



## **Opšti uslovi korištenja Cloud servisa firme QSS d.o.o. Sarajevo**

### **Uvod**

Poštovani korisnici,

u ovom dokumentu možete pročitati standardne uslove Cloud servisa firme QSS d.o.o. Sarajevo.

Opšti uslovi korištenja Cloud usluga su podložni izmjenama bez prethodne ili obavezne najave.

Svi korisnici Cloud servisa firme QSS d.o.o. Sarajevo prihvataju navedene opšte uslove korištenja istih.

Osnovni pojmovi:

Davaoc usluge – firma QSS d.o.o. Sarajevo

Korisnik usluge – kupac Cloud servisa firme QSS d.o.o. Sarajevo

Ugovor – obostrano potpisan ugovor, potvrđena narudžba ili prihvatanje ponude, te mail narudžba

Update – instalacija sigurnosnih patcheva (zakrpa) izdatih od strane proizvođača softwera

Upgrade – instalacija nove/novije verzije softwera

Software – aplikacijski program/alat koji se koristi kao operativni sistem, email server, web server, programski jezik i druge komponente koje čini cjelokupno funkcionalno rješenje

Cloud servis – Svi proizvodi koji se opslužuju na Backend infrastrukturi Davaoca usluge koja čini platformu virtualizacije

SLA uptime – dostupnost servisa analizirano na mjesečnom nivou

Downtime – nedostupnost određenog servisa na mjesečnom nivou

VPS server – Virtuelni privatni server, alocirani hardwareski resursi sa Cloud infrastrukture koji čini server Korisnika.

IaaS – Infrastruktura kao servis, Korisnik na raspolaganje dobije sve potrebne resurse storage, cpu, ram, nat, firewall, OS, te sam kreira i podešava svoju infrastrukturu kao cjelinu na Backend infrastrukturi davaoca usluge.

Shared hosting – djeljena platforma web ili email servera namjenjena za opsluživanje više Korisnika

Spam – nedozvoljena email poruka poslana na više korisnika koju sadržava ili može sadržavati maliciozan software, maliciozne linkove, maliciozne riječi

Newsletter/Bulk marketing – se smatra svaka email poruka koja ima preko 100 email primaoca

### **Tačka 1.**

#### **Obaveze davaoca usluga**

Davaoc usluga se obavezuje da će bez prekida pružati usluge Cloud servisa svojim korisnicima.

Davaoc usluga se obavezuje da će pružiti usluge koje su definisane predmetom ugovora, potvrđenom narudžbom ili prihvatom ponude.

Davaoc usluga zadržava pravo pisanim putem obavijestiti Korisnika ukoliko uoči da se na share/dijeljenom web prostoru namijenjenom za prezentaciju web site-a nalaze online/web aplikacije namijenjene za širu upotrebu vlasnika web site-a koje se tiču komercijalnog poslovanja, online poslovanja, a nisu obuhvaćene predmetom standardnog share/dijeljenog hosting paketa. Davaoc usluge zadržava pravo pisanim putem obavijestiti Korisnika ukoliko uoči da sa share/dijeljenog web i mail hostinga radi isporuku većih količina mailova (Email/Bulk



marketing, Bulk Newsletter) u količinama koje nisu dozvoljene niti namjenjen za klasični share/dijeljeni hosting.

Davaoc usluga ne preuzima odgovornost zbog eventualnog gubljenja podataka koje je pretplatnik postavio na Cloud servis, web server ili upisao u svoju bazu podatka na database serveru, izuzev ukoliko je do gubljenja podataka došlo krajnjim nemarom Davaoca usluga.

Davaoc usluga ne preuzima odgovornost ispravnog funkcionisanja web site-a usljed greške u programiranju/kodiranju (asp, php, jsp, html itd.), osim ako je Davaoc usluga autor web site-a ili ako komponente hosting servera ne podržavaju u potpunosti sve tehnologije zahtijevane za funkcionalnost web site-a. U takvim slučajevima će se pristupiti instalaciji komponenti ukoliko su podržane od same hosting platforme i sistema.

Davaoc usluge se obavezuje da će sve usluge Cloud servisa pružati u svom Data centru, u prostorijama QSS d.o.o. Sarajevo, Dejzina Bikića bb, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

### **Tačka 1a.**

#### **Održavanje i uptime**

Pod održavanjem i uptime-om podrazumjevamo redovno održavanje opreme i hitne slučajeve (neplanirani radovi).

Davaoc usluga se obavezuje da će planirati i vršiti redovnu inspekciju te održavanje opreme (hardwera i softwarea)

U slučaju planiranih dužih prekida dostupnosti servisa Davaoc usluge će prethodno obavjestiti Korisnika, minimalno 24 sata ranije, kao i objaviti najavu radova na Support portalu <https://support.qss.ba>. Duži prekid je planirani prekid veći od 5 minuta.

U hitnim slučajevima (neplanirani radovi i nepredviđeni prekid rada) Davaoc usluge će pristupiti rješavanju problema bez prethodne obavjesti svojim Korisnicima, dajući na taj način prioritet otklanjanju problema.

Davaoc usluge neće tretirati kao Downtime / nedostupnost servisa u slijedećim slučajevima:

- Planirano najavljeno održavanje mreže i mrežnih komponenti,
- Planirano najavljeno održavanje Hardwareskih komponenti,
- Planirano najavljeno održavanje Softwareskih komponenti,
- Maliciozni napadi na Datacentar Davaoca usluge (DOS, DDOS, DNS Flood i sl.)

