

UGOVOR

o korištenju Cloud servisa

(u daljem tekstu Ugovor)

Broj: _____

Zaključen dana: _____ u Sarajevu

između:

Naziv lica

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

I

Telemach d.o.o. Sarajevo, ul. Džemala Bijedića 216, Sarajevo, JIB: 4200209890007, PIB: 200209890007, koga zastupa direktor Admir Drinić (u daljem tekstu **Provajder**)

Zajednički naziv za obje ugovorne strane (u daljem tekstu je) **Ugovorne strane**.

PREDMET UGOVORA

Član 1.

Predmet Ugovora je korištenje usluge Cloud servis koja podrazumijeva 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 dio 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 podrazumjevaju određeni hardverski resursi i softver koji mogu biti jedan ili više cijelih servera ili jedan ili više dijelova servera sa mrežnim priključkom i instaliranim softverom potrebnim za definisanu funkcionalnost Cloud servisa i korištenje 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 korištenje 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 obavijesti Korisnika o eventualnim problemima nastalim u funkcionisanju Cloud servisa Korisnika ili čvorišta - mreže Provajdera, ako primjeti da je usljed istih onemogućeno ili bitno otežano ostvarenje obaveza Provajdera predviđenih ovim Ugovorom.

(2) Da obavijesti 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 sljedećim 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 cjelini.

(5) Da će omogućiti puni (root/administratorski) 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 zahtjev za ponudu, u toku jednog radnog dana, a za zahtjeve van radnog vremena, prvog narednog radnog dana.

Pod radnim danom Provajdera se podrazumijeva vrijeme od 8:00h do 16:30h od ponedjeljka 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 posljedica:

(1) Radova Provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Provajder o tome obavijesti Korisnika 5 dana prije nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 6 sati 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 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 zamijeni neispravnu komponentu ili čitav sistem u roku koji je sadržan u Deklaraciji o uslovima i normama za Cloud servise koja je sastavni dio 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 riješi problem ili reinstalira čitav sistem u roku sadržanom u Deklaraciji o uslovima i normama za Cloud servise koja je sastavni dio ovog Ugovora.

(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 sadržan u Deklaraciji o uslovima i normama za Cloud servise, Provajder će odobriti umanjene naknade za izvršene usluge na ime pretrpljene štete, kako je definisano ovim Ugovorom i pripadajućom Deklaracijom.

Član 5.

Ograničenje odgovornosti Provajdera

Od trenutka omogućavanja administrativnog pristupa Cloud serveru, Provajder ne snosi nikakvu odgovornost za sigurnost, instaliran softver, postavljen sadržaj, način korištenja, poslovne rezultate i posljedice 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 posljedica situacija na koje Provajder nema uticaja kao i posljedica nastalih usljed djelovanja viših sila.

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

Provajder može obezbijediti 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 posljedičnu štetu koja proističe iz korištenja ili nemogućnosti korištenja bilo kog proizvoda trećih lica. Ako drugačije nije navedeno, Korisnik je svjestan 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 ocjeni 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 korištenja 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 smještenom 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 obavijestiti Korisnika ukoliko do takve situacije dođe.

Sva pisana komunikacija se smatra isporučenom ako je poslana 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 ovlaštene 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 promjene

svoje adrese, telefona, e-mail adrese, ovlaštenih lica i druge podatke koji su neophodni za uspješnu komunikaciju između Provajdera i Korisnika. U suprotnom Provajder ne odgovara za eventualnu štetu koja iz toga može proistići.

Član 9.

Zabranjeno korištenje Cloud servisa

Korisnik ne može prilikom korištenja bilo kog Cloud servisa, odnosno korištenja softvera i obrade podataka na Cloud serveru, postupati protivno imperativnim pravnim propisima Bosne i Hercegovine i međunarodnog prava, niti ugovorima, konvencijama i kodeksima koje je prihvatio Provajder, a sa kojima je Korisnik upoznat prije 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 primjenu prije zaključenja ili u toku trajanja ovog Ugovora prihvatio Provajder i o kojima je Korisnik obaviješten;

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 neovlašteni pristup, zadobijanje kontrole ili mijenjanje podataka mreža, sistema ili drugih korisnika Interneta;
- bilo kakvo sprječavanje ili otežavanje normalnog rada Cloud Platforme, pripadajućih sistema, servisa za ostale korisnike kao i Internet linka Provajdera.

