



## Deklaracija o uslovima i normama za Cloud servise Osnovni nivo: SLA I

Sadržaj:

1. Definicije
2. Opšte odredbe i tehnička podrška
3. Garancija nivoa usluga – funkcionisanje servisa
4. Odgovornost Provajdera - umanjenje naknade
5. Vreme odziva na korisnički zahtev
6. Isporuka i prihvatanje Cloud servisa Provajdera
7. Utvrđivanje opravdanosti korisničke prijave (reklamacije)

### 1. Definicije

U ovom dokumentu, koristićemo sledeće definicije:

- “Cloud platforma provajdera” – predstavlja hardversku i softversku infrastrukturu 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 Cloud platformi Provajdera.
- “Cloud SaaS” – je usluga koja uključuje proizvod (softver ili softverski paket) trećih lica, sa unapred podešenim funkcionalnostima, koji je instaliran na jednom ili više virtuelnih servera, na Cloud platformi Provajdera.
- “Cloud Aplikacija” – je virtuelni objekat, sastavljen od jednog ili više virtuelnih servera i virtuelnih mrežnih elemenata na Cloud platformi Provajdera. Svi sastavni elementi unutar aplikacije su povezani među sobom u skladu sa definisanim funkcionalnostima.
- “HA” –označava “High availability” odnosno visoku dostupnost Cloud platforme, koja se bazira na redundantnoj serverskoj i mrežnoj infrastrukturi.
- “Private Cloud” –predstavlja uslugu zakupa privatne Cloud platforme.
- “Radni dan” – bilo koji radni dan u nedelji (od ponedeljka do petka) koji nije nacionalni praznik, na lokaciji relevantnoj za Provajdera. Uobičajeni radni dan se sastoji od osam (8) radnih sati, u periodu od 9:00h do 17:00h.
- “Vreme trajanja prekida” – Vremenski period između prijave problema i njegovog rešavanja od strane Provajdera inženjera, uz obaveznu verifikaciju opravdanosti korisničkog zahteva od strane Provajdera tehničke podrške.
- „CCP” – je Cloud Control Panel Provajdera.

## 2. Opšte odredbe i tehnička podrška

Sve opšte odredbe su definisane Ugovorom o korišćenju usluge Cloud servisa koji Provajder zaključuje sa Korisnikom i/ili Uslovima o korišćenju servisa, objavljenim na [www.eunethosting.com](http://www.eunethosting.com)

### 2.1 Osnovni nivo podrške

Provajder pruža osnovni nivo podrške bez naknade za sve Cloud servise. Osnovni nivo tehničke podrške uključen u cenu usluge podrazumeva brigu o samoj funkcionalnosti platforme na kojoj se nalaze Cloud serveri i CCP, kao i osnovnu analizu i identifikaciju problema u radu. Ovaj nivo tehničke podrške podrazumeva konsultantske usluge radnim danima od 9h do 17h:

- putem email-a [support@eunet.co.rs](mailto:support@eunet.co.rs)
- i telefona +381 11 3010 500 i 0700 600 500 (opcija 3).

Osnovni paket podrške za Cloud korisnike uključuje sledeće:

- Instalaciju i inicijalno podešavanje Cloud servera – nakon instalacije i inicijalnog podešavanja, garantujemo punu funkcionalnost Cloud servera koji je predat Korisniku na korišćenje,
- Brigu o punoj funkcionalnosti platforme na kojoj se nalaze Cloud serveri, kao i za kontrolni panel za korisnike Clouda,
- Osnovnu analizu problema na osnovu prijave korisnika i identifikaciju problema u radu Cloud servera, koja uključuje:
  - analizu da li je Cloud server potrošio zakupljeni RAM ili CPU (ne uključuje traženja uzroka iskorišćenja),
  - analizu da li je Cloud server popunio disk (ne uključuje traženja uzroka iskorišćenja),
  - analizu da li su servisi koje je korisnik naveo (npr. Apache, MySQL, mailserver) podignuti ili ne,
- Brigu o data centar infrastrukturi za besprekornu dostupnost Cloud platforme (redundantno napajanje, hlađenje, funkcionisanje mreže...),
- Fleksibilnu Cloud infrastrukturu koja korisniku omogućava proširenje u bilo kom trenutku,
- Redovno postavljanje hotfix-eva na Cloud platformi provajdera,
- Upgrade Cloud platforme Provajdera,
- Rešavanje problema vezanih za stabilnost Cloud platforme.
- 24x7 dostupnost i automatizovan sistem praćenja i nadzora Cloud platforme Provajdera.