Za sve pakete Cloud servisa Davaoc usluge bazira SLA uptime dostupnost servisa od 99,9% na mjesečnom nivou.

Ukoliko dođe do neplaniranih i nepredviđenih prekida rada Cloud servisa, odnosno neispunjavanja baziranog SLA uptimea, Davaoc usluge je obavezan izvršiti povrat procenta mjesečne naknade za korišteni servis, a prema tabeli kako slijedi:

100% - 99.90% uptime : /

99.89% - 99.80% uptime : 5% povrat mjesečne naknade\*

99.79% - 99.70% uptime : 10% povrat mjesečne naknade\*

99.69% - 99.60% uptime : 15% povrat mjesečne naknade\*

99.59% - 99.50% uptime : 20% povrat mjesečne naknade\*

99.49% - 99.00% uptime : 30% povrat mjesečne naknade\*

98.99% - 97.00% uptime : 60% povrat mjesečne naknade\*

96.99% - i niže uptime : 70% povrat mjesečne naknade\*

\*Mjesečna naknada podrazumijeva isključivo naknadu za korišteni servis, i ne uključuje dodatne opcije koje mogu biti kupljene uz servis.

Povrat se radi na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika usluge (mail, fax, dopis na adresu Davaoca usluge), podnesenom u roku od 7 dana od dana kada je utvrđen prekid rada.

Za oficijelni i službeni prigovor vezan za dostupnost određenog servisa odnosno Uptime SLA vremena isključivo se koriste:

- interni monitoring Davaoca usluga, konfigurisan po WAN pristup protokolu,
- eksterni monitoring sistem neovisne firme koji je davaoc ovakve vrste monitoringa (uptimerobot.com).

Sve informacije, na osnovu korisnikovog prigovora ili zahtjeva, mogu se obezbijediti sa ovih monitoring sistema i jedini su validan dokaz za utvrđivanje osnovanosti prigovora. Monitoring analize koje korisnik koristi kod ili od strane trećih lica, davaoca takvih usluga, neće biti uvažene niti će kao takve biti predmet analize od strane osoblja Davaoca usluge iz slijedećih razloga:

- Davaoc usluge ne može sa dovoljnom sigurnošću utvrditi da su svi serveri koja treća lica, davaoci monitoring usluga, koriste bili online i imali slobodan pristup putem njegovih providera i nadprovidera kako bi poslani podaci došli do Datacentra Davaoca usluga,
- Davaoc usluge ne može sa dovoljnom sigurnošću utvrditi na koji način i koliko je detaljan pregled / izvještaj paketa koji su se koristili za nadgledanje sajta/aplikacije (svi poslani i primljeni paketi od strane korisnikovog davaoca monitoring usluge),
- Davaoc usluge ne može sa dovoljnom sigurnošću utvrditi da li postoje paketi koji nisu uopšte došli do Datacentra Davaoca usluga a koji čine korisnikovu SLA kalkulaciju (koje monitoring servisi korisnik koristi za nadgledanje (npr. icmp – ping, http, smtp i sl. servis), da li su upiti za provjerama koji su poslani sa servera korisnika (odnosno njegovog davaoca monitoring usluge) eventualno izgubljeni i gdje i na kojem hop-u (nadprovideru) su se ti podaci izgubili.
- Davaoc usluge ne može sa dovoljnom sigurnošću utvrditi na koji način korisnikov davaoc monitoring usluge generiše i kalkuliše downtime-nedostupnost sajta/servisa, te koje je definisano vrijeme http connect, http delay check a koji čine kalkulaciju SLA uptime.

## **Tačka 2.**

### **Obaveze korisnika Cloud hostinga**

Korisnik je obavezan da software i aplikacije koje koristi kao platformu svoje web stranice ili Cloud servisa, a izričito Free Open Source software (Joomla CMS, Drupal CMS, Wordpress i dr.) redovno nadograđuje i Update-uje aktuelnim (Stable) verzijama, u cilju spriječavanja mogućih neovlaštenih ulazaka trećih lica na hostirani web site putem poznatih nedostataka pomenutih software-a (Bugs, Critical Issues, Code Injection, Vulnerabilities, i ostalih grešaka). Davaoc usluga nije odgovoran ukoliko dođe do upada na web stranicu korisnika usljed propusta u CMS sistemu ili nedovoljnoj zaštiti takvih sistema od strane korisnika usluge.

Korisnik usluga (kao i druge osobe angažirane ili ovlaštene od strane istog) je izričito odgovoran za tehničku funkcionalnost svog web site-a, Cloud servisa odnosno izrade web site-a, prilagođene skripte ili kodiranje (npr. CGI, PHP, Perl, HTML, ASP, itd.), kao i sadržaj web site-a osim ako je ugovorom drugačije definisano.



Ukoliko se na web stranici ili VPS serveru korisnika nalaze nedozvoljene skripte/datoteke koje se prepoznaju kao maliciozne i prijetnja po samu stranicu, web server ili Cloud platformu, Davaoc usluge će obavijestiti korisnika te preporučiti da uklone iste.

Korisnik je obavezan da postupi po uputama Davaoca usluge i da odmah pristupi rješavanju problema.

Ukoliko Korisnik ne riješi problem u roku do 3 dana od trenutka prijave od strane Davaoca usluge, Davaoc usluge zadržava pravo da privremeno ukloni (suspenduje) web stranicu ili VPS server dok Korisnik ne riješi problem.

Davaoc usluge zadržava pravo da odmah privremeno ugasi uslugu ili izmjeni pristup podatke servisima ukoliko je došlo do direktnog narušavanje sigurnosti web servera ili cloud platforme.

