenata na svojoj web prezentaciji, koje mogu imati direktan ili indirektan uticaj na delove Ugovora ili Ugovor u celini. Promene objavljene na web prezentaciji DCT-a imaju jednak značaj kao bilo koji zvanični dokument.

Promena Uslova biće obavezna za NARUČIOCA od isteka perioda za koji je naknada već plaćena DCT-u.

Ukoliko NARUČILAC ne obavesti DCT o svom neprihvatanju promene Uslova i/ili dokumenata na web prezentaciji u roku od 5 dana, smatraće se da je NARUČILAC ovu promenu prihvatio.

Član 27.

DCT ima pravo da koristi poslovno ime NARUČIOCA kao referencu, pri čemu će se voditi računa o tajnosti informacija i poslovnoj tajni.

Član 28.

Eventualne sporove nastale po Ugovoru ugovarači će rešavati sporazumno, a u slučaju da to nije moguće, ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Kragujevcu, uz primenu procesnog i materijalnog prava mesta suda.

U Kragujevcu, 01.06.2021.