



OPŠTI USLOVI o pružanju i korišćenju NETCAST usluga NetCast doo, Beograd

Ovim Opštim uslovima korišćenja NETCAST usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se odnosi kompanije NetCast doo Beograd (u daljem tekstu: NETCAST) i Korisnika u vezi sa kupovinom i korišćenjem usluga iz ponude NETCAST-a.

Opšti uslovi su obavezujući za NETCAST i korisnika, a primenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako se ugovorom NETCAST i Korisnik ne dogovore drugačije.

Delovi Opštih uslova čiji naslov ukazuje na posebnu grupu usluga ili posebnu grupu korisnika primeniće se samo na njih.

1. DEFINICIJE

1. "Narudžbenica" označava zahtev za pružanjem usluge upućen NETCAST-u, od strane Korisnika usluge, u formi unapred deffinisanog od strane NETCAST. Narudžbenica može da deffinira opremu koja je neophodna u procesu pružanja Usluge, a predstavlja integralni deo Ugovora o pružanju usluga.

2. "Hardver" (Eng. *Hardware*) u Ugovoru o pružanju usluga predstavlja opremu za komunikacije, uključujući podsklopove (module).

3. "Softt ver" (Eng. *Softt ware*) u Ugovoru o pružanju usluga predstavlja programski kod/sekvencu koju je Korisnik usluge dobio sa licencom, uključujući i njene novije verzije.

4. "Oprema" označava bilo koju imovinu koju poseduje, licencira ili zakupljuje NETCAST i koristi u cilju pružanja usluge, uključujući terminalnu i ostalu opremu, infrastrukturu za polaganje kablova, kablove sa optičkim vlaknima, bakarne parice, iznajmljene vodove, portove, rutere, svičeve, ormane i sl. Oprema predstavlja hardversku i/ili softt versku opremu.

5. "Usluga" predstavlja skup akcija i/ili rutti na koje su opisane u Ugovoru o pružanju usluga. NETCAST pruža uslugu Korisniku usluge na način i u količini kako je deffinisan Ugovorom o pružanju usluge, pripadajućoj Narudžbenici kao i Opštim uslovima.

6. "Početak korišćenja usluge" označava datum, kojim se potvrđuje preuzimanje usluge od strane Korisnika usluge, navedenog u Ugovoru o pružanju usluge, odnosno datum početka naplate usluge od strane NETCAST navedenog u pripadajućoj narudžbenici.

7. "Period korišćenja usluge" označava unapred ugovoreni vremenski period korišćenja usluge, kako je to deffinisan u Narudžbenici, a koji se računa od Početka korišćenja usluge. Drugim rečima Period korišćenja usluge označava trajanje/kontti naitet u pružanju usluge na mesečnoj osnovi, a sve do prestanka pružanja usluge, iniciranog od jedne od Ugovornih strana slanjem pismenog obaveštenja 30 (trideset) dana unapred, osim ukoliko se Ugovorne strane nisu drugačije dogovorile.

8. "Smetnja" podrazumeva jedan ili više nedostataka, mana ili nepravilnosti koje prouzrokuju nepravilnosti u radu celog sistema ili nekog njegovog podsistema (modula). Može biti softt verska i/ili hardverska.

9. "Prijava smetnje" predstavlja proces obaveštavanja NETCAST od strane Korisnika usluge dopisom putem elektronske pošte na adresu support@netcast.rs ili pozivom na telefonski broj 011/442-6464, isključivo od strane lica koja su navedena u Ugovoru o pružanju usluga.

10. "Proizvođač" predstavlja treće lice koje izvorno proizvodi hardver i/ili softt ver.

2. OPŠTI USLOVI I MODELI PRUŽANJA USLUGE "MANAGED NETWORK SERVICES"

2.1 Odabrani model pružanja usluge je definisan u Narudžbenici od strane Korisnika usluge. Potpisana Narudžbenica će se smatrati garantom odabranog modela pružanja usluge.

Korisnik usluge zadržava pravo da uz pismeni zahtev promeni odabrani model pružanja usluga ukoliko izmena podrazumeva model sa većim ili manjim prioritetom, pri čemu se i cena usluge menja u skladu sa komercijalnom ponudom, počev od narednog obračunskog perioda (prvi dan u narednom mesecu).

NETCAST će Korisniku usluge u okviru izabranog modela pružanja usluge **STANDARD**, **PREMIUM** obezbeđivati :

- Tehničku pomoć putem elektronske pošte support@netcast.rs i telefona 011/442-6464, radnima danima od 09:00 do 17:00 časova za model STANDARD i 24 sata 365 dana u godini za model PREMIUM. Tehnička pomoć u ovom smislu predstavlja skup instrukcija i objašnjenja u vezi sa funkcionisanjem hardvera koji je definisan u Narudžbenici.
- Otklanjanje smetnji u radu hardvera, odnosno isporuku i instalaciju rezervnih delova u skladu sa izabranim modelom pružanja usluga.
- Pristup novim verzijama softt vera, odnosno isporuku novih verzija softt vera, u vremenskim intervalima u kojima ih obezbeđuje Proizvođač. Instalaciju opreme vrši NETCAST, bez obzira na odabrani model pružanja usluge.

2.2 OTKLANJANJE SMETNJE U RADU HARDVERA

NETCAST otklanja smetnju u radu hardvera na osnovu Prijave smetnje Korisnika usluge.

NETCAST otklanja smetnju u rokovima koji su navedeni u Narudžbenici Ugovora, u skladu sa unapred odabranim modelom pružanja usluge. Spisak Opreme koji je obuhvaćen Ugovornom obavezom i izabrani model pružanja usluge deffinisan su u Narudžbenici Ugovora.





Pod otklanjanjem smetnje podrazumeva se otklanjanje nedostataka u radu hardvera ili nekog njegovog pripadajućeg dela koji čini funkcionalnu celinu u cilju obezbeđivanja nesmetanog funkcionisanja sistema. Pri tome, hardverska Oprema koja podleže pružanju usluge deffinisanana je u Narudžbenici Ugovora.

Pod otklanjanjem smetnje podrazumeva se i privremena instalacija funkcionalno ekvivalentne ili bolje rezervne (zamenske) Opreme. U tom slučaju NETCAST može da servisira neispravnu Opremu na svojoj lokaciji. NETCAST ima rok od maksimalno 45 dana od trenutka Prijave smetnje da servisira neispravnu Opremu i da je vrati u sistem. Rok za servis zamenjene opreme u posebnim slučajevima može da zavisi isključivo od Proizvođača Opreme. U ovakvim okolnostima rok za zamenu neispravne Opreme biće posebno definisan Narudžbenicom Ugovora. Postavljanjem servisirane opreme nazad u sistem, NETCAST uzima nazad u svoj posed zamensku Opremu ako drugačije nije deffinisanano.

Korisnik usluge se obavezuje da će NETCAST-u najkasnije u roku od 10 (deset) dana nakon zahteva za isporuku rezervnog dela (opreme) vratiti tti neispravan deo (opremu).

Ukoliko Korisnik usluge ne ispunio uslove iz prethodnog stava ovog člana Opštih uslova, NETCAST ima pravo da Korisniku usluge naplati punu cenu isporučenih rezervnih delova.

3. OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGE "ODRŽAVANJE RAČUNARSKE INFRASTRUKTURE"

3.1 Usluga "Održavanje računarske infrastrukture" podrazumeva obezbeđivanje ispravnog rada sistemskog i aplikativnog softvera, podešavanje i održavanje operativnog sistema i aplikacija na radnim stanicama, kao i softversku integraciju radnih stanica i perifernih uređaja. Računarska infrastruktura koja je predmet Ugovora o pružanju usluga održavanja računarske infrastrukture definisana je u Narudžbenici.

U slučaju hardverskog problema na računarskoj infrastrukturi Korisnika usluge, NETCAST konstantuje postojenje smetnje i u ime Korisnika usluge, odnosi nefunkcionalan hardver u servis. Nakon servisiranja hardvera, NETCAST vraća hardver Korisniku usluge vraćajući ga u funkciju kao deo celokupnog sistema. NETCAST će dostaviti troškove obavljenog servisa Korisniku usluge.

