

UGOVOR

o korišćenju Cloud servisa

(u daljem tekstu Ugovor)

Broj: _____
Zaključen dana: _____ u Beogradu

između:

Naziv lica

Adresa, Mesto (u daljem tekstu **Korisnik**)

|

„Serbia Broadband – Srpske kablovske mreže“ d.o.o. Beograd, Ogranak SBB Solutions, Beograd, matični broj: 17280554, PIB: 101038731, koga zastupa direktor Ivan Ivanović (u daljem tekstu **Provajder**)
Zajednički naziv za obe ugovorne strane (u daljem tekstu je **Ugovorne strane**).

PREDMET UGOVORA

Član 1.

Predmet Ugovora je korišćenje usluge Cloud servis koja podrazumeva zakup potrebnih hardverskih i softverskih resursa, kao i direktno povezivanje na odgovarajuću telekomunikacionu infrastrukturu, koju koristi Provajder.

Deklaracija o uslovima i normama za Cloud servise predstavlja sastavni deo ovog Ugovora. Potpisivanjem ovog Ugovora smatra se da je Korisnik upoznat sa odredbama Deklaracije o uslovima i normama za Cloud servise i da je iste prihvatio.

Pod Cloud servisom se podrazumevaju određeni hardverski resursi i softver koji mogu biti jedan ili više celih servera ili jedan ili više delova servera sa mrežnim priključkom i instaliranim softverom potrebnim za definisanu funkcionalnost Cloud servisa i korišćenje od strane Korisnika. Cloud Server predstavlja uslugu zakupa virtuelnog servera, sa instaliranim operativnim sistemom i definisanim hardverskim resursima, na Cloud platformi provajdera.

Odgovarajućom telekomunikacionom infrastrukturom Provajdera, u smislu ovog Ugovora, smatra se priključak na Internet.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI UGOVORNIH STRANA

Član 2.

Osnovne obaveze Provajdera

Provajder se ovim Ugovorom obavezuje da omogući nesmetano korišćenje usluge Cloud servisa i permanentnu (24 h) direktnu vezu Korisnika sa Internetom preko čvorišta Provajdera - putem TCP/IP protokola, u okviru ugovorenih limita, svojih kapaciteta i tehničkih mogućnosti.

Član 3.

Ostale obaveze Provajdera

Provajder se, pored osnovnih obaveza, obavezuje i:

(1) Da bez odlaganja obavesti Korisnika o eventualnim problemima nastalim u funkcionisanju Cloud servisa Korisnika ili čvorišta - mreže Provajdera, ako primeti da je usled istih onemogućeno ili bitno otežano ostvarenje obaveza Provajdera predviđenih ovim Ugovorom.

(2) Da obavesti Korisnika o konvencijama i preporukama iz oblasti telekomunikacionog prava, kao i o Kodeksu ponašanja na Internetu, koje je prihvatio Provajder i koji su Korisniku dostupni na sledećim Internet adresama: <http://www.ripe.net> i <http://www.internic.net> i dr.

(3) Da svojim ponašanjem ne vrši povredu prava na zaštitu tajnosti podataka koji se nalaze na Cloud serverima Korisnika a koji su mu poznati, izuzev u slučajevima izričito određenim zakonom ili ovim Ugovorom.

(4) Da će u toku trajanja ovog Ugovora, ne računajući najavljene, planirane radove i slučajeve više sile, mrežna infrastruktura i veza Provajdera sa dobavljačem Interneta biti funkcionalna.

U smislu ovog Ugovora mreža je funkcionalna i kada ne rade jedna ili više mrežnih usluga ili softvera izvršavanih na Cloud serveru Korisnika, odnosno i u slučaju kada je kvalitet usluge degradiran zbog razloga koji se mogu odnositi na trenutno stanje Interneta u celini.

(5) Da će omogućiti puni (root) pristup po aktiviranju Cloud servisa, i dostaviti sve relevantne parametre za Korisnika, putem elektronske pošte u skladu sa tipom i konfiguracijom predmetnog Cloud servisa, osim u slučaju zakupa Cloud mailing liste, Cloud mail servera i audio streaming servisa.