### 2.2 Premium nivo podrške

Premium nivo podrške podrazumeva intervencije administratora i inženjera Provajdera 24x7, a po dogovoru mogu uključivati i usluge na zahtev korisnika koje nisu sastavni deo standardne usluge. Usluge Premium Supporta se dodatno tarifiraju i mogu se ugovoriti na mesečnom nivou ili po zahtevu: po prepaid principu (unapred zakupljen paket sati) ili postpaid modelu, odnosno po izvršenoj usluzi, prema cenovniku usluga koji je dostupan na sajtu provajdera [www.eunethosting.com](http://www.eunethosting.com).

Za svaki Cloud servis, Korisnik može zaključiti poseban ugovor o korišćenju usluga Premium podrške koji pokriva napredni nivo podrške, od specifičnih inženjerskih zahteva do održavanja i praćenja kompletnog Cloud servisa. Kod ovakvih Premium Support ugovora, Provajder može ponuditi različite nivoe SLA. Premium Support usluge podrazumevaju poseban broj telefona koji se tretira sa većim prioritetom u odnosu na pozive standardnog broja podrške, posebnu email adresu za prijave problema i van radnog vremena, kao i svog Account managera, koga Korisnik može zvati u slučaju bilo kakvih problema.

Neki od primera Premium Support usluga su:

- Administracija operativnog sistema Cloud servera
- Instalacija i/ili administracija kontrolnog panela za održavanje sajtova (Cpanel, DirectAdmin, itd.)
- Instalacija i/ili administracija web servera
- Migracija sajta na Cloud server
- Instalacija i/ili administracija DNS servera

- Instalacija i/ili administracija Mail Servera
- Instalacija i/ili administracija FTP servera
- Instalacija i/ili administracija database servera (MySQL, MS Access, MS SQL, ...)
- Instalacija SSL sertifikata
- Instalacija i podešavanje Firewall-a
- Brza reakcija u slučaju problema u funkcionisanju Cloud servera ili aplikacija
- Redovna kontrola i eventualno unapređivanje aplikacija
- Monitoring Cloud instance ili celih Cloud infrastruktura
- Podešavanje i/ili briga o backup-u
- Inženjering za dizajn aplikacija i šablona i drugo.

### 3. Garancija nivoa usluga – funkcionisanje servisa

Provajder daje garancije za Cloud servise, pod jednakim uslovima za sve klijente koji koriste servis uz osnovni nivo podrške. Specifikacija garantovanog nivoa usluge:

- **Mreža**

Garantujemo da će naša mreža u okviru Data centra biti dostupna 99,95% mesečno, isključujući unapred najavljene prekide radi redovnog održavanja.

- Prosečan gubitak paketa < 0,1%
- Latencija < 40 ms unutar Evrope, < 85 ms Evropa – Amerika i < 75 ms unutar Amerike. Navedene vrednosti su date za latenciju do border router-a.

“Latencija” je vreme potrebno da IP paket od izvorišne tačke stigne do referentne tačke i nazad.

“Prosečan gubitak paketa” predstavlja broj paketa koji ne stignu do svog odredišta, izražen u procentima u odnosu na poslat broj paketa.

- **Infrastruktura Data Centra**

Pod infrastrukturom Data Centra podrazumevamo redundantan sistem napajanja električnom energijom, sistem hlađenja i održavanje vlažnosti kao i protivpožarni sistem. Za infrastrukturne sisteme u Data Centru dajemo garanciju 99,95% mesečno da će biti funkcionalni, isključujući unapred najavljene prekide radi redovnog održavanja.

- **Hardverska infrastruktura**

Provajder se obavezuje da će hardverska infrastruktura Cloud platforme biti funkcionalna. Ukoliko dođe do sistemskog problema na Cloud platformi, Provajder ne preuzima na sebe obavezu automatskog backupa sadržaja korisničkih Cloud servera. Ukoliko je korisniku neophodan backup potrebno je da sam obezbedi prostor ili lokalno na svom računaru ili da zakupi prostor na backup serveru Provajdera.

Provajder ne odgovara za prekide u dostupnosti servisa, ako nastupe kao posledica radova Provajdera na održavanju servisa ili infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, kao i mrežne infrastrukture Provajderovog dobavljača Interneta, pod uslovom da Provajder o tome obavesti Korisnika 5 dana pre nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 6 časova neprekidno.

Kada je to moguće, Provajder će planirane radove vršiti u periodu najmanjeg saobraćaja i/ili prema dogovoru sa Korisnikom.

