

## U G O V O R

### o korišćenju usluge Windows Hyper-V VPS

(u daljem tekstu Ugovor)

Broj: \_\_\_\_\_

Zaključen dana: \_\_\_\_\_ u Beogradu

između:

\_\_\_\_\_ (u daljem tekstu **Korisnik**)

i

„**Serbia Broadband – Srpske kablovske mreže**“ d.o.o. Beograd, Ogranak **SBB Solutions**, ul. Bulevar Zorana Đinđića 8a, Beograd, matični broj: 17280554, PIB: 101038731, koga zastupa direktor Srđan Tomašević (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 Windows Hyper-V VPS koja podrazumeva zakup određenih hardverskih i softverskih resursa Provajdera, kao i direktno povezivanje na odgovarajuću telekomunikacionu infrastrukturu, koju koristi Provajder.

Deklaracija o uslovima i normama za Windows Hyper-V VPS predstavlja sastavni deo ovog Ugovora. Potpisivanjem ovog Ugovora smatra se da je Korisnik upoznat i da je prihvatio odredbe Deklaracije o uslovima i normama za Windows Hyper-V VPS.

Pod Windows Hyper-V VPS-om 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 Windows Hyper-V VPS-a i korišćenje od strane Korisnika. VPS predstavlja uslugu zakupa virtuelnog servera, sa instaliranim operativnim sistemom i definisanim hardverskim resursima, na Windows Hyper-V 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 Windows Hyper-V VPS 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 Windows Hyper-V VPS-a 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 Windows Hyper-V VPS-u 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 Windows Hyper-V VPS-u 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 administrativni pristup (root) po aktiviranju Windows Hyper-V VPS-a i dostaviti sve relevantne parametre za Korisnika, putem elektronske pošte u skladu sa tipom i konfiguracijom predmetnog Windows Hyper-V VPS-a.

(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 09:00h 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 Windows Hyper-V VPS-a sa 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 sati u kontinuitetu.

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 Windows Hyper-V platformi na kojoj se nalazi VPS Korisnika 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 i SLA nivoom koji je sastavni deo ovog Ugovora.

(4) Za slučaj da na zakupljenom Windows Hyper-V VPS-u dođe do problema softverske prirode, a koji su vezani isključivo za operativni sistem fizičkog servera, Provajder je obavezan da reši problem ili reinstalira čitav sistem u roku predviđenom ugovorom i SLA nivoom koji je sastavni deo 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 bekapa 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](http://www.eunethosting.com), odnosno sadržanom u Deklaraciji o uslovima i normama za korišćenje Windows Hyper-V VPS-a, Provajder će odobriti umanjenje naknade za izvršene usluge na ime pretrpljene štete, kako je definisano ovim Ugovorom.

## **Član 5.**

### **Ograničenje odgovornosti Provajdera**

Od trenutka omogućavanja administrativnog pristupa Windows Hyper-V VPS-u, Provajder ne snosi nikakvu odgovornost za sigurnost, instaliran softver, postavljen sadržaj, način korišćenja, poslovne rezultate i posledice za Korisnika tokom perioda zakupa Windows Hyper-V VPS-a.

Provajder ne odgovara za oštećenja sistema na kome je postavljen Windows Hyper-V VPS ili samog Windows Hyper-V VPS-a 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 određenim 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 Windows Hyper-V VPS 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 otkáže bez otkaznog roka, uz pravo na naknadu eventualne štete prouzrokovane od strane Korisnika.

## **Član 7.**

### **Osnovne obaveze Korisnika**

Korisnik samostalno određuje način korišćenja Windows Hyper-V VPS-a, odnosno sadržaj koji će biti instaliran i funkcionisati na Windows Hyper-V VPS-u Korisnika (Web Prezentacija, baze podataka, FTP server, interaktivne aplikacije i dr.), poštujući pritom ograničenja postavljena ovim Ugovorom i zakonom.

## **Član 8.**

### **Ostale obaveze Korisnika**

Ažuriranje sadržaja na Windows Hyper-V VPS-u Korisnika smeštenom kod Provajdera, Korisnik može vršiti isključivo putem Interneta.

Korisnik je dužan da vodi računa da dnevni protok informacija između Windows Hyper-V VPS-a 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 sa Korisnikom će se smatrati 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 pečairanom od strane ovlašćene osobe ili priloženim dokumentima kao što su lična karta i pasoš). Korisnik se obavezuje da 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 Windows Hyper-V VPS-a**

Korisnik ne može prilikom korišćenja Windows Hyper-V VPS-a, odnosno korišćenja softvera i obrade podataka na Windows Hyper-V VPS-u, 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 Windows Hyper-V 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:

- Distribucija 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 dela bitnih informacija u e-mailu ili u diskusionim grupama.
- Preduzimanje bilo koje akcije u cilju dobijanja servisa na koji Korisnik nema pra

## **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 Windows Hyper-V VPS i dodatne usluge prema fakturi, ponudi i važećim komercijalnim uslovima Provajdera.

## **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 od datuma izdavanja fakture.

Visine naknada su prikazane na adresi [http www.eunethosting.com](http://www.eunethosting.com) u Evrima, bez uključenog poreza na promet. Fakturisanje se vrši u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne Banke Srbije na dan fakturisanja.

## **Član 12.**

### **Izmena komercijalnih uslova**

Provajder zadržava pravo da jednostrano izmeni komercijalne uslove za korišćenje usluge Windows Hyper-V VPS.

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 umanjenje 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 Windows Hyper-V VPS koji je objavljen na web sajtu [www.eunethosting.com](http://www.eunethosting.com), odnosno sadržan u Deklaraciji o uslovima i normama za korišćenje Windows Hyper-V VPS-a.

## **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 zvaničnoj web prezentaciji Provajdera [www.eunethosting.com](http://www.eunethosting.com).

Svi ostali ostali vidovi podrške, asistencija u rešavanju specifičnih problema se naplaćuju prema važećim komercijalnim uslovima Provajdera, navedenim na web prezentaciji [www.eunethosting.com](http://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 prezentacijama Provajdera [www.eunethosting.com](http://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 svojim web prezentacijama, koje mogu imati direktan ili indirektan uticaj na delove ovog Ugovora ili Ugovor u celini. Promene objavljene na web prezentacijama Provajdera imaju jednak značaj kao 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 prezentacijama 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 dođe pre nego što Provajder izvrši uslugu u vrednosti uplaćenog avansa iz Člana 11. ovog 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 email, Provajder zadržava pravo da suspenduje korišćenje servisa, uz prethodno upozorenje Korisnika.

Nakon 30 dana od suspenzije servisa, ukoliko ne primimo 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.

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

za Korisnika:

---

za Provajdera:

---

Srđan Tomašević, direktor