4. OPŠTI USLOVI PRUŽANJA CLOUD SERVISIA

Cloud servisi namenjeni su korisnicima (u daljem tekstu: Korisnici) koji u okviru istih mogu iznajmljivati serverske resurse, vršiti instalaciju različitih aplikacija na iznajmljenim serverima uz dostupnost iznajmljenih servera preko Interneta tokom 24 časa kao i kupovinu/iznajmljivanje softvera i softverskih licenci, i svih ostalih servisa iz predefinisane ponude NETCAST-a. Cloud servisi omogućavaju Korisnicima da se server, mrežna oprema, čuvanje poslovnih podataka i aplikacije nalaze u računarskoj infrastrukturi NETCAST-a.

4.1. KUPOVINA

4.1.1 Pregled ponude servisa i kupovina Cloud servisa vrši se isključivo putem Internet portala NETCAST-a www.netcast.rs. (u daljem tekstu: Portal), odabirom željenog servisa iz ponude NETCAST-a. Korisnik se, u skladu sa svojim potrebama prilikom kupovine opredeljuje za odgovarajuću vrstu Cloud usluge iz ponude NETCAST-a za željeno rešenje.

NETCAST svim korisnicima omogućava uvid u sadržinu Opštih uslova u vidu linka na veb sajtu www.netcast.rs

Prilikom poručivanja usluga Korisnik je dužan da prihvati Opšte uslove korišćenja klikom na odgovarajuće obavezno polje koje je sastavni deo elektronske prijave.

Nakon prijema zahteva Korisnika i potvrde saglasnosti sa Opštim uslovima, NETCAST dostavlja odgovarajuće pristupne i konfiguracione parametre za korišćenje servisa.

Korisnik se obavezuje da dostavljene pristupne i konfiguracione parametre čuva u strogoj tajnosti i odgovoran je za njihovo korišćenje i čuvanje. Korisnik se obavezuje da će preduzeti sigurnosne mere u cilju očuvanja tajnosti podataka. U slučaju gubitka parametara, ili njihovog otkrivanja trećim neovlašćenim licima, Korisnik je dužan da o tome bez odlaganja obavesti NETCAST, u protivnom NETCAST nije odgovoran za bilo kakvu štetu, nastalu neovlašćenim korišćenjem parametara za pristup.

NETCAST može izvršiti blokadu ili deaktivaciju naloga Korisnika u posebnim slučajevima kada je to neophodno radi kontinuiranog ostvarivanja raspoloživosti sistema NETCAST-a, sprečavanja zloupotreba i dr., kao i na poseban zahtev Korisnika.

4.1.2 Kupovina Cloud servisa vrši se označavanjem paketa u okviru servisa ili pojedinih serverskih i/ili softverskih komponenti, odnosno elemenata usluge koje Korisnik želi da koristi. Korisnik je u obavezi da prilikom kupovine željenog Cloud servisa naznači i vremenski period u kom želi da koristi servis, osim za servise koji imaju predefinisano vreme trajanja. Nakon izbora željenog servisa i svih ostalih jasno naznačenih neophodnih parametara konkretnog servisa, Korisnik potvrđuje kupovinu istog.

NETCAST je u obavezi da Korisnika obavesti elektronskim putem ili na drugi način o realizaciji njegovog zahteva.

4.2 PROMENA PARAMETARA

4.2.1 U okviru izabranog paketa u okviru servisa, Korisnik ima pravo da vrši promenu pojedinačnih parametara izabranog servisa, a u skladu sa opcijama koje su mu ponuđene na portalu za upravljanje uslugom...Promena paketa Cloud servisa vrši se u okviru odgovarajuće opcije na Portalu i označavanjem paketa i/ili serverske komponente određenih karakteristika, koju Korisnik želi da koristi.

Nakon potvrde promene paketa Cloud servisa, NETCAST Korisnika obaveštava putem Portala o realizaciji njegovog zahteva.





4.3 CENE I PLAĆANJE

4.3.1 Korišćenje izabranog Cloud servisa se Korisniku naplaćuje po cenama utvrđenim važećim Cenovnikom NETCAST-a za uslugu Cloud servisi.

U zavisnosti od izabranog Cloud servisa, naknada za korišćenje servisa se naplaćuje na dnevnom (po danu korišćenja), mesečnom ili godišnjem nivou, što je jasno naznačeno u komercijalnoj ponudi.

Naplata naknade za korišćenje usluge se vrši unapred osim ako drugačije nije definisano ponudom.

4.3.2 U slučaju promene paketa Cloud servisa ili pojedinih serverskih komponenti u skladu sa tačkom 4.2.1., naknada za novoizabrani paket ili serversku komponentu koja se naplaćuje na dnevnom nivou se Korisniku naplaćuje počev od datuma početka korišćenja iste. U slučaju da je izvršeno više izmena u toku jednog dana, naknada za korišćenje za taj dan će se koristiti najviša cena paketa dostignuta tog dana. U slučaju izmene paketa Cloud servisa za koji se naknada za korišćenje naplaćuje na mesečnom nivou, u toku kalendarskog meseca, naknada za korišćenje novog paketa Cloud servisa se naplaćuje za kalendarski mesec u kom je promena izvršena, ukoliko je naknada za novi paket viša od naknade za paket koji je Korisnik prethodno koristio, odnosno za naredni kalendarski mesec ukoliko je naknada za novi paket niža od naknade za paket koji je Korisnik prethodno koristio.

4.3.3 Korisnik je saglasan da NETCAST ima pravo jednostrane izmene Cenovnika kojim je utvrđena visina cene korišćenja Cloud servisa i drugih komercijalnih uslova pružanja usluge o čemu je dužan da blagovremeno na pogodan način obavesti Korisnika.

4.4 OBAVEZE KORISNIKA

4.4.1 Korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i bezbednost i ne nanosi štetu funkcionalnosti javne telekomunikacione mreže i resursa NETCAST-a koji su mu dostupni u okviru korišćenja Cloud servisa, ne uznemirava druge korisnike i da ne koristi Cloud servise na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima ili za neovlašćeni pristup autorskim pravima ili pravima industrijske svojine trećih lica, kao i drugim tućim informacijama ili resursima ili za vršenje nelegalne radnje, kao i da se pridržava svakog opšeg i drugog akta, uputstva i obaveštenja NETCAST-a, koji se odnose na pravilno korišćenje Cloud servisa.

Softver koji može izazvati štetne posledice iz ove tačke može biti: torrent tracker-i, softver za SPAM-ovanje, alati za izvođenje malicioznih napada, alati za otkrivanje i zloupotrebu ranjivosti Cloud platforme i ostalih resursa kojima se realizuje servis i slični softveri. NETCAST zadržava pravo da proglasi određeni softver štetnim u smislu ove tačke ako za to postoji potreba.

4.4.2 Korisnik je upoznat sa činjenicom da telekomunikaciona mreža i resursi NETCAST-a koji su mu dostupni u okviru korišćenja Cloud servisa, ostaju isključivo u vlasništvu NETCAST-a i da ima samo pravo korišćenja servisa, bez mogućnosti prenošenja tog prava na treća lica po bilo kom pravnom osnovu i/ili omogućavanja trećim licima da koriste kapacitete ili resurse telekomunikacione mreže ili ostale resurse NETCAST-a, koji su mu dostupni u okviru korišćenja Cloud servisa.

4.4.3 Za sadržaj, izgled, namenu ili funkcionisanje aplikacija postavljenih na serverskim resursima od strane Korisnika, koji se Korisniku daju na korišćenje u okviru Cloud servisa, isključivo je i u potpunosti odgovoran Korisnik, uz poštovanje konvencija, preporuka, kodeksa ponašanja na Internetu i drugih akata iz oblasti elektronskih komunikacija.

U skladu sa prethodnim stavom ove tačke, u slučaju da bilo koje treće lice postavi zahtev za naknadu štete u sudskom ili drugom postupku, prouzrokovanu sadržajem, izgledom, namenom ili funkcionisanjem aplikacija postavljenih na Virtuelnom serveru Korisnika, a za koje je Korisnik, odgovoran, Korisnik neće teretiti NETCAST za takve odštetne zahteve i sam će snositi svu štetu i nastale troškove.

Korisnik odgovara za svaku štetu prouzrokovanu NetCast-u nedozvoljenim sadržajem aplikacija postavljenih na iznajmljenim serverskim resursima Korisnika, kao i prouzrokovanu kršenjem drugih odredbi Opštih uslova, odnosno drugih važećih propisa i dužan je da je u potpunosti nadoknadi.

