

## **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. Vrijeme odziva na korisnički zahtjev
6. Isporuka i prihvatanje Cloud servisa Provajdera
7. Utvrđivanje opravdanosti korisničke prijave (reklamacije)

### **1. Definicije**

U ovom dokumentu, korist ćemo sljedeće 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 definiranim hardverskim resursima, na Cloud platformi Provajdera.
- “Cloud SaaS” – je usluga koja uključuje proizvod (softver ili softverski paket) trećih lica, sa unaprijed 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 definiranim 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 nedjelji (od ponedjeljka 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.
- “Vrijeme trajanja prekida” – Vremenski period između prijave problema i njegovog rješavanja od strane Provajdera inženjera, uz obaveznu verifikaciju opravdanosti korisničkog zahtjeva od strane Provajdera tehničke podrške.
- „CCP” – je Cloud Control Panel Provajdera.

### **2. Opšte odredbe i tehnička podrška**

Sve opšte odredbe su definisane Ugovorom o korištenju usluge Cloud servisa koji Provajder zaključuje sa Korisnikom i/ili Uslovima o korištenju servisa, objavljenim na [my.telemachhosting.ba](http://my.telemachhosting.ba).

#### **2.1 Osnovni nivo podrške**

Provajder pruža osnovni nivo podrške bez naknade za sve Cloud servise. Osnovni nivo tehničke podrške uključen u cijenu usluge podrazumijeva 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 podrazumijeva konzultantske usluge radnim danima od 8h do 16:30h:

- putem email-a [support@telemachhosting.co.ba](mailto:support@telemachhosting.co.ba)
- i telefona +387 33 835 555 (opcija 3).

Osnovni paket podrške za Cloud korisnike uključuje sljedeće:

- Instalaciju i inicijalno podešavanje Cloud servera – nakon instalacije i inicijalnog podešavanja, garantujemo punu funkcionalnost Cloud servera koji je predan Korisniku na korištenje,
- 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 iskorištenja),
  - analizu da li je Cloud server popunio disk (ne uključuje traženja uzroka iskorištenja),
  - analizu da li su servisi koje je korisnik naveo (npr. Apache, MySQL, mailserver) podignuti ili ne,
- Brigu o data centar infrastrukturi za besprijekornu 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,
- Rješavanje problema vezanih za stabilnost Cloud platforme.
- 24x7 dostupnost i automatizovan sistem praćenja i nadzora Cloud platforme Provajdera.

## 2.2 Napredni nivo podrške

Premium nivo podrške podrazumijeva intervencije administratora i inženjera Provajdera 24x7, a po dogovoru mogu uključivati i usluge na zahtjev korisnika koje nisu sastavni dio standardne usluge. Usluge napredne podrške se dodatno tarifiraju i mogu se ugovoriti na mjesečnom nivou ili po zahtjevu: po prepaid principu (unaprijed zakupljen paket sati) ili postpaid modelu, odnosno po izvršenoj usluzi, prema cjenovniku Provajdera, a nakon konsultacija sa službom prodaje.

Za svaki Cloud servis, Korisnik može zaključiti poseban ugovor o korištenju usluga napredne podrške, od specifičnih inženjerskih zahtjeva do održavanja i praćenja kompletnog Cloud servisa. Za korisnike koji su zakupili uslugu održavanja Cloud servera podrazumevan je poseban broj telefona koji se tretira sa većim prioritetom u odnosu na pozive standardnog broja podrške, posebna email adresa za prijave problema i van radnog vremena, kao i Account manager, koga Korisnik može zvati u slučaju bilo kakvih problema.

Neki od primjera ovakvih 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 cijelih 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% mjesečno, isključujući unaprijed najavljene prekide radi redovnog održavanja.

- Prosječan gubitak paketa < 0,1%

- Latencija < 40 ms unutar Evrope, < 85 ms Evropa – Amerika i < 75 ms unutar Amerike. Navedene vrijednosti su date za latenciju do border router-a.