Korisnik je isključivo odgovoran sa svoj sadržaj i datoteke koje čine njegov stranicu ili VPS server kao i korištena rješenja izrade/formiranja web sajta/portala (CMS alati - content management system).

Sadržaj, izgled i namjenu web stranice Korisnika samostalno određuje Korisnik, poštujući pritom ograničenja postavljena ovim Opštim uslovima korištenja Cloud usluga i zakonskim odredbama. Pod istim uslovima Korisnik u toku važenja svog Ugovora može da vrši izmjene-ažuriranje svoje web stranice.

Korisnik usluge je dužan upoznati Davaoca usluge ukoliko planira da klasični share/dijeljeni hosting koristi za isporuku većih količina mailova (Email/Bulk marketing, Bulk Newsletter) iznad količine definisanih limita koji su podešeni na share/dijeljenim hosting paketima, tačka 7.

Slanje SPAM e-mail poruka je **IZRIČITO ZABRANJENO** i za sobom povlači posljedice isključenja email korisnika ili email domene sa email servera bez mogućnosti ponovnog aktiviranja, kao i automatski raskid Ugovora bez dodatnih obaveza prema Korisniku od strane Davaoca usluga. Korisnik će u potpunosti snositi svu nastalu štetu prouzrokovanu planiranim slanjem SPAM e-mail poruka.

Korisnik usluga je obavezan zaštititi/čuvati svoje pristup passworde/šifre u tajnosti od zloupotrebe trećih lica.

Korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i bezbjednost i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže i resursa Davaoca usluge koji su mu dostupni u okviru korištenja Cloud servisa, ne uznemirava druge korisnike i da ne koristi Cloud servise na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima.

Korisnik je odgovoran za neovlašten pristup autorskim ili pravima industrijske svojine trećih lica kao i drugim tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje.

Korisnik je obavezan da se pridržava svakog opšteg i drugog akta, uputstva i obavještenja Davaoca usluge koji se odnose na pravilno korištenje Cloud servisa.

Korisniku usluge je zabranjeno korištenje software-a i alata koji mogu izazvati štetne posljedice, i to:

- alati za tzv. bitcoin mining;
- IRC/Chat alati,
- torrent tracker-i;
- software za SPAM-ovanje;
- alati za izvođenje malicioznih napada;
- alati za otkrivanje i zloupotrebu ranjivosti Cloud platforme i ostalih resursa kojime se realizuje servis i slični software-i i alati;



- Alati za skeniranje mreža i Cloud resursa Davaoca usluge ili drugih korisnika na internetu;
- Game serveri.

Davaoc usluge zadržava pravo da proglasi određeni software štetnim u smislu predhodnog stava, ako za to postoji potreba.

Korisnik je upoznat sa činjenicom da mreža i resursi Davaoca usluge koji su mu dostupni u okviru korištenja Cloud servisa ostaju isključivo vlasništvo Davaoca usluga te da ima samo pravo korištenja servisa, bez mogućnosti prenošenja tog prava na treća lica po bilo kom pravnom osnovu ili omogućavanja trećim licima da koriste kapacitete ili resurse mreže i ostale resurse Davaoca usluge koji su mu dostupni u okviru korištenja Cloud servisa.

Korisnik se obavezuje da pristup serveru neće ni na koji način koristiti u svrhu nanošenja štete Davaocu usluge, samom serveru i ostalim korisnicima koji se nalaze na serveru. Korisnik se obavezuje da zakupljene resurse neće koristiti za hakerske napade, traženja sigurnosnih problema u sistemu ili istraživati u svrhu davanja povjerljivih informacija o serveru drugim osobama, ili na bilo koji drugi način suprotan Uslovima korištenja.

### **Tačka 3.**

#### **Hosting, odgovornosti korisnika, dozvoljeno i nedozvoljeno ponašanje**

Sve usluge Cloud hostinga moraju se upotrebljavati u zakonom dozvoljene svrhe. Strogo je zabranjen prijenos, pohranjivanje ili prezentacija informacija, podataka ili materijala koji su zakonom zabranjeni, kako u zemlji Davaoca usluga, tako i u zemlji korisnika usluga. Ovo uključuje ali ne ograničava sljedeće: materijale koji su u suprotnosti sa zaštićenim autorskim pravima, zaštitnim znakom, poslovne tajne, zaštićenim patentima, javnim zakonom itd.

Sadržaj Cloud hostinga i web prezentacije smatra se nedozvoljenim naročito:

- ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup,
- ukoliko se njime vrši povreda autorskih prava i prava industrijske svojine,
- ukoliko se njime vrši djelo nelojalne konkurencije,
- ukoliko se njime ugrožavaju ili vrijeđaju nečija lična prava,
- ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača itd.
- ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i Kodeksa ponašanja na Internetu.

Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom Kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- distribucija netraženih ili neželjenih e-mail poruka putem elektronske pošte;
- korištenje servisa za neovlašten pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- spamovanje servera Davaoca usluge putem slanja istovjetnih netraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
- ugrožavanje nesmetanog korištenja servisa od strane drugih korisnika, ugrožavanje nesmetanog rada mreže Davaoca usluge ili bilo koje druge mreže ili dijela Interneta;
- slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama te slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, osim na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja.
- distribucija virusa ili drugih (malicioznih) programa sa infektivnim i destruktivnim osobinama.