4.4.4 U pogledu softverskih aplikacija koje su Korisniku dostupne u okviru korišćenja Cloud servisa, Korisnik se obavezuje da se uzdrži od:

- uklanjanja ili modifikovanja obaveštenja o pravima intelektualne svojine koje je sadržano u aplikacijama,
- preduzimanja bilo kakve druge radnje koji za posledicu može imati izazivanje zabune kod trećeg lica o licu koje polaže prava intelektualne svojine na aplikacijama,
- preduzimanja bilo kakvih intervencija koje su usmerene na dekonstruisanje aplikacija, radi otkrivanja tehnoloških principa aplikacija putem temeljnih analiza njihove konstrukcije, funkcije i načina rada („obrnuti inženjering“), a čije je preduzimanje u suprotnosti sa pozitivnim propisima Republike Srbije;
- neovlašćenog umnožavanja, gašenja ili obaranja servisa koji su kritični za ispravno funkcionisanje Cloud platforme, a koji su podignuti prilikom kreiranja virtuelne mašine .

Korisnik snosi odgovornost za neovlašćene radnje instalacije, umnožavanja, upotrebe, pristupa ili distribucije za sve aplikacije kojima mu je omogućen pristup u okviru korišćenja Cloud servisa.

4.5 OBAVEZE NETCAST-a

4.5.1 NETCAST je u obavezi da izvrši tehničku pripremu i Korisniku omogući korišćenja izabranog Cloud servisa.

NETCAST je obavezan da Korisniku omogući neprekidnu vezu serverskih resursa koje Korisnik koristi u okviru Cloud servisa s Internetom i/ili sa Korisnikovim VPN-om (koji Korisnik koristi u okviru usluge NETCAST-a), počev od dana koji je Korisnik prilikom kupovine Cloud servisa naznačio kao dan početka korišćenja istog.

4.5.2 NETCAST je obavezan da svoju telekomunikacionu mrežu i resurse, neophodnu za korišćenje Cloud servisa, održava u ispravnom stanju, u skladu sa tehničkim propisima i standardima, u cilju neprekidnog i neometanog pružanja Cloud servisa Korisniku.





U slučaju prekida rada telekomunikacione mreže i resursa NETCAST-a, NETCAST može da odgovara samo za direktnu i stvarnu štetu, skrivljenu namerno ili iz krajnje nepažnje i nije odgovoran za umanjenje ili gubitak prihoda Korisnika, ili bilo kakvu drugu posrednu ili posledičnu štetu ili narušavanje poslovnog ugleda Korisnika.

4.5.3 NETCAST ne odgovara za kvalitet pristupa Cloud sistemu, prouzrokovana problemima na pristupnoj mreži (bilo Internet provajdera).

NETCAST ne odgovara za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju pojedinih delova Interneta, na koje ne može objektivno da utiče i koje su posledica i odgovornost trećih lica.

NETCAST ne odgovara za sadržinu, izgled, namenu ili funkcionisanje aplikacija postavljenih na serverskim resursima od strane Korisnika, a koje Korisnik koristi u okviru Cloud servisa, kao i za poslovne rezultate i posledice nastale korišćenjem Cloud servisa.

NETCAST ne odgovara za sigurnost aplikacija koje je Korisnik postavio na serverske resurse koje koristi u okviru Cloud servisa, u smislu njihove nepovredivosti od strane trećih lica na Internetu, kao ni za eventualne štete, koje treća lica, posredstvom Interneta, mogu da nanese tim aplikacijama.

4.5.4 Nakon inicijalne instalacije i podešavanja Cloud servera od strane NETCAST-a, Korisnik usluge preuzima potpunu kontrolu i odgovornost za dalju administraciju operativnog sistema i svih aplikacija i servisa na samom Cloud serveru, osim ako drugačije nije precizirano. U ovom smislu, NETCAST može pružiti dodatne servise, isključivo na zahtev Korisnika usluge (npr. administracija operativnog sistema Cloud servera, instalacija i održavanje raznih aplikacija i servisa na Cloud serveru, i sl.). Sve dodatne usluge savetovanja, održavanja, administracije će u ovom slučaju biti naknadno tarifirane.

4.5.5 NETCAST nije dužan da vrši uslugu automatskog bekapa podataka Cloud servera, kao ni čuvanje različitih verzija korisničkih podataka.

4.5.6 Odgovornosti i obaveze NETCAST-a prestaju da važe i u slučaju poremećaja u nivou kvaliteta usluge koji su prouzrokovani dejstvom Više sile.

4.5.7 NETCAST ne preuzima odgovornost za štetu u poslovanju koja bi nastala kod Korisnika pri gubitku podataka zbog otkaza u radu Korisnikove opreme, kao ni zbog prekida izvođenja sistemskih i aplikativnih programa na toj opremi, bez obzira koje je vrste i koliko iznosi.

4.6. PRESTANAK KORIŠĆENJA CLOUD SERVISA

4.6.1 Korišćenje pojedinačnog Cloud servisa prestaje istekom perioda korišćenja koji je Korisnik naveo prilikom kupovine tog Cloud servisa.

4.6.2 U slučaju prestanka korišćenja Cloud servisa, za koji je važećim Cenovnikom NETCAST -a utvrđena naplata naknade na mesečnom ili godišnjem nivou, u toku kalendarskog meseca, odnosno godine, Korisnik je obavezan da plati pun iznos naknade za korišćenje Cloud servisa za kalendarski mesec, odnosno godinu u kom se servis otkazuje, bez obzira na broj dana korišćenja servisa u tom mesecu, odnosno godini. U slučaju da je utvrđena naplata naknade na dnevnom nivou,

Korisnik je obavezan da plati iznos naknade za korišćenje Cloud servisa u zavisnosti od broja dana korišćenja servisa u tom mesecu.

4.7. POSEBNA PRAVA NETCAST-a

4.7.1 U slučaju da Korisnik, prilikom korišćenja Cloud servisa, vrši nedopuštene, prevarne ili zlonamerne radnje ili zloupotrebe, koje mogu naneti štetu Korisniku i/ili NetCast-u i/ili trećim licima ili iz razloga očuvanja raspoloživosti i bezbednosti sistema, primene propisa ili naloga nadležnog organa, NETCAST ima pravo da uz prethodno pisano obaveštenje privremeno prekine pružanje Cloud servisa Korisniku, sve dotle dok Korisnik ne otkloni razloge, odnosno dok ne prestanu razlozi, koji su doveli do privremenog prekida pružanja Cloud servisa.

Ukoliko Korisnik ne otkloni razloge odnosno ne prestanu razlozi koji su doveli do privremenog prekida pružanja Cloud servisa u roku od 60 (šezdeset) dana od danaprivremenog prekida pružanja servisa, NETCAST ima pravo da trajno prekine pružanje Cloud servisa Korisniku.

4.8 NIVOI KVALITETA CLOUD USLUGE (SLA)

4.8.1 NETCAST nudi za određene servise 2 nivoa kvaliteta Cloud usluge. Pri kupovini naznačenih servisa na Portalu, Korisniku će jasno biti ponuđen izbor između navedenih nivoa SLA. Ovi nivoi sadrže različite vrednosti parametara kvaliteta usluge, u zavisnosti od raspoloživosti, vremena pružanja podrške i maksimalnog perioda za početak rešavanja problema.

Merenje i praćenje kvaliteta usluge, uslovi, procedure i naknade odnose se samo na Cloud infrastrukturu NETCAST-a i telekomunikacione uređaje u vlasništvu NETCAST-a.

Korisnik je dužan da, ukoliko je potrebno, saraduje sa tehničkim timom NETCAST-a i pruži svu neophodnu pomoć u domenu pružanja informacija i rada u cilju otklanjanja svake nepravilnosti pri funkcionisanju servisa, kao i da se pridržava svih pravila navedenih u Opštim uslovima o korišćenju Cloud servisa. U suprotnom odgovornosti i obaveze NETCAST-a definisane u okviru SLA prestaju da važe.

4.8.2 SLA parametri koje garantuje NETCAST u okviru izabranog SLA paketa su

- Ostvarena raspoloživost usluge
- Vreme pružanja podrške
- Maksimalan rok za početak rešavanja problema

4.8.3 Raspoloživost

Raspoloživost Cloud usluge podrazumeva da je server dostupan (online) preko Interneta ili odgovarajućeg VPN-a, pri čemu ne uključuje raspoloživost samih linkova (pristupne mreže).