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

“Prosječan 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 podrazumjevamo redundantan sistem napajanja električnom energijom, sistem hlađenja i održavanje vlažnosti kao i protivpožarni sistem. Za infrastrukturne sisteme u Data Centru dajemo garanciju 99,95% mjesečno da će biti funkcionalni, isključujući unaprijed 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 obezbijedi 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 posljedica radova Provajdera na održavanju servisa ili infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, kao i mrežne infrastrukture Provajderovog dobavljača Interneta, pod uslovom da Provajder o tome obavijesti Korisnika 5 dana prije nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 6 sati 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 zamjene fizičkog hardvera, redovnog održavanja ili slično, Provajder će obavijestiti korisnike najmanje 24 sata prije početka takve operacije. Ukoliko Provajder procjeni da je neophodna urgentna migracija, kako bi zaštitili korisničke podatke na serverima, započet će ovaj proces trenutno.

- **Dostupnost Cloud servera**

Provajder garantuje dostupnost Cloud servera na Cloud platformi od 99,5%, što je navedeno i na web prezentaciji Provajdera <https://telemach.ba/poslovni-korisnici/Cloud>

#### 4. Odgovornost Provajdera - umanjenje naknade

Provajder garantuje da će 99,95% vremena u toku mjeseca, ne računajući najavljene i planirane radove, mrežna infrastruktura, kao i veza s Provajderovim dobavljačem Interneta biti funkcionalna, a 99,5% vremena u toku mjeseca Cloud server biti dostupan. Ako se dogodi da dostupnost servera bude manja od 99,5%, izuzev u slučaju planiranog (i najavljenog) termina za održavanje, Provajder će odobriti umanjenje naknade za servis koji je bio nedostupan, u odgovarajućem iznosu:

Mjesečna raspoloživost	Servis kredit
Iznad 99,5%	Bez kredita
Između 99,5% i 99%	5%
Između 99% i 95%	15%
Između 95% i 90%	25%
Ispod 90%	35%

U slučaju da dođe do nedostupnosti servisa uslijed 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 umanjene naknade za period nedostupnosti prema servis kredit tabeli, za period trajanja prekoračenja garantovanog vremena u pružanju usluga.

Svako umanjeno iznosa naknade za izvršene usluge biće jasno naznačeno na fakturi. Umanjenja se odobravaju za period trajanja prekoračenja garantovanog vremena dostupnosti u pružanju usluga, a mjerenje 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 primjenjuje na zahtjev korisnika koji je upućen u roku od 30 dana od trenutka prijave problema, a koji je verifikovan od strane Provajdera.

## **5. Vrijeme odziva na korisnički zahtjev**

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

- Za pitanja prodajne prirode (cijene i mogućnosti upgrade-a, inženjerske usluge, ostali komercijalni uslovi i sl) kontaktirati službu prodaje Provajdera, telefon +387 33 756 596 (opcija 2), e-mail: [info@telemachhosting.co.ba](mailto:info@telemachhosting.co.ba). Prodaja će na ovakve zahtjeve preliminarno odgovoriti u roku od 24 sata, u okviru vremena koje pokriva radni dan.
- Za pitanja tehničke prirode (pomoć, prijava problema i sl) kontaktirati hosting tehničku podršku Provajdera, na kontakte podrške, a vrijeme odziva zavisi od kritičnosti problema.

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

- Slučaj standardnog prioriteta kada se koristi osnovni nivo podrške, vrijeme odziva je jedan radni dan (odgovor stiže najkasnije narednog radnog dana u isto vrijeme).
- Hitan slučaj uključuje vrijeme odziva od najviše 3 sata i podrazumeva zakupljenu uslugu održavanja Cloud servera, kada Korisnik zahtjev prijavljuje na poseban broj telefona ili posebnu mejl adresu.

## **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 povjerljive, kao i da promijeni pristupnu lozinku koju inicijalno dobije od Provajdera. Drugačije, Provajder ne odgovara za bezbjednost 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 obje strane dalje postupati.