Objavljivanje sadržaja koji upućuju na korištenje opojnih narkotika, kriminal, objavljivanje zaštićenih šifri, ilegalnih aktivnosti ili drugih informacija koje mogu dovesti do poremećaja sigurnosti naših servera ili ih izložiti javnim optužbama zbog navedenih sadržaja, strogo je zabranjeno. Zabranjuje se objavljivanje, slanje ili prenošenje uvredljivih, rasističkih ili šovinističkih sadržaja.

Korisnicima usluge je zabranjeno da na bilo koji način uzrokuju narušavanje ili pokušaj narušavanja mreže Davaoca usluge ili neke njene komponente. Narušavanje sistemske ili mrežne sigurnosti može da prouokuje pokretanje civilne tužbe ili krivične odgovornosti. Davaoc usluge će istražiti događanja koja mogu prouzrokovati ovakva kršenja te uključiti i saradnju sa organima sprovođenja zakona.

Ova narušavanja uključuju, ali ne ograničavaju:

- Neovlašten upad na nalog drugog share-hosting korisnika, email korisnika
- Pokušaj ometanja bilo kog servisa putem sredstava opterećenja, "flooding", "DOS/DDOS", "mail bombing"
- Izmjena bilo kog dijela TCP/IP paketa
- Pokušaj bilo kakvih aktivnosti u cilju dobijanja servisa na koje Korisnik nema pravo korištenja

Nedozvoljena korištenja share hosting servisa su i:

- Upotreba dinamičkih programskih skripti na serverima koje se izvršavaju duže od 60 sekundi;
- Korištenje neuobičajeno velikog broja baza ili tabela na serveru baze podataka;
- Korištenje SQL upita u programskim skriptama za čije je izvršenje potreban neproporcionalno veliki dio memorijskih (RAM) i procesorskih (CPU) resursa servera;
- Korištenje hosting servera za proksiranje saobraćaja sa jednog servera na drugi;
- Dijeljenje sadržaja koje uključuje peer-to-peer protokol.

Na shared/dijeljenim hosting servisima nije dozvoljen:

- direktan pristup po RDP/SSH protokolima,
- direktan i remote pristup Database serverima, bazama podataka,
- direktan pristup operativnom sistemu, komponentama servera i aplikacijama koje čine web hosting servis
- direktan pristup logovima koji su sistemski logovi, logovi na nivou operativnog sistema ili aplikacija koje čine hosting servis.

Prethodne navedene stavke administracije DB baza, pregled logova Davaoc usluge je obezbjedio putem hosting panela.

Share/dijeljeni hosting serveri se neće kastomizirati i prilagođavati pojedinačnom zahtjevu korisnika. Isti su konfigurisani, podešeni i optimizirani od stane Davaoca usluge. Ukoliko Korisnik ima posebne zahtjeve za konfiguracijama Davaoc usluge je obezbjedio namjenske servise za kastom zahtjeve Korisnika.

Isključiva je odgovornost Korisnika za cjelokupni sadržaj, izgled i namjenu zakupljenog servisa te je jedini odgovoran za eventualni nedozvoljeni sadržaj ili namjenu istog.

Ukoliko davaoc usluge ima saznanja da Korisnik ili treća neovlaštena lica zloupotrebljava zakupljeni servis ili dobije pritužbu od strane trećih lica o zloupotrebi istog, a shodno odredbama



ovih Uslova korištenja i zakonskih normi, zakupljeni servis se automatski suspenduje, a Korisnik usluge obavještava pisanim putem, do konačnog razrješenja nastalog problema.

Sve troškove koje Davaoc servisa može imati, a nastali su eventualnom zloupotrebom servisa, u potpunosti snosi Korisnik.

Korisnik je odgovoran da čuva rezervnu kopiju objavljenog sadržaja na svom računaru. U slučaju nepredvidive katastrofe prouzrokovane višom silom ili greškom Korisnika Davaoc usluge nije odgovoran za gubitak podataka koji nastanu usljed takvih okolnosti.

Davaoc usluga nije odgovoran za materijalnu ili nematerijalnu štetu nastalu zbog sporosti, prekida ili grešaka na komunikacijskim vezama na Internetu, odnosno ISP providerima i nadproviderima, u najavljenom ili najavljenom obliku.

Ukoliko ima najavljene radove trećih lica, Davaoc usluga je dužan obavijestiti Korisnika usluga da može doći do prekida usluga Internet servisa.

Davaoc usluga se obavezuje da će uložiti najveći mogući napor da pristup do njegovih servera bude što pouzdaniji, sigurniji i sa što manje prekida.

Prihvatanjem Uslova korištenja Korisnik se obvezuje da će isključiti odgovornost Davaoca usluga u slučaju bilo kakvog zahtjeva za odštetu koji bi mogao nastati korisnikovim kršenjem Uslova korištenja. Korisnik se obvezuje i da će Davaocu usluge nadoknaditi svaki iznos koji Davaoc usluge plati trećim osobama kao naknadu štete.

#### **Tačka 4.**

##### **Autorska i vlasnička prava, zaštita informacija i privatnosti, poslovna tajna**

Davaoc usluga se obavezuje da će poštivati privatnost Korisnika te da će uvid u datoteke koje čine sam sadržaj web hostinga i Cloud servisa ostaviti isključivo njemu na diskreciju.