U slučaju da je neophodna migracija Cloud servera, Cloud SaaS, Cloud Aplikacije ili Private Cloud sistema zbog zamene fizičkog hardvera, redovnog održavanja ili slično, Provajder će obavestiti korisnike najmanje 24 časa pre početka takve operacije. Ukoliko Provajder proceni da je neophodna urgentna migracija, kako bi zaštitili korisničke podatke na serverima, započeće ovaj proces trenutno.

#### 4. Odgovornost Provajdera - umanjenje naknade

Provajder garantuje da će 99,95% vremena u toku meseca, ne računajući najavljene i planirane radove, mrežna infrastruktura, kao i veza s Provajderovim dobavljačem Interneta biti funkcionalna. Ako se dogodi da dostupnost bude manja od 99,95%, izuzev u slučaju planiranog (i najavljenog) termina za održavanje, Provajder će odobriti umanjenje naknade za servis koji je bio nedostupan, u odgovarajućem iznosu:

| Mesečna raspoloživost | Servis kredit |
|-----------------------|---------------|
| Iznad 99,95%          | Bez kredita   |
| Između 99,95% i 99,9% | 5%            |
| Između 99,9% i 99%    | 15%           |
| Između 99% i 95%      | 25%           |
| Između 95% i 90%      | 35%           |
| Ispod 90%             | 50%           |

U slučaju da dođe do nedostupnosti servisa usled problema na Cloud infrastrukturi Provajder ne snosi odgovornost za gubitak podataka prouzrokovan neispravnošću hardvera, osim ukoliko Provajder nije prethodno preuzeo odgovornost za brigu o rezervnim kopijama podataka. U slučaju da garancije za hardversku infrastrukturu ne budu ispunjene, Provajder 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 Korisnik ili sistem za nadgledanje i dojavljivanje Provajdera prijavi grešku u vršenju neke od usluga, a završno sa momentom otklanjanja greške i uspostavljanja normalnog rada.

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

#### 5. Vreme odziva na korisnički zahtev

Zvanični korisnički zahtev se upućuje isključivo u pisanoj - elektronskoj formi na adresu službe koja je nadležna ili putem telefona i to:

- Za pitanja prodajne prirode (cene i mogućnosti upgrade-a, inženjerske usluge, ostali komercijalni uslovi i sl) kontaktirati hosting prodaju Provajdera, telefon: +381 (11) 3010 500 (opcija 2), e-mail: [prodaja@eunet.co.rs](mailto:prodaja@eunet.co.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 hosting tehničku podršku Provajdera, na kontakte osnovne ili premium podrške, a vreme odziva zavisi od kritičnosti problema.

Vreme odziva je definisano kao period između prijema korisničkog zahteva do odgovora na zvanično upućen zahtev, od strane predstavnika Provajdera. Definisana vremena odziva za tehnička pitanja važe pojedinačno za svaki zvanično upućen korisnički zahtev tokom radnog vremena, kada je u pitanju:

- Slučaj standardnog prioriteta kada se koristi osnovni nivo podrške, vreme odziva je jedan radni dan (odgovor stiže najkasnije narednog radnog dana u isto vreme).
- Hitan slučaj uključuje vreme odziva od najviše 3 sata i podrazumeva korišćenje usluge Premium Supporta, kada se zahtev prijavljuje na Premium Support kontakte.

Provajder može ponuditi različite nivoe SLA ugovora, sa većim garancijama i kraćim vremenom odziva, koji se ugovaraju posebno.

## **6. Isporuka i prihvatanje Cloud servisa**

Inicijalnim datumom isporuke Cloud servisa smatra se slanje parametara za pristup Cloud servisu od strane tehničke podrške Provajdera. Parametri za pristup se mogu dostaviti u pisanoj ili elektronskoj formi od strane Provajdera. Klijent je dužan da čuva podatke za pristup kao poverljive, kao i da promeni pristupnu lozinku koju inicijalno dobije od Provajdera. Drugačije, Provajder ne odgovara za bezbednost Cloud Servera i sigurnost podataka.

## **7. Utvrđivanje opravdanosti korisničke prijave (reklamacije)**

Ukoliko se pojavi neslaganje između tvrdnje korisnika i tehničke podrške Provajdera, a u vezi prijave problema (reklamacije) u vezi Cloud servisa, procedurom je predviđeno formiranje komisije od strane nadležnih službi Provajdera i predstavnika sa strane Korisnika.

Ovakva komisija će utvrditi činjenično stanje na osnovu dokaza o realnoj situaciji koja je nastupila i sačiniti zvanični zapisnik sa zaključkom, po kome će obe strane dalje postupati.