

Opšti uslovi pružanja usluga

Član 1. –Predmet

Ovim Opšti uslovi pružanja usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) se uređuju uslovi za pružanje usluga koje vrši privredno društvo „CloudEx“ doo, Beograd, matični broj 21009369, PIB 108487718, sa sedištem u Bulevaru Milutina Milankovića 9G, 11070 Novi Beograd (u daljem tekstu: CloudEx)

Ovi Opšti uslovi su sastavni deo korisničkog ugovora, koji je zaključen između CloudEx-a i korisnika usluge (u daljem tekstu: Korisnik) i javno su dostupni na cloudex.rs/uslovi

Ukoliko između CloudEx-a i Korisnika nije zaključen poseban pisani ugovor o pružanju predmetne usluge, a Korisnik je započeo sa korišćenjem usluge, u pogledu prava i obaveza CloudEx-a i Korisnika primenjivaće se ovi Opšti uslovi.

Član 2. –Podaci o usluzi

a) „CloudEx backup“

CloudEx nudi uslugu „CloudEx disk“ u sledećem varijantama, po izboru Korisnika, a u skladu sa ugovorom za pružanje usluge:

Backup do 100GB prostora	Maksimalni kapacitet do 100GB podataka
Neograničeni* backup	Maksimalni kapacitet nije ograničen*
Administrirani backup	CloudEx postavlja i održava backup

CloudEx korisniku omogućava korišćenje usluge „Backup“ za smeštaj, čuvanje pristup i deljenje podataka (pod kontrolom Korisnika), pod uslovima iz ovih opštih uslova.

b) „Virtualni disk iSCSI“

Usluga Virtualni disk iSCSI se nudi uslugu u dve varijantame, po izboru Korisnika:

250GB iSCSI prostora	Maksimalni kapacitet do 250GB podataka
1TB iSCSI prostora	Maksimalni kapacitet do 1TB podataka

Korisnik ima potpunu slobodu u organizaciji i korišćenju skladišnog prostora iSCSI tehnologijom.

c) „Virtualni privatni serveri“

U domenu virtualne serverske infrastrukture CloudEx ima sledeća rešenja, po izboru Korisnika:

Junior virtualni privatni server	Kapaciteta 1vCPU, 1GB memorije i 50GB HDD
Standard virtualni privatni server	Kapaciteta 2vCPU, 2GB memorije i 100GB HDD
Protege virtualni privatni server	Kapaciteta 2vCPU, 4GB memorije i 200GB HDD
Senior virtualni privatni server	Kapaciteta 4vCPU, 8GB memorije i 500GB HDD

CloudEx korisniku omogućava pristup serveru i pruža mogućnost brojnih image sa sadržajima koji mogu biti od interesa korisniku. Korisnikove je odgovornost za pribavljanje potrebnih licenci za programe koje koristi na svojim serverima, a sve u skladu sa uslovima iz ovih opštih uslova.

(*) Neograničeni smeštajni kapacitet i prenos podataka podrazumevaju fer korišćenje usluga, na način definisan ovim opštim uslovima i uobičajenom praksom za servise za deljene podataka na Internetu.

Član 3. – Pristup sistemu

Korisnik pristupa usluzi isključivo preko Interneta. CloudEx „cloud“ sistem je neprekidno povezan na Internet i ima sisteme za visoku dostupnost. Korisnik samostalno obezbeđuje svoju vezu sa Internetom i time pristup do „cloud“ sistema CloudEx-a

CloudEx će za korišćenje usluge korisniku obezbediti inicijalne parametre za pristup sistemu i korišćenje usluge, koji se sastoje od tehničkih parametara, i korisničkog imena (username), lozinke (password) i eventualno digitalnog sertifikata za pristup.

Korisnik može da menja lozinku za pristup sistemu samostalno kroz Korisnički portal usluge. CloudEx preporučuje izmenu inicijalne lozinke složenom lozinkom koja korisniku garantuje da CloudEx, ni treća lica ne mogu da pristupe korisničkim podacima.

Korisnik se obavezuje da parametre za pristup sistemu čuva kao poverljivi podatak, te da ih saopštava samo osobama koje su ovlašćene za to.

Svaki pristup sistemu i korišćenje usluge korišćenjem parametara za pristup sistemu (username/password/certificate) dodeljenih Korisniku, (odnosno izabranih od strane Korisnika u slučaju lozinke) će se smatrati da je izvršen od strane ovlašćenog lica Korisnika.

CloudEx ima pravo da korisniku izmeni parametre za pristup sistemu ili da zatraži da ovlašćeno lice Korisnika samostalno izmeni lozinku za pristup.

Konfigurisanje opreme i softvera kod Korisnika za pristup sistemu i korišćenje usluge je obaveza Korisnika.