Davalac usluga izričito potvrđuje da ima sposobnost, kapacitet i sva zakonska ovlaštenja za obavljanje usluga i / ili aktivnosti pouzdano i profesionalno u skladu sa obaveznim zakonskim odredbama, profesionalnim standardima i praksom u vezi sa sajber sigurnosti, posebno bilo kojim od važećih ISO-ovih standarda za sajber sigurnost i / ili kritičnih sigurnosnih kontrola CIS-a. Dalje, Davalac usluga garantuje i izjavljuju da će usluge obavljati efikasno i pravilno nadgledati izvršavanje funkcija i adekvatno upravljati povezanim rizicima.

Ukoliko se ukaže potreba za dodatnim intervencijama koje nisu obuhvaćene zakupljenim servisom, a postoji osnovana sumnja da je ugrožena sigurnost sistema kako Korisnika, tako i Davaoca usluge, Davaoc usluge zadržava pravo uvida u datoteke Korisnika koje su sadržajnog karaktera i koje su u direktnoj vezi sa sistemom i funkcionalnošću istog, u svrhu otklanjanja sigurnosnog problema a o čemu će prethodno obavijestiti Korisnika usluga.

Davaoc usluga će štiti sve povjerene mu informacije i dokumente koji su vlasništvo Korisnika i po zahtjevu ih uništiti nakon završetka usluge.

Davalac usluga će sa povjerenim mu informacijama i dokumentima i Cloud servisima koji su vlasništvo Korisnika rukovati shodno propisanim zakonima BiH, propisanim procedurama EU (GDPR) i po završetku predmeta usluge u roku od 15 dana trajno ih obrisati.

Ugovorene strane, uključujući sve njihove zaposlenike/saradnike te ovlaštene osobe dužni su da kao poslovnu tajnu čuvaju svu dokumentaciju i podatke koji se odnose na predmet ugovorenog zakupa te sve podatke o drugoj strani koji nisu opšte poznati i do kojih su došli provođenjem ugovorene usluge.



Ugovorene strane ni u kom slučaju ne mogu bez predhodne pisane saglasnosti sa tim informacijama i dokumentacijom upoznati ili o njoj obavještavati druga lica, osim ako se ne radi o licima koja moraju biti upoznata sa istim po službenoj dužnosti ili licima ovlaštenim za to po posebnim propisima.

Davaoc usluge se obavezuje da će u skladu sa pozitivnim propisima čuvati privatnost korisnika, izuzev u slučajevima kršenja opštih uslova korištenja ili nezakonitih radnji korisnika. Davaoc usluge se obavezuje da će sve podatke koje dobije od korisnika prilikom njihovog korištenja Cloud servisa upotrebljavati samo u svrhe zakonskog poslovanja, te lične podatke neće obrađivati niti prosljeđivati trećoj strani bez saglasnosti korisnika kao nosioca ličnih podataka, izuzev po službenoj dužnosti ili licima ovlaštenim po posebnim propisima.

U slučajevima da Korisnik cloud usluga ima specifične zahtjeve koji se tiču autorskih i vlasničkih podataka, zaštite ličnih podataka, Zakonskih akata Bosne i Hercegovine, može zahtjevati od Davaoca usluge firme QSS doo Sarajevo obostranu ovjeru takvih specifičnih zahtjeva.

Poslovnu tajnu ugovorene strane moraju čuvati i po prestanku važenja ugovornog odnosa.

U slučaju povreda obaveza iz prethodnih stavova ove Tačke, Ugovorne strane se obavezuju nadoknaditi svu štetu proizašlu iz takvog činjenja.

## **Tačka 5.**

### **Ograničenja odgovornosti davaoca usluga**

Davaoc usluge nije odgovoran za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koja objektivno ne može da utiče.

Davaoc usluge ni na koji način ne odgovara za sadržaj, izgled i namjenu web stranice ili Cloud servisa Korisnika, a posebno za poslovne rezultate i posljedice proistekle usljed korištenja web stranice, Cloud servisa, kao i za tačnost informacija i drugih materijala koje Korisnik primi od trećih lica/posjetilaca web stranice.

Davaoc usluge ne odgovara za punovažnost i izvršenje ugovora koje, posredstvom svoje web stranice ili Cloud servisa Korisnik eventualno zaključi sa trećim licima.

Davaoc usluge ne odgovara za sigurnost web stranice ili Cloud servisa Korisnika u smislu njene nepovredivosti od strane trećih lica na Internetu i prava pristupa web stranici trećih lica na Internetu, kao ni za eventualne štete koje mogu biti pričinjene web stranici, Cloud servisu ili Korisniku od strane trećih lica na Internetu.

## **Tačka 6.**

### **Isključiva odgovornost korisnika usluga**

Korisnik isključivo krivično, građanski i na bilo koji drugi način odgovara za nedozvoljen sadržaj, izgled i namjenu svoje web stranice, email sadržaja ili Cloud servisu.

Korisnik odgovara Davaocu usluga za svaku štetu prouzrokovanu usljed nedozvoljenog sadržaja na svojoj web stranici ili Cloud servisu.

## **Tačka 7.**

### **„Fair-use“ usluga hostinga**





#### Fair Use definicije:

Odnosi se na pakete Cloud hostinga gdje ugovorom nije tačno definisan web hosting paket kao i na opšta ograničenja koji vrijedi za sve web hosting pakete.

##### a. Web domena

1. Prostor web domene (web site prezentacija) ne prelazi 10GB diskovnog prostora web servera.
2. Baza (suma svih baza) web domene ne prelazi 1GB
3. Bandwith (transfer saobraćaj posjetioca web site-a) web domene ne prelazi 65GB
4. Web domena (web site prezentacija) ne prelazi 10% cjelokupnog web servera u korištenju serverskih resursa RAM i CPU.