Formula za obračun ostvarene raspoloživosti je sledeća:

$$T = ((VPP-DT)*100)/VPP$$

Gde su:

T – Ostvarena raspoloživost usluge na mesečnom nivou izražena u procentima

DT – Predstavlja ukupno vreme u kome je usluga nedostupna na mesečnom nivou. (Nedostupnost prouzrokovana višom silom, planiranim radovima, nestručnim rukovanjem Korisnika usluge ili smetnjama prouzrokovanim na opremi koja ne pripada Pružaocu usluge ne ulazi u obračun)

VPP - Konstanta koja predstavlja mesečni proseki vremena pružanja podrške i koju definiše izabrani model pružanja podrške (STANDARD, PREMIUM).

VPP za izabrani STANDARD model pružanja podrške iznosi 170 sati, VPP za izabrani PREMIUM model pružanja podrške iznosi 720 sati.

Obračun raspoloživosti usluge i izveštaji koji se dostavljaju korisniku vrše se na osnovu monitoring podataka i smetnji koje se evidentiraju u NETCAST-u i to pod uslovima i u vremenskim okvirima definisanim ovim dokumentom.

Obračun raspoloživosti usluge i izveštaji koji se dostavljaju korisniku vrše se na osnovu smetnji koje se evidentiraju u NETCAST-u i to pod uslovima i u vremenskim okvirima definisanim ovim dokumentom.

Prekidi u radu usluga koji su nastali usled redovnih radova na održavanju mreže NETCAST-a, najavljenih najmanje 7 (sedam) kalendarskih dana unapred od strane ovlašćenih lica NETCAST-a ili usled urgentnih radova u mreži NETCAST-a, najavljenih najmanje 24 (dvadeset četiri) časa unapred od strane ovlašćenih lica NETCAST-a, ne ulaze u period u kome se smatra da usluga nije raspoloživa. Redovno održavanje mreže NETCAST-a uključuje i vremenski period koji počinje u 00:00 časova (lokalno vreme) prve nedelje u svakom kalendarskom mesecu, a završava u 06:00 časova istog dana. NETCAST zadržava pravo da manje radove na redovnom održavanju mreže obavlja svakodnevno, u intervalu od 01:00 - 05:00 časova po lokalnom vremenu.

Obaveštenja o najavljenim radovima se dostavljaju Korisniku e-mail-om. E-mail adresu na koju će primati obaveštenja o ovim radovima, Korisnik dostavlja kao tehnički kontakt koji se evidentira u Narudžbenici.

Korisnik je obavezan da promenu ove adrese, kao i svaku drugu promenu vezano za navedene kontakt podatke, blagovremeno dostavi NETCAST-u na e-mail i u pisanoj formi (faksom, poštom).

Vremenski period za obračun raspoloživosti usluge je kalendarski mesec, pod uslovom da Korisnik koristi i uredno plaća NETCAST-u sve naknade za korišćenje usluge u tom vremenskom periodu.

U toku perioda za obračun raspoloživosti primenjuju se sledeće pravila:

Usluga koja je otkazana u toku kalendarskog meseca smatra se 100% raspoloživom do kraja tog meseca.

Ista pravila, kako su navedena u prethodnom stavu, primenjuju se u slučaju bilo kakve modifikacije servisa.

Neraspoloživost usluge mogu prijaviti samo lica ovlašćena od strane Korisnika.

Na zahtev Korisnika, NETCAST dostavlja sumirani izveštaj o svim otvorenim i zatvorenim pitanjima koji se odnose na raspoloživost usluge u obračunskom periodu.

4.8.4 Vreme pružanja podrške definisano je modelima STANDARD i PREMIUM

STANDARD model podrazumeva Vreme pružanja podrške 8/5/365 što znači da se Korisniku pruža podrška svakim radnim danom od 09 - 17 časova.

PREMIUM model podrazumeva Vreme pružanja podrške 24/7/365 znači da se Korisniku pruža podrška svakim danom svih 24 časa.

Proaktivno obaveštavanje korisnika o nastalom problemu je maksimalno 60 min.

4.8.5 Maksimalan rok za početak rešavanja problema definisan je modelima STANDARD i PREMIUM.

STANDARD model podrazumeva Maksimalan rok za početak rešavanja problema do kraja radnog vremena sledećeg radnog dana.

PREMIUM model podrazumeva Maksimalan rok za početak rešavanja problema od 4 sata po prijavi smetnje Korisnika.

4.8.6 Maksimalni rok za rešavanje problema je u razumnom roku koji u skladu sa biznis navika maksimalno traje do kraja dana kada je problem prijavljen.

4.8.6 Nivoi kvaliteta (SLA)

Deklarisani parametri nivoa kvaliteta usluge primenjuju se u skladu sa odabranim nivoom podrške (STANDARD ili PREMIUM) po parametru Vreme pružanja podrške na mesečnom nivou u satima izraženo procentom (%)

U slučaju odstupanja Ostvarene raspoloživosti usluge od deklariranih SLA parametara NETCAST se obavezuje da će Korisniku umanjiti mesečni najam usluge u skladu sa tabelom ispod.

	Ostvarena raspoloživost usluge [%]	Umanjenje mesečnog najma usluge [%]
1	T >= 99,95	0
2	99,00 < T < 99,90	10
3	95,00 < T < 99,00	20
4	90,00 < T < 95,00	30
5	T < 90,00	50

Umanjenja mesečnog najma usluge su izražena kao procenat od naknade koju Korisnik plaća za posmatrani vremenski period.

Da bi ostvario pravo na Umanjenja mesečnog najma usluge date u tabeli Korisnik mora uputiti zvanični zahtev NETCAST-u u roku od 10 (deset) dana nakon isteka kalendarskog meseca. Ukoliko zahtev





Korisnika bude prihvaćen, NETCAST će Korisniku odgovarajuće umanjenje mesečnog najma obračunati i dostaviti Korisniku u roku od 10 (deset) dana od dana prijema obostrano usaglašenog zahteva Korisnika.

5. OPŠTI USLOVI TELEHOUSING USLUGA

5.1 Telehousing usluga podrazumeva pružanje usluge zakupa fizičkog prostora za smeštanje hardverske opreme Korisnika usluge, unutar specijalno dizajniranih tehničkih prostorija NETCAST. Korisnik usluge može zakupiti određen broj "Rack Unita" (U daljem tekstu RU), u skladu sa sopstvenim potrebama.

Postavljanje hardverske opreme i potrebno kabliranje obavlja isključivo NETCAST. Pored toga, NETCAST je obavezan da obezbedi neprekidan rad kompletne Data Centar infrastrukture (sistema za napajanje, hlađenje, protiv požarni sitem i dr.). NETCAST je dužan da po potrebi, obezbedi Korisniku usluge fizički pristup hardveru koji je postavljen u njegovim prostorijama, uz obaveznu prethodnu najavu od strane Korisnika usluge. NETCAST je dužan da obezbedi fizički link ka Internetu za hardver koji je postavljen u Data Centru NETCAST-a.

Korisnik usluge je odgovoran za kompletno održavanje i administraciju sopstvenog hardvera koji je postavljen kod NETCAST kao i softvera koji se izvršava na istom, osim ako drugačije nije naznačeno. NETCAST nije odgovoran za bilo kakvu eventualnu štetu koja je prouzrokovana nefunkcionalnošću Korisničkog hardvera i/ili softvera.

5.2 NIVOI KVALITETA TELEHOUSING USLUGE (SLA)

5.2.1 Merenje i praćenje kvaliteta usluge, uslovi, procedure i naknade odnose se samo na infrastrukturu NETCAST-a i telekomunikacione uređaje u vlasništvu NETCAST-a.

Korisnik je dužan da, ukoliko je potrebno, sarađuje sa tehničkim timom NETCAST-a i pruži svu neophodnu pomoć u domenu pružanja informacija i rada u cilju otklanjanja svake nepravilnosti pri funkcionisanju servisa, kao i da se pridržava svih pravila navedenih u Opštim uslovima o korišćenju NETCAST usluga. U suprotnom odgovornosti i obaveze NETCAST-a definisane u okviru SLA prestaju da važe.

5.2.2 SLA parametri koje garantuje NETCAST u okviru izabranog SLA paketa su:

- Ostvarena raspoloživost usluge

5.2.3 Raspoloživost

Raspoloživost Telehousing usluge podrazumeva obezbeđivanje neprekidnog rada Data Centar infrastrukture (sistema za napajanje, hlađenje, protiv požarni sitem i dr.) kao i fizičku dostupnost Internet linka.