Član 4. – Čuvanje podataka

CloudEx vrši čuvanje podataka koristeći redundantni sistem visoke dostupnosti baziran na „OpenStack“ tehnologiji računarstva iz oblaka (cloud). Podaci korisnika su se čuvaju u 2 replike za uslugu bekapa i 3 replike za ostale usluge na međusobno izolovanim računarskim resursima kontrolisanim sistemom za upravljanje storidžom „OpenStack-Ceph“. Podacima u sistemu bekapa se pristupa preko aplikacije „OwnCloud“ direktno ili uz pomoć alata koje CloudEx pruža u cilju lakšeg manipulisanja podacima.

Čuvanje podataka se vrši tokom trajanja ugovornog odnosa. Prestankom ugovora prestaje obaveza CloudEx-a za čuvanjem podataka, te CloudEx ima pravo da obustavi pristup Korisniku i obriše podatke smeštene na sisteme CloudEx-a.

Član 5. –Privatnost podataka

Svi podaci koje Korisnik smešta na sisteme CloudEx-a su vlasništvo Korisnika. CloudEx ovim ugovorom ne stiče nikava prava na podatke korisnika, osim nivoa pristupa tehnički potrebnog za pružanje usluge.

CloudEx će sve podatke Korisnika koji su smešteni na sisteme tretirati kao poverljive informacije. Podaci korisnika su kriptozštićeni na način CloudEx kao provajder usluge nije u mogućnosti da podatke pročita bez korisničkih kredencijala (lozinke).

CloudEx će podatke smeštati isključivo na serverima koji se nalaze na teritoriji Republike Srbije.

CloudEx ima zakonsku obavezu da omogući nadležnim organima, drugim licima i službama pristup podacima isključivo ukoliko u skladu sa važećim propisima Republike Srbije imaju pravo na pristup tim podacima.

Član 6. – Deljenje podataka

Korisnik ima mogućnost da koristeći sisteme CloudEx-a deli podatke sa trećim licima. Deljenje podataka se kontroliše i vrši kreiranjem pristupnih podataka i kontrolom prava pristupa kroz Korisnički portal usluge.

Deljenjem podataka korišćenjem pristupnih podataka dodeljenom korisniku, pristupnih podataka koje je Korisnik kreirao za potrebe trećih lica ili javnim pristupom podacima koje je omogućio Korisnik, Korisnik je izvršio davanje ovlašćenja za pristup svojim podacima. Svaki pristup na osnovu tako datih ovlašćenja će se, za potrebe ovog ugovora, smatrati da ga je izvršio Korisnik.

Član 7. – Fer korišćenje usluge (Fair Usage Policy)

CloudEx pruža uslugu koristeći sistem i tehnologije računarstva iz oblaka koji je namenjen za deljenu upotrebu od strane većeg broja korisnika. Alokacije resursa sistema se planira na osnovu potreba korisnika u kategoriji usluge izabrane u Članu 2. ovih Opštih uslova.

Kritični resursi sistema su prostor za smeštaj podataka (za usluge sa neograničenim prostorom za smeštaj) i prenos podataka (upload/download).

Fer korišćenjem usluge prema kritičnim resursima se smatra redovno korišćenje do četvorostrukog prosečnog korišćenja od strane korisnika u kategoriji izabrane usluge.

Kod usluga sa neograničenim prostorom za smeštaj podataka korišćenje ispod 1TB (terabajt) prostora se ne može, u smislu ovih Opštih uslova, smatrati nefer korišćenje prostora.

CloudEx ima pravo da koristi mehanizme za zaštitu svojih sistema i svojih korisnika od zloupotreba, kao i od nefer korišćenja deljenih resursa.

Član 8. – Sporazum o nivou usluga (Service Level Agreement)

CloudEx teži da svojim sistemima obezbedi kontinuiranu dostupnost usluge. Ukoliko je dostupnost usluge preko 99,50% na mesečno nivou smatraće se da je usluga ispunjena u potpunosti.

- Ukoliko je dostupnost usluge manja od 99,50%, a veća od 98% na mesečnom nivou, smatraće se da je ugovoreni nivo usluge delimično ispunjen i korisnik ima pravo na umanjenje mesečnog računa za taj mesec za 50%.
- Ukoliko je dostupnost usluge manja od 98% na mesečnom nivou, smatraće se da ugovoreni nivo usluge nije ispunjen i korisnik ima pravo na umanjenje mesečnog računa za taj mesec na jedan (1,00) dinar + PDV.

CloudEx nije odgovoran za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju Interneta na koje objektivno ne može da utiče.

U obračun dostupnosti usluge ne ulazi vreme nedostupnosti tokom planiranih radova na sistemu. CloudEx je u obavezi da planirane radove najavi obaveštenjem korisniku najmanje tri radna dana unapred. Planiranih radova ne može biti više od 12 časova tokom bilo kog tromesečnog perioda.

Član 9. – Način pružanja usluge

Za korišćenje usluge CloudEx može da Korisniku obezbedi poseban klijentski softver, koji može da ima opcije automatizacije. CloudEx daje Korisniku neekskluzivno, neprenosivo pravo korišćenja tog softvera tokom važenja ovog ugovora, isključivo za potrebe korišćenja usluga CloudEx-a.