Odnosi se na pakete Cloud email hostinga gdje ugovorom nije tačno definisan mail hosting paket kao i na opšta ograničenja i uslove koji vrijede za sve email hosting domene share (dijeljenih) hosting paketa.

##### b. Mail domena

1. Mail prostor domene (sumarno, jedna mail domena – svi mail accounti) ne prelazi 10GB serverskog kapacitetnog prostora – HDD diskovni prostor.
2. Količina broja email adresa (email accounta) jedne mail domene ne prelazi 300 email adresa.
3. Veličina mail poruke je ograničena na max. 25MB
4. Broj mailing listi jedne mail domene je max. 5 a veličina mail poruke koja se može poslati ili se šalje sa mailing liste ne smije prelaziti 200KB.
5. Isključiva odgovornost krajnjeg korisnika pojedinačnog email accounta jeste planiranje, arhiviranje i čuvanje svojih mailova/poruka, kontakata koje se nalaze odnosno koje saobraćaju putem web ili mail servera davaoca usluge. Nakon kreiranja email accounta Korisniku se isporuče sve upute i preporuke a iste može naći i na portalu tehničke podrške <https://support.qss.ba>.
6. Davaoc usluge svojom web i mail hosting uslugom nije u obavezi arhiviranja, pohrane i čuvanja email poruka korisnika osim ako je ugovorom drugačije definisano.
7. Ukoliko Korisnik sa web sajta ili aplikacije ili email servera (email account ili mailing lista) vrši slanje/obavjest/newsletter na više od 300 mail adresa dužan je obavjestiti Davaoca usluge te će zajedno iznaći rješenje za korištenje te vrste usluge. Klasični share (dijeljeni) hosting nije namjenjen za servise email marketinga, Bulk marketinga, Newslettera i slično.
8. Ograničenje slanja email poruka korisnika klasičnih share/dijeljenih hosting paketa jeste 100 poruka za 60 minuta.
9. Ukoliko Korisnik posjeduje vlastiti mail server na vlastitoj infrastrukturi (Microsoft Exchange, Louts Domino i sl.) nije uključen SMTP filtering i relaying mailova putem infrastrukture Davaoca usluge (SMTP filteri, mail serveri) osim ako se ugovorom drugačije definiše. Za takvu uslugu Davaoc usluge nudi namjenske servise i usluge te Korisnik može po izboru dodatno naručiti i koristiti ovakav vid servisa.
10. U slučaju da Korisnik email hosting usluge kod Davaoca usluge posjeduje web hosting (web stranica) na vlastitom in-house ili web serveru koji nije na infrastrukturi Davaoca usluge, a koji šalje mailove, newsletter, obavjesti ili Email marketing sa tog web servera/sajta u takvim slučajevima nije uključen SMTP filtering i relaying mailova putem infrastrukture Davaoca usluge odnosno email servera. Korisnik je dužan raditi isporuku tih mailova putem svoje web stranice ili vlastitog servera koji se ne nalaze na infrastrukturi Davaoca usluge.
11. Uz svaki web hosting paket standardno je uključena opcija osnovnog AntiVirus i AntiSpam filteringa sa detekcijom izmedju 85% i 95% poznatih virusa, trojan i spam poruka. Opcionalno Korisnik može naručiti kao posebnu uslugu Enterprise SMTP filtering (Cloud Email Security), gdje je detekcija izmedju 99% i 99,9% poznatih virusa i spam poruka, te dodatne opcije zaštite IP reputation filtering, Scoreing i td. Preporučeno je da Korisnik na svom ili svojim računarima ima instaliran AntiVirus/AntiSpyware program. Korisnik je dužan da se upozna sa opštim korištenjem email servisa, da se upozna sa radom, načinom, potencijalnim prijetnjama koje mogu proizaći iz korištenja email servisa, da ne otvara email poruke od njima nepozantih

pošiljaoca, da ne pokreću i otvaraju priloge email poruka koje sadržavaju njima nepoznate nazive ili ekstenzije.

12. Autentifikacijski kredencijali (username i password) moraju odgovarati podacima email pošiljaoca.

U slučajevima prekoračenja za sve gore navedene Fair-Use opcije i definicije kao i tačke navede u ovom dokumentu Davaoc usluga će kontaktirati Korisnika usluga, predočiti mu statistike njegove web domene i/ili mail domene te predložiti adekvatno rješenje za njegove potrebe web domene i/ili mail domene.

### **Tačka 7.a.**

Opšte info i limitacije ekstenzija email poruka

Kao preventivnu i sigurnosna zaštitu email korisnika Davaoc usluge je blokirao određene ekstenzije unutar emaila ili email priloga a koje saobraćaju putem mail saobraćaja (dolazni i odlazni). Ekstenzije koje nose veliku potencijalnu prijetnju a blokirane su na nivou email servera i SMTP filtera su:

exe-ms, exe, vbs, pif, scr, bat, cmd, com, cpl, dll, lha, cab, rpm, cpio, tar, jar, sis, mrc, 386, ad, ade, adp, app, asp, bas, chm, crt, docm, fpx, grp, hlp, hta, inf, ini, ins, isp, jar, js, jse, lib, lnk, mda, mdb, mde, mdt, mdw, mdz, msc, msi, msp, mst, ocx, ops, pcd, prg, reg, sct, shb, shs, sys, vb, vbe, vss, vst, vsw, vxd, ws, wsc, wsf, wsh

Shodno da se za antivirus, antispam, reputation filtering i za standardni i enterprise hosting, kao i email filtering (standard i enterprise (Cloud Email Security)) koriste software trećih kompanija (AntiVirus proizvođači, AntiSpam proizvođači) koji rade na automatskom principu definicija, ruleova i patterna izdatih od njih samih, Davaoc usluge ne može garantovati da email poruka koja saobraća ovim AV/AS sistemima neće biti deklarirana kao Spam / potencijalni Spam / virus ili potencijalni virus. Davaoc usluge ne preuzima odgovornost da email poruka koja saobraća SMTP filter sistemom neće biti pogrešno označena ili deklarirana (False Positive ili False Negative).