Korisnik ne smije da narušava ili da izvrši pokušaj narušavanja bezbjednosti Provajder mreže. Povrede sistema ili bezbjednosti 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 bezbjednosti. Ova kršenja pravilne upotrebe servisa uključuju, bez ograničenja:

- Distribuciju nezatraženih (SPAM) poruka putem E-maila ili USENET konferencija;
- Pristup podacima koji nisu namijenjeni Korisniku ili prijavljivanje na server ili nalog za koji Korisnik nema ovlaštenje za pristup;
- Pokušaj da ispita, skenira ili testira ranjivost Provajder sistema ili mreže ili da povrijedi bezbjednost 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 dijela 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 mjesečni iznos pretplate za Cloud server i dodatne usluge prema fakturi, ponudi i važećim komercijalnim uslovima Provajdera. U slučaju da dođe do promjene kapaciteta servera, mjesečni iznos fakture biće korigovan prema važećem cjenovniku na adresi <https://telemach.ba/poslovni-korisnici/Cloud>

Član 11.

Način plaćanja

Provajder će aktivirati zakupljeni servis najkasnije 24 radna sata od momenta prijema avansne uplate u visini mjesečne vrijednosti poručenih usluga od strane Korisnika.

Provajder se obavezuje da izvrši uslugu u vrijednosti uplaćenog avansa što će biti prikazano u mjesečnim fakturama. Provajder će Korisniku ispostavljati mjesečnu fakturu, datiranu na poslednji dan tekućeg mjeseca za pruženu uslugu u tom mjesecu. Korisnik je dužan da uplatu po fakturi izvrši u roku od 7 dana.

Visine naknada su prikazane na adresi <https://telemach.ba/poslovni-korisnici/Cloud> u konvertibilnim markama, bez uključenog poreza na promet.

Član 12.

Izmjena komercijalnih uslova

Provajder zadržava pravo da jednostrano izmijeni komercijalne uslove za usluge korištenja Cloud servisa.

Provajder je dužan da obavijesti Korisnika o promjeni komercijalnih uslova pismeno, poštom ili elektronskim putem, najmanje 7 dana prije plaćanja naknade za naredni mjesec.

Ukoliko Korisnik ne obavijesti Provajdera u roku od 3 dana po prijemu obavještenja o promjeni komercijalnih uslova, smatraće se da je Korisnik ovu izmjenu 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 rješavanja od strane inženjera Provajdera, uz obaveznu verifikaciju opravdanosti Korisničkog zahtjeva od strane tehničke podrške Provajdera.

Umanjenje naknade koje Provajder može odobriti Korisniku će biti u skladu sa Deklaracijom 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 Deklaraciji o uslovima i normama za Cloud servise.

Svi ostali vidovi podrške i asistencija u rješavanju specifičnih problema se naplaćuju prema važećim komercijalnim uslovima Provajdera, a nakon konsultacija sa prodajnom službom Provajdera.

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 podrazumijevaju 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 vrijeme 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 obavještanje Ugovornih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovog Ugovora vršiće se isključivo u pismenoj formi, sa kojom se izjednačuje i slanje obavještenja putem elektronske pošte i objavljivanjima na web prezentaciji Provajdera.

Član 18.

Promjena uslova Ugovora i/ili Opštih uslova

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

Provajder zadržava pravo da bez prethodne najave promijeni pojedine ili sve odredbe pravnih dokumenata na svojoj web prezentaciji <https://telemach.ba/poslovni-korisnici/Hosting/Zasto-hosting> , koje mogu imati direktan ili indirektan uticaj na dijelove ovog Ugovora ili Ugovor u cjelini. Promjene objavljene na web prezentaciji Provajdera imaju jednak značaj kao bilo koji zvanični dokument.

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

Ukoliko Korisnik ne obavijesti Provajdera o svom neprihvatanju promjene uslova ovog Ugovora i/ili opštih uslova u roku od 3 dana, odnosno u roku od 15 dana za promjene pravnih dokumenata na web prezentaciji Provajdera, smatraće se da je Korisnik ovu promjenu 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 obavještenje pisanim putem.

Ukoliko do raskida Ugovora dodje pre nego što Provajder izvrši uslugu u vrijednosti 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 obavještanje 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 korištene usluge po izdanim računima ili predračunima u roku od 30 dana od dana izdavanja, nakon pismenog obavještenja na kontakt e-mail, Provajder zadržava pravo da suspenduje korištenje 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 mjerodavnom pravu

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

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

Član 21.

Važenje Ugovora

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja obje Ugovorne strane.

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

Ovaj Ugovor je sačinjen u četiri (4) istovjetna primjerka, od kojih po dva (2) za svaku Ugovornu stranu.

za Korisnika:

za Provajdera:

Admir Drinić, direktor