Usluga se smatra izvršenom ukoliko je, u skladu sa Opštim uslovima, Korisniku usluga aktivirana i ako je CloudEx tehnički omogućio korišćenje usluge rezervacijom alokacijom odgovarajućih resursa, bez obzira da li je Korisnik uslugu stvarno i koristio.

Član 10. – Nedoovoljeno ponašanje Korisnika

Korisnik neće prilikom korišćenja Usluge postupati protivno zakonima i drugim propisima Republike Srbije.

Zabranjenim ponašanjem se naročito smatra svako ponašanje: kojim se vrši krivično delo ili privredni prestup, vrši povreda prava intelektualne svojine ili nekog drugog prava, vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, vrši distribucija nezatraženih (SPAM) poruka ili ugrožava korišćenje usluge od strane drugih korisnika.

Korisnik neće preduzimati bilo kakve radnje, niti omogućiti trećim licima da izvršavaju radnje kojima će pokušati da izvrši neovlašćeni pristup sistemima CloudEx-a ili njihovo onesposobljavanje, ili da iskoristi sisteme CloudEx-a za neovlašćeni pristup ili onesposobljavanje sistema trećih lica, uključujući tu korišćenje sistema ili distribuciju softvera za napad, fišing (phishing), botove i viruse (mallware).

U slučaju da Korisnik primeti nedovoljene aktivnosti ili bezbednosne propuste na sistemima CloudEx-a o tome će bez odlaganja obavestiti CloudEx, a takvu informaciju tretirati kao poverljivu.

Ukoliko Korisnik postupi suprotno odredbama ovog člana CloudEx će prvo obavestiti Korisnika i odrediti mu rok za prestanak zabranjenog ponašanja. Ukoliko Korisnik ne prestane u datom roku ili ponovi takvo postupanje, CloudEx ima pravo na raskid ugovora bez otkaznog roka i na potraživanje nastale štete.

U slučaju drastičnih kršenja ovih odredbi, a ukoliko je potrebno radi zaštite sistema ili trećih lica CloudEx ima pravo, da uz maksimalnu pažnju, ali bez odlaganja onemogućiti pristup Korisniku, o čemu treba da odmah i obavesti Korisnika.

Obustavljanje usluge po ovom članu ne ulazi u obračun dostupnosti usluge po Sporazumu o nivou usluga koji je deo ovih Opštih uslova.

Član 11. – Obaveze CloudEx-a

CloudEx se, kao pružaoc usluge, obavezuje da:

1. Omogući Korisniku korišćenje usluge određene ovim Opštim uslovima
2. Dostavi korisniku parametre za pristup sistemu
3. Na zahtev ovlašćenog lica korisnika izmeni lozinku za pristup
4. Izda korisniku račun za pruženu uslugu, u skladu sa zakonom
5. Pruži korisniku tehničku pomoć u korišćenju usluge e-poštom i telefonom, u radno vreme
6. Podatke o Korisniku koristi isključivo radi pružanja usluge”

Član 12. – Obaveze Korisnika

Korisnik usluge se obavezuje da:

1. Plati naknadu za korišćenje usluge
2. Obavesti CloudEx bez odlaganja o eventualnim izmenama bitnih podataka za sprovođenje ovog ugovora, uključujući podatke o registraciji pravnog lica i kontakt podatke
3. Uslugu koristi isključivo u saglasnosti sa Ugovorom, ovim Opštim uslovima i zakonom i drugim propisima Republike Srbije
4. Vodi računa o tome kome omogućava pristup sistemu i podacima
5. Prati obaveštenja koja može dobiti od CloudEx-a

Član 13. – Izmena Opštih uslova

CloudEx ima pravo izmene Opštih uslova radi usklađivanja sa zakonskim obavezama ili sa izmenama svoje poslovne politike.

CloudEx je obavezan da izmenjene Opšte uslove objavi na sajtu i da e-poštom obavesti Korisnika najmanje mesec dana pre stupanja izmenjenih Opštih uslova na snagu.

U slučaju izmena Opštih uslova kojima se određuju uslovi pružanja usluge koji su bitno manje povoljni po Korisnika, Korisnik ima pravo raskida ovog ugovora bez poštovanja otkaznog roka. Ovaj stav ne važi u slučaju da su te izmene rezultat zakonske obaveze.

Član 14. – Završni članovi

CloudEx ima pravo da za realizaciju usluge ili dela usluge angažuje podizvođače.

CloudEx ima pravo da ustupi ugovor trećim licima bez posebne saglasnosti Korisnika, ukoliko su tim ustupanjem zaštićena prava Korisnika i kontinuitet realizacije usluge

Ugovorne strane će sporazumno rešavati sve eventualne sporove u duhu dobrih poslovnih običaja, a u slučaju nemogućnosti sporazuma nadležan je stvarno nadležni sud u Beogradu.

Doneto i objavljeno u Beogradu

Za CloudEx:

(datum)

ivan.jovanovic@cloudex.rs