Na određenim SMTP filter sistemima postoji tzv. Local Quarantine ili Outbreak Quarantine gdje će određene email poruke, privremeno deklarirane kao potencijalne poruke sa rizikom, biti smještene u navedene Quarantine. Takve poruke na navedenim lokacijama se mogu zadržati do 24 sata shodno softwareu/aplikaciji koje se koriste od tog proizvođača. U tom periodu takve email poruke se više puta skeniraju sa AntiVirus i AntiSpam softwareima shodno novo pristiglim definicijama/patternima proizvođača AV/AS sistema. Nakon 24 sata zadržavanja u Quarantine, shodno ishodu automatskog skeniranja AntiVirus i AntiSpam, iste će biti deklarirane kao Spam ili Virus i obrisane ili isporučene ka krajnjoj destinaciji. Iste mogu biti u Subject poruke označene kao „Suspected Spam !“, „Suspected Spam or Virus !“ ili sličnog obilježavanja gdje se krajnjem korisniku naznačava da trebaju biti pažljivi sa takvim porukama.

Krajnji korisnik treba obratiti pažnju na pošiljaoca, ne otvarati email poruku nepoznatih pošiljaoca, ne otvarati priloge ukoliko nisu sigurni da su iz provjerenog izvora (pošiljaoca) i da su ispravne email poruke ili prilozi unutar iste. Krajnji korisnik je odgovoran za ishod otvaranja takvih poruka ili priloga takvih poruka koje mogu sadržavati maliciozne software (trojan, virus, key logger itd.).

Davaoc usluge tehnički ili funkcionalno ne može uticati na sve postavke Antivirus i AntiSpam softwarea koje koristi a izričito ne na RBL (RealTime Blackhole List) providere ili njihovo deklariranje IP adresa, IP subneta ili email poruka kao SPAM i sl., kao ni na sam program koji se koristi kao SMTP filter koji je napravljen kao takav od strane proizvođača.

### **Tačka 7.b.**

## Limitacije PHP direktiva

Kao preventivnu i sigurnosnu zaštitu web servera i web sajtova/portala Davaoc usluge je na svojim share web serverima blokirao određene php direktive koje nose velike prijetnje i potencijalne prijetnje po web server i same web stranice/portale.

PHP direktive koje su blokirane na konfiguracijama PHPa su:

dl,exec,furl\_open,passthru,pfsockopen,popen,posix\_kill,posix\_mkfifo,posix\_setuid,proc\_close,proc\_open,proc\_terminate,shell\_exec,system,leak,posix\_setpgid,posix\_setsid,proc\_get\_status,proc\_nice,show\_source,phpinfo,escapeshellcmd,ini\_restore,base64\_decode,decode\_base64,base64\_url\_decode,str\_rot13,rot13,apache\_child\_terminate,curl\_exec,curl\_multi\_exec,apache\_setenv,define\_syslog\_variables,posix\_getpwuid,pcntl\_exec,syslog,chgrp,chown,chmod,pclose,escapeshellarg,

## Tačka 8.

### Backup Cloud infrastrukture, web i email servera i Backup kao servis (BaaS)

Davaoc usluge redovno vrši backup Cloud infrastrukture, te web i email servera. Navedene backup kopije, kao i restore istih, nisu uključene u Cloud servis Korisnika usluge.

Korisnik hosting usluge može izvršavati backup putem hosting panela te isti po želji pohranjivati na web server ili lokalni računar, bez ikakve naknade.

Korisnik hosting usluge može zahtijevati od Davaoca usluge backup ili restore njegovog portala/email poruka. Davaoc usluge će razmotriti da li postoje tehnički preduslovi za traženi zahtjev te o istom obavijestiti Korisnika. Ova usluga će se zasebno naplaćivati.

Davaoc nudi dodatnu uslugu Backup kao servis.

Enterprise backup servis namijenjen Korisnicima IaaS i VPS servisa, predstavlja dodatnu uslugu koju je moguće naručiti – Backup as a Service.

Ova usluga se prezentira Korisniku kroz odgovarajući self-sevice portal u kojem isti prosjeđuje mogućnosti monitoringa i praćenja backup procesa kao i samostalni restore virtualne mašine, pojedinačnih fileova, baza i sl. u zavisnosti od zakupljenog BaaS paketa.

Davaoc usluge za ovaj servis koristi third-party Enterprise backup rješenje.

Davaoc je dužan da backup sistem održava u operativnom stanju i na zadnjoj verziji, te je dužan obavijestiti Korisnika backup servisa u slučaju da se desi neplanirana greška prilikom backup procesa.

Davaoc usluge ne odgovara za propuste ili greške samog third-party backup softwarea.

Davaoc usluge ne odgovara za ispravnost restore-anog/vraćenog backupa u slučaju kada Korisnik backupuje VM, OS ili resurse koji već posjeduju grešku ili su korumpirani.