(6) Da će služba prodaje Provajdera odgovoriti na svaki zvanično upućen zahtev za ponudu, u toku jednog radnog dana, a za zahteve van radnog vremena, prvog narednog radnog dana.

Pod radnim danom Provajdera se podrazumeva vreme od 9:00h do 17:00h od ponedeljka do petka, ne računajući državne praznike i druge neradne dane koji su određeni zakonom.

Član 4.

Odgovornost Provajdera za pad sistema i prekid veze

Provajder ne odgovara za prekid veze Cloud servera s Internetom ako prekid nastupi kao posledica:

(1) Radova Provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Provajder o tome obavesti Korisnika 5 dana pre nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 6 časova bez prekida.

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

(2) Radova ili prekida infrastrukture Provajderovog dobavljača Interneta (Telekoma, Telenora) ili njihovih nadprovajdera.

(3) U slučaju da na platformi na kojoj se nalazi Cloud server dođe do problema hardverske prirode (npr. otkazivanja hard diska, memorije, procesora, napajanja, itd.) Provajder je obavezan da zameni neispravnu komponentu ili čitav sistem u roku koji je predviđen ugovorom o nivou tehničke podrške objavljenom na web sajtu www.eunethosting.com odnosno sadržanom u Deklaraciji o uslovima i normama za Cloud servise koja je sastavni deo ovog Ugovora.

(4) Za slučaj da na zakupljenom Cloud serveru dođe do problema softverske prirode, a koji su vezani isključivo za operativni sistem fizičkog servera i Cloud platformu, Provajder je obavezan da reši problem ili reinstalira čitav sistem u roku predviđenom ugovorom o nivou tehničke podrške objavljenom na web sajtu www.eunethosting.com odnosno sadržanom u Deklaraciji o uslovima i normama za Cloud servise.

(5) U slučaju iz stava 3. i stava 4 ovog člana Provajder ne snosi odgovornost za gubitak podataka Korisnika. Korisnik je odgovoran za održavanje sistema za backup, izuzev u slučaju da je zakupljena dodatna usluga backup-a i održavanja kod Provajdera.

(6) U slučaju da od detektovanja hardverske greške kvar ne bude otklonjen u roku koji je predviđen ugovorom o nivou tehničke podrške objavljenom na web sajtu www.eunethosting.com odnosno sadržanom u Deklaraciji o uslovima i normama za Cloud servise, Provajder će odobriti umanjeње naknade za izvršene usluge na ime pretrpljene štete, kako je definisano ovim Ugovorom.

Član 5.

Ograničenje odgovornosti Provajdera

Od trenutka omogućavanja administrativnog pristupa Cloud serveru, Provajder ne snosi nikakvu odgovornost za sigurnost, instaliran softver, postavljen sadržaj, način korišćenja, poslovne rezultate i posledice za Korisnika tokom perioda zakupa Cloud servisa.

Provajder ne odgovara za oštećenja sistema na kome je postavljen Cloud server ili samog Cloud servera u zakupu Korisnika koja su nastala kao posledica situacija na koje Provajder nema uticaja kao i posledica nastalih usled delovanja viših sila.

Provajder ne garantuje da će servis raditi neprekidno, bez grešaka, virusa ili drugih štetnih komponenti koje su posledica neadekvatnog korišćenja usluge od strane Korisnika.

Provajder može obezbediti Korisniku pristup i usluge softverima i/ili servisima trećih lica ("Proizvodi trećih lica") kroz svoje preprodajne odnose sa određenim komercijalnim proizvođačima. Provajder ne daje nikakve eksplicitne ili implicitne garancije koje se tiču proizvoda trećih lica i ne snosi pravnu odgovornost za direktnu, indirektnu ili posledičnu štetu koja proističe iz korišćenja ili nemogućnosti korišćenja bilo kog proizvoda trećih lica. Ako drugačije nije navedeno, Korisnik je svestan da podršku za proizvode trećih lica pruža proizvođač proizvoda, a ne Provajder.

Član 6.

Prava Provajdera u slučaju zabranjenog ponašanja Korisnika

Ukoliko Provajder po sopstvenoj oceni zaključi da Korisnik koristi Cloud servise na način koji je, u smislu odredaba ovog Ugovora, zabranjen, Provajder će Korisnika na to pismeno upozoriti i dati mu pismene instrukcije o daljem postupanju, uz suspenziju ovog Ugovora.