Formula za obračun ostvarene raspoloživosti je sledeća:

$$T = ((720 - DT) * 100) / 720$$

Gde su:

T – Ostvarena raspoloživost usluge na mesečnom nivou izražena u procentima

DT – Predstavlja ukupno vreme u kome je usluga nedostupna na mesečnom nivou. (Nedostupnost prouzrokovana višom silom, planiranim radovima, nestručnim rukovanjem Korisnika usluge ili smetnjama prouzrokovanim na opremi koja ne pripada Pružaocu usluge ne ulazi u obračun)

720 – Konstanta koja predstavlja prosečan broj sati u jednom mesecu

Obračun raspoloživosti usluge i izveštaji koji se dostavljaju korisniku vrše se na osnovu monitoring podataka i smetnji koje se evidentiraju u NetCast-u i to pod uslovima i u vremenskim okvirima definisanim ovim dokumentom.

Prekidi u radu usluga koji su nastali usled redovnih radova na održavanju mreže NETCAST-a, najavljenih najmanje 7 (sedam) kalendarskih dana unapred od strane ovlašćenih lica NETCAST-a ili usled urgentnih radova u mreži NETCAST-a, najavljenih najmanje 24 (dvadeset četiri) časa unapred od strane ovlašćenih lica NETCAST-a, ne ulaze u period u kome se smatra da usluga nije raspoloživa. Redovno održavanje mreže NETCAST-a uključuje i vremenski period koji počinje u 00:00 časova (lokalno vreme) prve nedelje u svakom kalendarskom mesecu, a završava u 06:00 časova istog dana. NETCAST zadržava pravo da manje radove na redovnom održavanju mreže obavlja svakodnevno, u intervalu od 01:00 - 05:00 časova po lokalnom vremenu.

Obaveštenja o najavljenim radovima se dostavljaju Korisniku e-mail-om. E-mail adresu na koju će primati obaveštenja o ovim radovima, Korisnik dostavlja kao tehnički kontakt koji se evidentira u Narudžbenici.

Korisnik je obavezan da promenu ove adrese, kao i svaku drugu promenu vezano za navedene kontakt podatke, blagovremeno dostavi NETCAST-u na e-mail i u pisanoj formi (faksom, poštom).

Vremenski period za obračun raspoloživosti usluge je kalendarski mesec, pod uslovom da Korisnik koristi i uredno plaća NETCAST-u sve naknade za korišćenje usluge u tom vremenskom periodu.

U toku perioda za obračun raspoloživosti primenjuju se sledeće pravila:

Usluga koja je otkazana u toku kalendarskog meseca smatra se 100% raspoloživom do kraja tog meseca.

Ista pravila, kako su navedena u prethodnom stavu, primenjuju se u slučaju bilo kakve modifikacije servisa.

Neraspoloživost usluge mogu prijaviti samo lica ovlašćena od strane Korisnika.

Na zahtev Korisnika, NETCAST dostavlja sumirani izveštaj o svim otvorenim i zatvorenim pitanjima koji se odnose na raspoloživost usluge u obračunskom periodu.

5.2.4 Nivoi kvaliteta (SLA)

Deklarisani parametri nivoa kvaliteta usluge primenjuju se u skladu parametrom Vreme pružanja podrške na mesečnom nivou u satima izraženo procentom (%)





U slučaju odstupanja Ostvarene raspoloživosti usluge od deklariranih SLA parametara NETCAST se obavezuje da će Korisniku umanjiti mesečni najam usluge u skladu sa tabelom ispod.

	Ostvarena raspoloživost usluge [%]	Umanjenje mesečnog najma usluge [%]
1	$T \geq 99,95$	0
2	$99,00 < T < 99,90$	10
3	$95,00 < T < 99,00$	20
4	$90,00 < T < 95,00$	30
5	$T < 90,00$	50

Umanjenja mesečnog najma usluge su izražena kao procenat od naknade koju Korisnik plaća za posmatrani vremenski period.

Da bi ostvario pravo na Umanjenja mesečnog najma usluge date u tabeli Korisnik mora uputiti zvanični zahtev NETCAST-u u roku od 10 (deset) dana nakon isteka kalendarskog meseca. Ukoliko zahtev Korisnika bude prihvaćen, NETCAST će Korisniku odgovarajuće umanjeno mesečnog najma obračunati i dostaviti Korisniku u roku od 10 (deset) dana od dana prijema obostrano usaglašenog zahteva Korisnika.

6. NARUDŽBENICA

6.1 U cilju naručivanja bilo koje usluge, potrebno je da Korisnik usluge, NETCAST-u, overom potvrdi Narudžbenicu.

Narudžbenica se overava se u zavisnosti od izabrane usluge i komercijalne ponude i to se može obaviti potpisom i pečatom ili popunjavanjem i slanjem elektronske forme preko NETCAST prodajnog vebsajta (Online porudžbina).

Narudžbenica predstavlja sastavni deo Ugovora o korišćenju NETCAST usluga. Korisnik u zavisnosti od broja i vrste usluga može da ima više narudžbenica.

Narudžbenica sadrži kontakt podatke Korisnika (Korisnika usluge, tehnički i administrativni kontakt), izabranu uslugu i paket ukoliko postoji, Početak korišćenja Usluge, Period korišćenja Usluge, Cenu usluge, način plaćanja (PREPAID ili POSTPAID).

6.2 Nakon prijema Narudžbenice, NETCAST u skladu sa tehničkim mogućnostima prihvata ili odbija Narudžbenicu o čemu informiše Korisnika na prigodan način.

NETCAST potvrđuje prihvatanje Narudžbenice overom.

Overu Narudžbenice NETCAST u zavisnosti od usluge i načina dostavljanja Narudžbenice od strane Korisnika može potpisati, pečatirati i dostaviti Korisniku ili potvrdu dostaviti elektronskim putem slanjem emaila na autorizovanu email adresu Korisnika.

Pre obostranog potpisivanja Narudžbenice, NETCAST ima pravo da odbije Narudžbenicu ili izmeni pojedine delove Narudžbenice uključujući ugovoreni datum početka korišćenja usluge.

NETCAST će biti u obavezi da isporuči naručenu uslugu samo pod uslovom obostrane overe Narudžbenice.

6.3 Bilo koja izmena postojeće usluge mora biti definisana u Narudžbenici. Izmjena usluge podrazumeva promene u smislu:

- Izmjena tehničkih parametara usluge,
- Povećanje ili smanjenje obima usluge,
- Otkaz Narudžbenice.

7. PLAĆANJE

7.1 Korišćenje izabrane NETCAST usluge se Korisniku naplaćuje po cenama utvrđenim komercijalnom ponudom.

U zavisnosti od izabrane NETCAST usluge, naknada za korišćenje servisa se naplaćuje na dnevnom (po danu korišćenja), mesečnom ili godišnjem nivou, što je jasno naznačeno u komercijalnoj ponudi.

Plaćanje može biti ugovoreno nakon izvršene usluge (postpejd) i pre izvršene usluge (pripejd)

7.2 U slučaju promene paketa NETCAST usluge ili pojedinih serverskih komponenti u skladu sa tačkom 4.2.1., naknada za novoizabrani paket ili serversku komponentu koja se naplaćuje na dnevnom nivou se Korisniku naplaćuje počev od datuma početka korišćenja iste. U slučaju da je izvršeno više izmena u toku jednog dana, naknada za korišćenje za taj dan će se koristiti najviša cena paketa dostignuta tog dana. U slučaju izmene paketa NETCAST usluge za koji se naknada za korišćenje naplaćuje na mesečnom nivou, u toku kalendarskog meseca, naknada za korišćenje novog paketa NETCAST usluge se naplaćuje za kalendarski mesec u kom je promena izvršena, ukoliko je naknada za novi paket viša od naknade za paket koji je Korisnik prethodno koristio, odnosno za naredni kalendarski mesec ukoliko je naknada za novi paket niža od naknade za paket koji je Korisnik prethodno koristio.

7.3 Korisnik je saglasan da NETCAST ima pravo jednostrane izmene Cenovnika kojim je utvrđena visina cene korišćenja Cloud servisa i drugih komercijalnih uslova pružanja usluge o čemu je dužan da blagovremeno na pogodan način obavesti Korisnika.

7.4 Korisnik je dužan da usluge koristi i plaća u kontinuitetu, imajući u vidu da koristi opremu operatora, da je priključen na mrežu operatora i druge troškove koje NETCAST ima u vezi

sa pružanjem usluge. Izuzetno, obavezu da uslugu ne koriste u kontinuitetu imaju pojedine kategorije pripejd korisnika, u skladu sa ponudom NETCAST-a.

