

# **Deklaracija o uslovima i normama za vršenje usluga izdavanja namenskih servera na Internetu**

## **I - Osnovne tačke Deklaracije**

Standardna deklaracija o uslugama i normama obuhvata sledeće:

- zagarantovanu dostupnost servera na Mreži neprekidno 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji;
- reakciju u najkraćem mogućem roku od nastanka kvara uzrokovanog otkazivanjem hardvera;
- umanjeње naknade u slučaju kvara hardvera ili greške na mreži obuhvaćenih ovom Deklaracijom;
- brz odgovor na zahtev za ponudu

## **II - Garancija za mrežu**

Provajder standardno nudi garancije da će 99,9% (opciono uz viši SLA nivo - 99,99%) vremena u toku meseca, ne računajući najavljene i planirane radove, mrežna infrastruktura u NOC-u Provajdera, kao i veza sa Prvajderovim dobavljačem Interneta biti funkcionalna. Ako se dogodi da bilo koji od sajtova lociranih na zakupljenom serveru Korisnika bude nedostupan preko Interneta (slučaj kada server ne može da prima zahteve sa Interneta i šalje podatke ka Internetu, ne računajući probleme softverske konfiguracije servera), osim u slučaju planiranog (i najavljenog) termina za održavanje sistema ili popravku, za period nedostupnosti u toku meseca ukupnog trajanja preko 43 minuta (99,9% vremena na mesečnom nivou), Provajder će odobriti umanjeње naknade za izvršene usluge u odgovarajućem iznosu. Smatra se da je mreža funkcionalna čak i u slučaju kada ne rade jedna ili više mrežnih usluga ili softvera izvršavanih na serveru Korisnika, odnosno i u slučaju kada je kvalitet usluge degradiran zbog gubljenja paketa velikih razmera ili sličnih razloga koji se mogu odnositi na trenutno stanje Interneta u celini.

## **III - Ograničenje odgovornosti Provajdera**

Pri pružanju usluga izdavanja namenskih servera na Internetu Provajder ne snosi odgovornost za zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče, greške uzrokovane višom silom, kao i softverske probleme.

## **IV - Odgovornost za pad sistema i prekid veze**

Pri pružanju usluga izdavanja namenskih servera na Internetu Provajder ne snosi odgovornost za prekid veze servera sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova na infrastrukturi mreže ili čvorišta Provajdera pod uslovom da je Korisnik obavešten 7 dana pre nego što radovi otpočnu i ako prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

Uvek kada je to moguće planirani radovi biće vršeni u periodu najmanjeg saobraćaja.

## V - Garancija za hardver

Za slučaj da na zakupljenom serveru Korisnika nastupe problemi hardverske prirode (npr. otkazivanje hard diska, memorije, procesora, napajanja, itd.) Provajder će zameniti neispravnu komponentu, ili čitav server u roku od maksimalno 4 časa bez ikakvih potraživanja prema Korisniku. Provajder će zameniti neispravnu hardversku komponentu, ali ne snosi odgovornost za gubitak podataka nastao neispravnošću hardvera. U slučaju da se po isteku 4 časa od detektovanja hardverske greške kvar ne otkloni, Provajder će Korisniku odobriti umanjene naknade za izvršene usluge, na ime pretrpljene štete, za svaki naredni sat.

## VI - Umanjenje naknade

Provajder garantuje da će 99,9% vremena u toku meseca, ne računajući najavljene i planirane radove, mrežna infrastruktura, kao i veza sa Provajderovim dobavljačem Interneta biti funkcionalna. Ako se dogodi da dostupnost bude manja od 99,9%, izuzev u slučaju planiranog (i najavljenog) termina za održavanje, EUnet će odobriti umanjene naknade za namenski server koji je bio nedostupan, u odgovarajućem iznosu:

Mesečna raspoloživost	Servis kredit
Iznad 99,9%	Bez kredita
Između 99,9% i 99,8%	5%
Između 99,8% i 99,5%	15%
Između 99,5% i 99%	25%
Između 99% i 90%	35%
Ispod 90%	50%

U slučaju da dođe do nedostupnosti namenskog servera, 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 hardver 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 merenje se vrši počev od momenta kada Korisnik ili Provajderov sistem za nadgledanje i dojavljivanje prijavi grešku u vršenju neke od usluga, a završno sa momentom otklanjanja greške i uspostavljanja normalnog rada.

Umanjenje se primenjuje na zahtev korisnika koji je upućen u roku od 30 dana od trenutka prijave problema, a koji je verifikovan od strane EUneta.

Od prava na umanjeње iznosa naknade za izvršene usluge izuzimaju se slučajevi kada je kvalitet usluge degradiran zbog gubljenja IP paketa velikih razmera ili sličnih razloga koji se mogu odnositi na trenutno stanje Interneta u celini.

## **VII - Nadgledanje**

Mreža Provajdera se nalazi se pod neprestanim nadzorom. O svakom potencijalnom uzročniku problema tehnička služba Provajdera dobija automatsko obaveštenje, reaguje i u normalnim okolnostima otklanja tehničke probleme pre nego što se odraze na funkcionisanje iznajmljenog servera. Korisnik ima i mogućnost da samostalno prijavi probleme u funkcionisanju servera.

## **VIII - Garancija brzog odgovora**

Služba prodaje Provajdera će odgovoriti na svaki zvanično upućen zahtev za ponudom u toku jednog radnog dana, u periodu od ponedeljka do petka od 08.30 do 16.30 časova, odnosno tokom prvog sledećeg radnog dana na zahteve upućene vikendom i državnim praznicima.