Ukoliko Korisnik ne prihvati date instrukcije, Provajder ima pravo da Ugovor jednostrano otkaže bez otkaznog roka, uz pravo na naknadu eventualne štete prouzrokovane od strane Korisnika.

Član 7.

Osnovne obaveze Korisnika

Korisnik samostalno određuje način korišćenja Cloud servisa, odnosno softverski sadržaj koji će biti instaliran i funkcionisati na Cloud serveru Korisnika (Web Prezentacija, baze podataka, FTP Cloud server, interaktivne aplikacije i dr.), poštujući pritom ograničenja postavljena ovim Ugovorom i zakonom.

Član 8.

Ostale obaveze Korisnika

Ažuriranje sadržaja na Cloud serveru Korisnika smeštenom kod Provajdera, Korisnik može vršiti isključivo putem Interneta.

Korisnik je dužan da vodi računa da dnevni protok informacija između Cloud servera Korisnika i Provajdera ne ugrožava funkcionisanje mreže Provajdera i rad ostalih korisnika. Provajder će blagovremeno obavestiti Korisnika ukoliko do takve situacije dođe.

Sva pisana komunikacija se smatra isporučenom ako je poslata na adresu naznačenu u kontaktu koji je dao Korisnik na narudžbenici ili drugom kontaktu čiju je adresu klijent poslao u pisanoj formi (dopisom na memorandumu firme, potpisanom i pečatiranom od strane ovlašćene osobe ili priloženim dokumentima kao što su lična karta i pasoš). Korisnik se obavezuje da će Provajderu pismeno u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 3 dana, dostaviti promene svoje adrese, telefona, e-mail adrese, ovlašćenih lica i druge podatke koji su neophodni za uspešnu komunikaciju između Provajdera i Korisnika. U suprotnom Provajder ne odgovara za eventualnu štetu koja iz toga može proisteći.

Član 9.

Zabranjeno korišćenje Cloud servisa

Korisnik ne može prilikom korišćenja bilo kog Cloud servisa, odnosno korišćenja softvera i obrade podataka na Cloud serveru, postupati protivno imperativnim pravnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, niti ugovorima, konvencijama i kodeksima koje je prihvatio Provajder, a sa kojima je Korisnik upoznat pre zaključenja Ugovora ili u toku izvršenja Ugovora.

Zabranjenim ponašanjem Korisnika smatra se naročito svako ponašanje:

- 1) kojim se vrši krivično delo ili privredni prestup;
- 2) kojim se vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine;
- 3) kojim se vrši delo nelojalne konkurencije;
- 4) kojim se ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;
- 5) kojim se vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;
- 6) kojim se 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 Provajder i o kojima je Korisnik obavešten;

Pod zabranjenim ponašanjem u smislu tačke 6) ovog stava smatra se naročito:

- distribucija nezatraženih (SPAM) poruka putem E-maila ili USENET konferencija;
- korišćenje servisa za neovlašćeni pristup, zadobijanje kontrole ili menjanje podataka mreža, sistema ili drugih korisnika Interneta;
- bilo kakvo sprečavanje ili otežavanje normalnog rada Cloud Platforme, pripadajućih sistema, servisa za ostale korisnike kao i Internet linka Provajdera.

Korisnik ne sme da narušava ili da izvrši pokušaj narušavanja bezbednosti Provajder mreže. Povrede sistema ili bezbednosti mreže mogu rezultirati parničnom i/ili krivičnom odgovornošću. Provajder će istražiti događaje koji mogu da uključuju saradnju sa organima za sprovođenje zakona u krivičnom gonjenju Korisnika koji su uključeni u bilo koju vrstu narušavanja bezbednosti. Ova kršenja pravilne upotrebe servisa uključuju, bez ograničenja:

- Distribuciju nezatraženih (SPAM) poruka putem E-maila ili USENET konferencija;
- Pristup podacima koji nisu namenjeni Korisniku ili prijavljivanje na server ili nalog za koji Korisnik nema ovlašćenje za pristup;
- Pokušaj da ispita, skenira ili testira ranjivost Provajder sistema ili mreže ili da povredi bezbednost sistema za autentifikaciju;
- Pokušaj da kroz servis utiče na druge klijente, hostove ili mreže, uključujući, bez ograničenja, putem sredstava preopterećenja, brute force, flooding, mail bombe, pada sistema ili drugih vrsta napada;
- Krivotvorenje bilo kog zaglavlja TCP/IP paketa ili bilo kog drugog dela bitnih informacija u E-mailu ili u diskusionim grupama;
- Preduzimanje bilo koje akcije u cilju dobijanja servisa na koji Korisnik nema pravo.