Sve troškove plaćanja snosi korisnik.

7.5 Korisnik je saglasan da operator može ovlastiti povezano pravno lice da vrši fakturisanje i naplatu usluga, o čemu će korisnik biti obavešten





putem izdate uplatnice odnosno računa ili na drugi pogodan način. Bez obzira na izneto, sve prigovore, uključujući i prigovore u vezi sa obračunom, fakturisanjem i plaćanjem, korisnik podnosi operatoru pružaocu usluge.

Uplate koje NETCAST primi od korisnika se uračunavaju u skladu sa zakonom koji reguliše obligacione odnose, sledećim redosledom: troškovi, kamata, glavnica.

7.6 Kada se usluga naplaćuje zavisno od količine ili kvaliteta, NETCAST je dužan da pretplatniku, na njegov zahtev, izda račun koji sadrži detaljnu specifikaciju pruženih usluga radi jednostavne provere i kontrole troškova pruženih usluga.

7.7 Uplate se knjiže automatski. Stoga NETCAST nije odgovoran ukoliko korisnik ne izvrši plaćanje u svemu u skladu sa instrukcijama za plaćanje sadržanim na uplatnici / računu, pa zbog toga budu preduzete mere prema korisniku ili operator uračuna uplatu korisnika u skladu sa propisanim pravilima uračunavanja i Opštim uslovima.

U cilju zaštite životne sredine, računi / uplatnice se korisnicima koji za to imaju tehničke mogućnosti dostavljaju elektronski, na adresu elektronske pošte koju korisnik u tu svrhu dostavi NETCAST-u.

7.8 Računi u papirnoj formi se korisnicima dostavljaju preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti putem obične pošte. Smatraće se da je račun / uplatnica i

dostavljena korisniku po isteku roka od dva radna dana od dana slanja na kontakt adresu koju je korisnik odredio kao adresu za prijem pošte. NETCAST ne snosi odgovornost za neurednu dostavu preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti.

Rok za plaćanje računa postpaid korisnika je po pravilu 7 dana od izdavanja za račune izdate poslednjeg dana u mesecu za kalendarski mesec. Uplatnice/ podaci za uplatu se pripejd korisnicima dostavljaju elektronskim putem(email) 25. u mesecu za naredni mesec. Rok za plaćanje prepaid usluga je poslednji dan u mesecu za naredni mesec.

NETCAST zadržava pravo promene datuma izdavanja računa odnosno uplatnica i valute plaćanja, u skladu sa važećim propisima.

U slučaju da Korisnik usluge ne primi uplatnicu (račun, nalog za naplatu), najkasnije do dana dospeća tekuće obaveze, Korisnik usluge je dužan da svoju obavezu izmiri na osnovu poslednjem primljenog računa / podatka za uplatu.

7.8.1 Ukoliko Korisnik u roku naznačenom na računu ne izmiri svoje dugovanje po osnovu korišćenja NETCAST usluge, NETCAST ima pravo da privremeno prekine pružanje Usluge dok Korisnik ne izvrši plaćanje.

Ako Korisnik ni u roku od 60 (šezdeset) dana od dana isteka roka za plaćanje, u smislu prethodnog stava ove tačke, ne izmiri u celosti sve svoje dospele obaveze, NETCAST može trajno obustaviti pružanje NETCAST usluge Korisniku.

Ukoliko Korisnik u roku naznačenom na računu ne izmiri svoje dugovanje po osnovu korišćenja NETCAST usluge obavezan je da plati zakonsku zateznu kamatu zbog prekoračenja roka plaćanja računa, koja se obračunava do datuma uplate sredstava na tekući račun NETCAST-a.

Nakon isteka roka za plaćanje računa, NETCAST šalje Korisniku opomenu i fakturiše troškove opomene.

Ukoliko Korisnik ne izmiri obavezu plaćanja u roku od 15 dana od dana dospeća obaveze plaćanja po računu ispostavljenom od strane NETCAST-a (pod uslovom da je protekao i rok od najmanje 8 dana od dostavljanja opomene zbog neizvršenja obaveze plaćanja), NETCAST ima pravo da Korisniku privremeno obustavi pružanje NETCAST usluge.

Ukoliko Korisnik ne plati račun ni posle 75 dana od dana dospeća računa za plaćanje, pri čemu je protekao rok od najmanje 30 dana od barem jedne opomene i od najmanje 8 dana od opomene pred trajno isključenje, Korisniku će biti trajno obustavljen Cloud servis, a dug predat na utuženje i prinudnu naplatu.

7.9 Korisnik usluge ima pravo da podnese prigovor na račun. Korisnik usluge je dužan da u ovim okolnostima pošalje zvaničan podnesak regularnom ili elektronskom poštom u kome treba da detaljno opiše sve razloge zbog kojih prigovara na račun. Rok za podnošenje prigovora je osam radnih dana od dana dospeća računa. NETCAST je dužan da na svaki prigovor odgovori pisanim putem (regularnom ili elektronskom postom). Rok za odgovor NETCAST je deset radnih dana.

Korisnik je dužan da i pored uloženog prigovora na račun uplati nesporni deo računa, u suprotnom prigovor na račun neće biti razmatran.

8. OBAVEŠTENJA

Obateštenja (sve informacije, zahteve i ostala dokumenta) vezana za Ugovor o pružanju usluge smatraće se regularno poslatti m ukoliko su drugoj Ugovornoj strani poslata u pisanoj formi, na kontakt podatke naznačene u Narudžbenici.

Smatraće se da je Ugovorna strana koja postupa na način predviđen prethodnim stavom i koja ima validan dokaz takvog postupanja, na pravilan način isporučila odgovarajuća dokumenta drugoj Ugovornoj strani, sa svim posledicama koje proistit ću iz takvog postupanja.

Za svaku uslugu Ugovorne strane će imenovati svoje predstavnike, kontakt osobe, koje će označiti u pripadajućoj Narudžbenici.

Ugovorne strane su saglasne da sve međusobne kontakte u vezi sa pružanjem usluga po Ugovoru vrše lica koja su za to delegirana, a čiji podaci su definisani u Narudžbenici. Za koordinaciju zahteva Korisnika usluga i prijavu sme t n je prema ovom Ugovoru Korisnik usluga imenuje najviše tri kontakt osobe koje će imati sva potrebna ovlašćenja.

9 .ODGOVORNOSTI I OBAVEZE

Svaka Ugovorna strana u potpunosti odgovara za štetu prouzrokovanu namernom greškom i/ili krajnjom (grubom) nepažnjom.





NETCAST ne snosi nikakvu odgovornost za sadržaj bilo kog vida komunikacije ili za podatke koji se prenose korišćenjem usluga, osim za sadržaj koji je isključivo kreirao NETCAST.

NETCAST Korisniku usluge može da naplati opremu i eventualne troškove rada u sledećim slučajevima:

- Ako je na Opremi, bez odobrenja Pružaca usluge, zahvate vršilo lice koje za to nije bilo ovlašćeno
- Ako Korisnik usluga nemarno postupa sa isporučenom Opremom, tada Ugovor o pružanju usluge ne pokriva:
 - Mehaničke kvarove koje je uzrokovao Korisnik usluge.
 - Smetnje u radu Opreme koji su uzrokovani usled promene električnog napona ili udara električne struje.
 - Smetnje u radu Opreme nastale usled neodgovarajuće ambijentalne temperature ili vlage.