KOMERCIJALNI USLOVI

Član 10.

Obaveze Korisnika

Korisnik je po ovom Ugovoru obavezan da Provajderu isplati naknadu za izvršavanje usluga i to:

- Utvrđeni mesečni iznos pretplate za Cloud server i dodatne usluge prema fakturi, ponudi i važećim komercijalnim uslovima Provajdera. U slučaju da dođe do promene kapaciteta servera, mesečni iznos fakture biće korigovan prema važećem cenovniku na adresi www.eunethosting.com.

Član 11.

Način plaćanja

Provajder će aktivirati zakupljeni servis prvog narednog radnog dana, po prijemu avansne uplate u visini mesečne vrednosti poručenih usluga od strane Korisnika.

Provajder se obavezuje da izvrši uslugu u vrednosti uplaćenog avansa što će biti prikazano u mesečnim fakturama. Provajder će Korisniku ispostavljati mesečnu fakturu, datiranu na poslednji dan tekućeg meseca za pruženu uslugu u tom mesecu. Korisnik je dužan da uplatu po fakturi izvrši u roku od 7 dana.

Visine naknada su prikazane na adresi www.eunethosting.com.

Član 12.

Izmena komercijalnih uslova

Provajder zadržava pravo da jednostrano izmeni komercijalne uslove za usluge korišćenja Cloud servisa.

Provajder je dužan da obavesti Korisnika o promeni komercijalnih uslova pismeno, poštom ili elektronskim putem, najmanje 7 dana pre plaćanja naknade za naredni mesec.

Ukoliko Korisnik ne obavesti Provajdera u roku od 3 dana po prijemu obaveštenja o promeni komercijalnih uslova, smatraće se da je Korisnik ovu izmenu prihvatio.

Član 13.

Umanjenje naknade

Svako umanjeње na iznos naknade za izvršene usluge biće jasno naznačeno na računu koji Korisnik dobija elektronskim putem ili poštom. Umanjenja se odobravaju za trajanje prekida u pružanju usluga koje su u odgovornosti Provajdera. Vreme trajanja prekida je vremenski period između prijave problema i njegovog rešavanja od strane inženjera Provajdera, uz obaveznu verifikaciju opravdanosti Korisničkog zahteva od strane tehničke podrške Provajdera.

Umanjenje naknade koje Provajder može odobriti Korisniku će biti u skladu sa ugovorom o nivou pružanja usluge za Cloud servis koji je objavljen na web sajtu www.eunethosting.com, odnosno sadržan u Deklaraciji o uslovima i normama za Cloud servise.

OSTALE ODREDBE

Član 14.

Usluge tehničke podrške

Provajder tehničku podršku ograničava na oblast svoje stručnosti i pruža podršku samo za svoje servise. Provajder besplatno pruža samo osnovni nivo tehničke podrške koji je definisan u ponudi i/ili na zvaničnoj web prezentaciji Provajdera www.eunethosting.com.

Svi ostali vidovi podrške, asistencija u rešavanju specifičnih problema se naplaćuju prema važećim komercijalnim uslovima Provajdera, navedenim na web prezentaciji www.eunethosting.com.

Provajder ne pruža besplatnu tehničku podršku za klijente Korisnika i zadržava pravo da odbije pružanje podrške klijentima Korisnika. Provajder zadržava pravo da odbije pružanje tehničke podrške u svim situacijama koje izlaze van oblasti njegovih servisa i njegove stručnosti.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 15.

Viša sila

Nijedna od ugovornih strana neće snositi odgovornost za kašnjenja ili kvarove u radu koji su rezultat događaja više sile. Pod višom silom se podrazumevaju i prekidi u radu na mreži klijenta na koje Provajder ne može objektivno da utiče.