NETCAST ne snosi odgovornost u slučaju bilo kakve suspenzije u pružanju usluge ili onemogućavanja korišćenja usluge prouzrokovanog:

- smetnjama u mreži Korisnika usluge;
- instaliranjem ili konffig uracijom opreme Korisnika usluge, bilo od strane Korisnika usluge ili treće strane, suprotno instrukcijama NETCAST;
- radnjama više sile;

10. OPREMA

Oprema predstavlja funkcionalno zaokruženu celinu međusobno zavisne opreme, koja služi za obavljanje određene operacije u poslovnom procesu Korisnika usluge. Za pravilno izvršavanje te operacije neophodan je pravilan, potpun i neprekidan rad kompletne Opreme (i/ili svih njenih pripadajućih delova). Osim ukoliko drugačije nije dogovoreno i definisano, NETCAST se uvek smatra vlasnikom Opreme. NETCAST će obezbediti i održavati Opremu na način kojim se omogućava nesmetano korišćenje usluge od strane Korisnika usluge. Zaposleni Korisnika usluge i/ili zaposleni treće strane koje angažuje Korisnik usluge nisu ovlašćeni da reorganizuju, prekinu, uklone ili pokušaju da poprave ili da na drugi način neovlašćeno rukuju Opremom NETCAST, bez prethodne pismene saglasnosti NETCAST-a. Korisnik usluge je saglasan da Opremu neće koristiti za neku drugu svrhu osim za korišćenje usluga zbog kojih je Oprema obezbeđena. Korisnik usluge neće preduzeti bilo koju radnju koja bi mogla da prouzrokuje nametanje bilo kog opterećenja ili polaganja prava na Opremu NETCAST. NETCAST ni u kom slučaju neće biti odgovoran Korisniku usluge ili bilo kom drugom licu za prekid usluge ili za bilo koji drugi gubitak, trošak ili štetu uzrokovanu ili povezanu

sa nepravilnim korišćenjem ili održavanjem Opreme od strane Korisnika usluge ili bilo koje treće strane angažovane od strane Korisnika usluge koja je pristupila Opremi zloupotrebom Ugovora, u kom slučaju će Korisnik usluge nadoknaditi NETCAST-u svaku štetu nastalu kao posledica navedenog.

Korisnik usluge je saglasan (saglasnost proizvodi dejstvo i u slučaju isteka, raskida ili otkaza bilo koje Narudžbenice) da dozvoli NETCAST-u da ukloni svoju Opremu iz prostorija Korisnika usluge:

- Nakon raskida, isteka ili otkazivanja korišćenja bilo koje usluge koja je uključivala korišćenje Opreme NETCAST-a ili
- Radi popravke, zamene ili iz drugog razloga za koji NETCAST može odrediti da je neophodan ili poželjan, pri čemu će NETCAST uložiti razuman napor da se minimiziraju smetnje u korišćenju usluge izazvane navedenim postupanjem NETCAST-a.

Ukoliko je Korisnik usluge samostalno pribavio Opremu, NETCAST može prihvatiti da Korisnik usluge instalira svoju komunikacionu opremu u prostorijama NETCAST-a. NETCAST nije odgovoran za funkcionisanje ili održavanje komunikacione opreme Korisnika usluge. Ako drugačije nije navedeno, NETCAST ne snosi bilo kakve obaveze niti odgovornost za konffigurisanje, upravljanje, izvođenje ili bilo koje drugo pitanje koje se odnosi na opremu koju je obezbedio Korisnik usluge, a koja se koristi za pristup i razmenu saobraćaja u vezi usluga. NETCAST će biti odgovoran za štetu na opremi koju je instalirao Korisnik usluge u prostorijama NETCAST, ukoliko se dokaže da je prouzrokovana od strane zaposlenih NETCAST ili trećih lica. NETCAST se obavezuje da omogući Korisniku usluge pristup svojim prostorijama za potrebe održavanja komunikacione opreme u skladu sa odgovarajućim Ugovorom o pružanju usluge.

11. OBAVEZE NETCAST-A

NETCAST se obavezuje da će za pružanje usluga prema Ugovoru o pružanju usluga obezbeđivati adekvatne kapacitete u pogledu ljudskih resursa, alata, dijagnostičke opreme, rezervnih delova opreme i materijala. NETCAST zadržava pravo da za ispunjavanje Ugovornih obaveza kao podizvođače angažuje pojedinačne stručne saradnike koji nisu zaposleni kod NETCAST, ili pak druga pravna lica sa istom svrhom. NETCAST se obavezuje da će tako angažovani podizvođači posedovati odgovarajuće stručno znanje, kao i da će se u potpunosti pridržavati odredbi svih Ugovora o pružanju usluga.

Za otklanjanje Smetnje individualnih softverskih i/ili hardverskih segmenata koji prouzrokuju nepravilnosti u radu, a koji ili ne utiču na osnovnu funkcionalnost sistema u celosti ili na rad individualnog komada opreme, NETCAST će u roku od 30 radnih dana od Prijave smetnje otkloniti nepravilnost bez obrisa na odabrani model pružanja usluge.





NETCAST je dužan da pruži potrebne povratne informacije Korisniku usluge o kakvoj smetnji se radi u vremenskom intervalu od sedam radnih dana. U slučaju Smetnje u radu softt vera NETCAST Korisniku usluge nudi svu moguću tehničku pomoć, obaveštava Proizvođača softt vera o grešci i vrši otklanjanje nepravilnosti u radu odmah nakon što mu Proizvođač isporučujući adekvatnu funkcionalnu verziju softt vera.

12. OBAVEZE KORISNIKA USLUGE

Korisnik usluge prepušta sve radove koji su u direktnoj vezi sa ugovorenim pružanjem usluge isključivo NETCAST-u.

Korisnik usluge će prijavu smetnje, odnosno zahteve za isporuku rezervnih delova prijaviti na način koji je opisan u sekciji "Deffnacije" ovog dokumenta "Opšti uslovi", obzirom da će se u suprotnom smatrati da prijava smetnje nije bila izvršena. Da bi NETCAST omogućio pravovremeno i kvalitetno izvršavanje svojih obaveza prema Ugovoru o pružanju usluge, Korisnik usluge se obavezuje da će:

- Po zahtevu NETCAST, omogućiti pristup opremi, koja je navedena u Narudžbenici Ugovora, preko konzolne veze, protokola Telnet/SSH ili VPN veze, u zavisnosti od mogućnosti i potrebe.
- Po zahtevu NETCAST-a, omogućiti nesmetani fizički pristup opremi koja je predmet Ugovora o korišćenju.
- Po zahtevu NETCAST-a, omogućiti besplatno korišćenje telefona i Internet konekcije na svojim lokacijama ako je to potrebno za obavljanje usluga koje su predmet Ugovora. Eventualno korišćenje ograničeno je trajanjem radova na otklanjanju smetnje na lokaciji Korisnika usluga.
- Po zahtevu NETCAST-a, obezbediti svu tehničku dokumentaciju, dijagnostičku opremu i medije koji su mu isporučeni zajedno sa Opremom, navedenoj u Narudžbenici Ugovora i svime što je potrebno za pružanje usluga prema Ugovoru.
- Da se pobrine za pravilno delovanje ostalih uređaja i komunikacionih medija i veza, koje su povezane sa Opremom koja je predmet Ugovora, a koje su potrebne za obavljanje njenih funkcija u sistemu Korisnika usluga.
- Na zahtev NETCAST, dati na raspolaganje svoje osoblje i opremu, samo u isključivo ukoliko je to neophodno za pružanje usluga prema Ugovoru.
- Po zahtevu NETCAST dozvoliti da se na hardver instalira nova verzija softt vera, odnosno omogućiti NETCAST-u instaliranje nove verzije softt vera.
- Posle uspešno završene akcije otklanjanja smetnje potpiše Radni nalog u dva primerka, o

obavljenom poslu, od kojih jedan zadržava za svoju, a drugi ustupa NETCAST-u za evidenciju.

- Da se pobrine za zaštitu i redovno arhiviranje svojih podataka.

Ukoliko Korisnik usluge ne ispunjava bilo koju od svojih obaveza iz Opštih uslova i/ili Ugovora o pružanju usluge, NETCAST nije dužan da obavlja svoje obaveze iz Ugovora i Korisnik usluge nema pravo na ostvarivanje bilo kakvih zahteva ili Ugovorne kazne.

Ako je prilikom pružanja usluge, na zahtev Korisnika usluge utvrđeno da se radi o smetnji u radu na opremi koja nije predmet Ugovora, Korisnik usluga se obavezuje da NETCAST-u izmiri sve stvarno nastale troškove (redovne sate, prekomerni rad i putne sate, kilometražu i eventualno noćenje) u skladu sa komercijalnim uslovima.

Korisnik usluge je odgovoran u slučaju da korišćenje usluge ima elemente krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja (postupak pokrenut pred nadležnim sudom ili državnim organom smatraće se validnim dokazom), u kom slučaju će NETCAST imati pravo da privremeno suspenduje ili trajno prekine pružanje usluge.

Garancija na opremu koje montira NETCAST je u skladu sa periodom garancije koju Proizvođač opreme propisuje osim ako to nije drugačije definisano.

NETCAST nije dužan da obezbedi čuvanje („back-up“ kopije) i/ili vraćanje („restore“) i/ili uspostavljanja funkcionalnog rada opreme, koji se odnosi na obradu podataka ili na same podatke Korisnika usluge ako drugačije nije definisano.