U slučaju dejstva više sile, ovaj Ugovor se može odložiti za vreme trajanja više sile, ako je u pitanju kraći vremenski period, ili se može suspendovati, ako je u vremenski period duži ili trajan, a u skladu sa dogovorom Ugovornih strana.

Član 16.

Zabrana ustupanja Ugovora i pristupanja Ugovoru

Provajder i Korisnik ne mogu svoja prava i dužnosti po ovom Ugovoru prenositi na treća lica, niti treća lica mogu pristupati ovom Ugovoru, bez pismene saglasnosti druge strane.

Član 17.

Komunikacija između Provajdera i Korisnika

Komunikacija ili obaveštavanje Ugovornih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovog Ugovora vršiće se isključivo u pismenoj formi, sa kojom se izjednačuje i slanje obaveštenja putem elektronske pošte i objavljivanjima na web prezentaciji Provajdera www.eunethosting.com.

Član 18.

Promena uslova Ugovora i/ili Opštih uslova

Provajder zadržava pravo da bez prethodne najave promeni pojedine ili sve odredbe ovog Ugovora i/ili opšte uslove, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti Korisnika.

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

Promena uslova ovog Ugovora i/ili opštih uslova biće obavezna za Korisnika od isteka perioda za koji je naknada već plaćena Provajderu.

Ukoliko Korisnik ne obavesti Provajdera o svom neprihvatanju promene uslova ovog Ugovora i/ili opštih uslova u roku od 3 dana, odnosno u roku od 15 dana za promene pravnih dokumenata na web prezentaciji Provajdera, smatraće se da je Korisnik ovu promenu prihvatio.

Član 19.

Otkaz i raskid Ugovora

Svaka Ugovorna strana ima pravo da raskine Ugovor u slučaju neispunjenja ugovorenih obaveza druge Ugovorne strane, uz otkazni rok od 30 dana o čemu su obe strane dužne da pošalju obaveštenje pisanim putem.

Ukoliko do raskida Ugovora dodje pre nego što Provajder izvrši uslugu u vrednosti uplaćenog avansa iz Člana 11. Ugovora, Provajder zadržava ostatak primljenog avansa na ime obeštećenja i namirenja nastalih troškova.

Ukoliko dnevni protok informacija između Korisnika i Provajdera postane takav da ugrožava funkcionisanje mreže Provajdera i rad ostalih korisnika, Provajder ima pravo da izvršenje svojih obaveza po ovom Ugovoru, uz prethodno obaveštavanje Korisnika, jednostrano suspenduje, a potom Ugovor može i jednostrano otkazati bez otkaznog roka.

U svim slučajevima raskida ovog Ugovora, bez obzira na osnov, Korisnik je dužan da izmiri sve neizmirene obaveze prema Provajderu u skladu sa odredbama ovog Ugovora.

Ukoliko Korisnik ne izvrši uplatu za korišćene usluge po izdatim računima ili predračunima u roku od 30 dana od dana izdavanja, nakon pismenog obaveštenja na kontakt E-mail, Provajder zadržava pravo da suspenduje korišćenje servisa, uz prethodno upozorenje Korisnika.

Nakon 30 dana od suspenzije servisa, ukoliko Provajder ne primi uplatu ili zvaničan dopis od Korisnika da otkazuje uslugu i Korisnik u tom roku ne preuzme sadržaj sa servera, Provajder zadržava pravo da ugasi server i izbriše podatke sa servera Korisnika.

Član 20.

Klauzula o nadležnosti i merodavnom pravu

Sporove po ovom Ugovoru, Ugovorne strane će rešavati sporazumno, a u slučaju da to nije moguće, sve sporove će rešavati nadležni Sud u Beogradu.

U slučaju da je Ugovor zaključen sa stranim licem i pored srpskog jezika glasi i na jeziku stranog lica, za sva tumačenja će biti merodavan tekst Ugovora na srpskom jeziku.

Član 21.

Važenje Ugovora

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja obe Ugovorne strane.

Ugovor se sklapa na neodređeno vreme, a ugovorni odnos može prestati na osnovu pisanog zahteva za raskid (otkaz) Ugovora, sa otkaznim rokom od 30 dana.