Korisnik usluge je dužan da NETCAST-u naknadi sve troškove koji nastanu za NETCAST usled zloupotrebe korišćene usluge od strane Korisnika usluge i/ili njegovih korisnika i/ili trećih lica angažovanih od strane Korisnika usluge. NETCAST neće biti odgovoran ni po jednom osnovu za eventualnu načinjenu štetu koju Korisnik usluge prouzrokuje trećem licu nepropisnim korišćenjem usluge ili povredom prava trećeg lica.

13. REKLAMACIJE

13.1 Sva pravno-tehnička pitanja koja se odnose na eventualne prigovore i reklamacije definisana su u dokumentu „Pravilnik o rešavanju reklamacija korisnika na usluge Netcast doo“ koji je objavljen na lokaciji https://netcast.rs/dokumenta/Pravilnik_o_resavanju_reklamacija.pdf

14. PRENOS I/ILI USTUPANJE UGOVORA

14.1 Nijedna Ugovorna strana nije ovlašćena da prenese i/ili ustupi prava i/ili obaveze iz ovog Ugovora u celosti ili





delimično, bez dobijene prethodne pismene saglasnosti druge Ugovorne strane.

14.2 Ugovorne strane su saglasne da ukoliko bilo koja Ugovorna strana promeni vlasničku kontrolu, takva promena neće uti catti na postojanje ili punovažnost Ugovora.

15. TRAJANJE UGOVORA

15.1 Ovaj Ugovor o pružanju usluga stupa na snagu danom potpisivanja i proizvodi pravno dejstvo sve dok poslednji od intervala koji su deffinisani Narudžbenicom bude na snazi. Ugovorna obaveza počinje datumom za početak naplate koji je definisan u pripadajućoj Narudžbenici, a obračun se vrši za svaki započet mesec. Ukoliko je početak naplate definisan kao datum u tekućem mesecu, zaduženje za taj mesec će biti prikazano kao dodatno u obračunu narednog meseca.

15.2 Nakon isteka Perioda korišćenja usluge za svaku pojedinačnu uslugu u skladu sa svakom pojedinačnom Narudžbenicom, Ugovor može prestati da važi na osnovu pisanog obaveštenja jedne Ugovorne strane dostavljenog drugoj Ugovornoj strani uz poštovanje otkaznog roka od najmanje 30 (trideset) dana. Ukoliko jedna Ugovorna strana ne dostavi izjavu o otkazu smatra se da je ugovor prečutno produžen na neodređeno vreme.

Ukoliko je izjava o otkazu podneta nakon isteka navedenog roka, ugovor prestaje istekom roka od najmanje 30 dana od dana prijema otkaza od strane operatora, odnosno istekom datuma koji korisnik navede.

15.3 Korisnik usluge i NETCAST saglasno ugovaraju da svaka strana može raskinuti Ugovor o pružanju usluge poštujući otkazni rok od 30 dana, uz ispunjenje svih svojih obaveza do dana važnosti odredaba Ugovora o pružanju usluge i ovih Opštih uslova.

15.4 Nakon isteka vremenskog intervala važenja Ugovora o pružanju usluge, Korisnik usluge i NETCAST mogu usaglasiti produženje postojećeg ili zasnovati novi Ugovor o pružanju usluga. Ukoliko nakon isteka ugovorne obaveze Korisnik usluga želi da okonča korisnički odnos, dužan je da o svojoj nameri obavesti NETCAST. Tom prilikom Korisnik usluga je dužan da vrati svu instaliranu opremu koja je pripada NETCAST-u, a koja je tokom vremena postavljena kod Korisnika usluge.

16. VIŠA SILA

Nijedna Ugovorna strana neće biti odgovorna za bilo kakav neuspeh, kašnjenje ili prekid usluge nastale zbog predmeta ili događaja predvidivih ili nepredvidivih, koje su izvan njene objektivne kontrole, uključujući, ali se ne ograničavajući na prirodnu višu silu, požar, poplave ili druge nesreće, akt Vlade ili bilo koje druge civilne ili vojne vlasti, vanredno stanje, nered, nemire, rat, štrajkove, zatvaranje fabrika, ili neki drugi gubitak ili štetu nastalu iz takvog događaja. Kada takve okolnosti nastupe, Ugovorna strana koja je njima pogođena će o tome u najkraćem mogućem roku obavestiti u pismenoj formi drugu Ugovornu stranu. U slučaju raskida,

svaka Ugovorna strana će nadoknaditi svoja preostala dugovanja nastala kao posledica pravilno izvršenih obaveza druge ugovorne strane.

Ugovorna strana koja se poziva na Višu Silu mora odmah da obavesti drugu Ugovornu stranu ukoliko nastupi slučaj Više Sile. Odgovornosti i obaveze deffinisane Opštim uslovima su predmet neodložnog ispunjenja odmah po prestanku okolnosti Više Sile, osim ukoliko nešto drugo Ugovorne strane zajednički u pismenoj formi ne dogovore.

Obe Ugovorne strane će uložiti najveće napore u cilju minimiziranja efekata slučaja Više Sile.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

17.1 Za sve usluge koje nisu posebnim aktima definisane primenjuju se opšti akti sadržani u ovim Opštim uslovima kao i pozitivni propisi Republike Srbije.

17.2 Ugovor može biti izmenjen pod uslovom da je takva izmena izvršena u pisanoj formi i potpisana od strane ovlašćenog predstavnika svake Ugovorne strane.

17.3 Pri zasnivanju korisničkog Ugovora, Korisnik usluge je obavezan da obezbedi sledeće:

- Rešenje o upisu u registar kod APR-a ili rešenje o prevođenju u APR (fotokopija, original na uvid)
- Overeni potpisi lica ovlašćenih za zastupanje od strane nadležnog organa (fotokopija, original na uvid)
- Potvrda o poreskom identifikacionom broju – PIB (fotokopija, original na uvid)

17.4 U slučaju bilo kakvog neslaganja ili nekonzistentnosti između odredaba Opštih uslova, Ugovora i Narudžbenice, prilikom tumačenja svake usluge primenjivaće se sledeći redosled prvenstva:

- Narudžbenica – računajući od one koja je poslednja potpisana
- Ugovor o pružanju usluge i sve potencijalne Dopune,
- Ovaj dokument Opšti uslovi.

17.5 Ugovor i njegovi sastavni delovi moraju biti overeni od strane ovlašćenih predstavnika svake Ugovorne strane i zajedno sa Narudžbenicama i potencijalnim Dopunama predstavlja jedinstvenu celinu. Overom se smatra i data saglasnost elektronskim putem na sajtu NETCAST-a (obeležavanjem obaveznog polja u prijavnoj formi) u skladu sa komercijalnom ponudom. Svi Korisnici - pravna lica su dužni da potpisani i overeni primerak Ugovora i njegovih sastavnih delova dostavi NETCAST-u.

Ništa sadržano u Opštim uslovima i Ugovoru neće imati dejstva na prava i obaveze Ugovornih strana deffinisanih u





obavezujućim normama zakonodavstva Republike Srbije, niti će uti catti na tumačenje istti h.

17.6 Ovaj Ugovor predstavlja izraz potpunog razumevanja Ugovornih strana u odnosu na predmet ugovornih odnosa i zamenjuje sve ostale ugovore ili prezentacije učinjene od bilo koje Ugovorne strane, bilo u usmenoj bilo u pismenoj formi.

17.7 NETCAST zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom ili izmenama pozitivnopravnih propisa, vrši izmene Opštih uslova kao i da menja ponudu NETCAST usluga, o čemu na uobičajen način obaveštava Korisnike.

17.8 Na sva pitanja koja nisu izričito regulisana Opštim uslovima, primenjivaće se odredbe važećih propisa koji regulišu materiju koja je predmet istih.

Na sve što nije regulisano primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugi važeći zakoni Republike Srbije.

Ugovorne strane će uložiti sve napore kako bi eventualne sporove koji nastanu između njih u vezi sa izvršenjem Ugovora rešili mirnim putem u duhu dobrih poslovnih običaja. Ukoliko Ugovorne strane ne budu bile u mogućnosti da mirnim putem reše spor koji je proistekao po osnovu Ugovora ili u vezi sa njim, ugovaraju nadležnost Privrednog suda u Beogradu.

17.9 Opšti uslovi stupaju na snagu danom objavljivanja na Internet strani NETCAST-a.

NETCAST DOO
Direktor Sanja Arsenović

_____ (MP)

KORISNIK:

_____ (MP)