## Tačka 9.

### Opcije VPS servera Self, Semi i Fully Managed

#### Self Managed VPS server

VPS serveri koje Korisnik naruči/koristi od Davaoca usluge isporučuju se kao Self Managed VPS server. Korisnik usluge je dužan i obavezan da svoj Self Managed VPS server održava, administrira, updateuje i otklanja probleme nastale usljed neispravnog rada softwarea, aplikacija, sadržaja i sl.

### **Semi Managed VPS server**

VPS serveri koje Korisnik naruči/koristi od Davaoca usluge u Semi-managed opciji koristi beneficije u vidu:

Osnovni nadzor i održavanje VPS servera

( hardware, operativni sistem i osnovna konfiguracija postojećeg servera ).

Osnovni nadzor i održavanje uključuje sve komponente OSa prilikom isporuke VPSa krajnjem korisniku sa instaliranim i podešenim modulima u tom trenutku primopredaje.

U Semi Managed VPS servere **nije** uključeno:

- instalacija service packova OSa, upgrade OSa ili softwarea
- instalacija i upgrade komponenti, aplikacija i programskih tehnologija ( IIS, Apache, .Net, .ASP, .php, .jsp, SQL, MySQL, PostgreSQL i druge komponente koje nisu pobrojane )
- instalacija third party aplikacija i softwarea
- održavanje third party aplikacija i softwarea
- dijagnosticiranje i otklanjanje grešaka (warning, error) na samoj third party aplikaciji i softwareima
- troubleshooting svih prethodno navedenih stavki

### **Fully Managed VPS server**

VPS serveri koje Korisnik naruči/koristi od Davaoca usluge kao Fully Managed opcija, koristit će beneficije prilikom održavanja, update-a OS-a i komponenti, sa sloganom: „Koncentrišite se na biznis, svoj web server prepustite nama!“

Standardni nadzor i održavanje VPS servera i svih servisa (fully managed support )

nadzor opterećenja servera,

osnovni problemi funkcionisanja web sajta (Internal Server Errors, 404s, i sl.),

mrežni problemi servera,

problemi prilikom restarta servera,

Hardware greške,

instalacija podržanih paketa od strane OSa (yum,rpm,windows update),

software upgrade i migracija verzija instaliranih komponenti (php, asp, mysql, mssql),

rješavanje problema na postojećoj konfiguraciji servera,

Osnovi Firewall setup i rješavanje problema.

**Nije** uključeno održavanje:

instalacije i konfiguracija korisnikovih web sajtova, portala,

instalacija i konfiguracija tzv. third party CMS, scripti (wordpress, joomla, itd.)

U Fully Managed opciju **nije** uključeno:

- troubleshooting problema na samoj Korisnikovoj aplikaciji (web site, online aplikacije)
- instalacija, održavanje Korisnikovih aplikacija (web site, online aplikacije)
- otklanjanje grešaka i problema u funkcionalnostima web site i online aplikacija
- troubleshooting kompatibilnosti third party aplikacija, softwarea sa web serverom
- odnosno sve ostalo što nije navedeno pod „uključeno“.

### **Općenite informacije za sve VPS servere**

Davaoc usluga će obavjestiti Korisnika usluge ukoliko uoči u radu servera veliko i dugotrajno korištenje hardware komponenti (CPU, RAM,) na nivou Backend virtualizacijske Cloud platforme te dati mu smjernice koje će mu pomoći u pronalasku eventualnih problema i rješavanja istih.

Pristupni podaci VPS servera (username, password) će isključivo biti predati Naručiocu odnosno Korisniku VPS servera. Korisnik VPS servera je dužan čuvati i štititi svoje pristup podatke od zloupotrebe trećih lica. Ukoliko Korisnik dalje distribuira svoje pristupne podatke trećim licima, prihvata sve mogućnosti i posljedice takvih postupaka, koje mogu direktno uticati na server, aplikacije i rad cjelokupnog sistema.

Korisnik VPS servera može zahtijevati od Davaoca usluge intervencije na serveru i operativnom sistemu radi otklanjanja grešaka u radu servera. Ista će biti iskoordinirana sa Korisnikom, te uz dokumentovan način Davaoc usluge će pokušati riješiti prijavljene probleme (zahtjev za intervencijom) ukoliko postoje tehničke mogućnosti. Zahtjevi za intervencijom se obračunavaju po aktuelnom cjenovniku tehničke podrške Davaoca usluge. Osnovna jedinica obračunskog perioda intervencije je 30 minuta.

### RBL Realtime Blackhole list

Korisnik VPS i vCloud usluge u izvedbi Self Managed je dužan da redovno provjerava status IP adresa alociranih njegovom VPS ili vCloud jezgru. Provjera IP adresa se odnosi na provjere da li se IP adresa/adrese alocirane Korisniku nalaze na nekoj od RBL lista (Realtime Blockhole list). Za provjeru Korisnik može koristiti komercijalne ili besplatne servise takvih RBL providera, npr.: <http://mxtoolbox.com/blacklists.aspx>, <http://www.anti-abuse.org/multi-rbl-check/> itd.

U slučajevima da se IP adresa nalazi na nekoj od RBL provider lista Korisnik je dužan pokrenuti zahtjev za delistanjem/uklanjanjem po uputama tog RBL providera. Davaoc usluge će u situacijama da se Korisnikova alocirana IP nalazi na RBL listi obavjestiti Korisnika usluge o statusu njegovog VPS ili vCloud jezgra odnosno IP adrese/adresa alociranih njegovom servisu.

Ukoliko Korisnik ne pokrene zahtjev za delistanjem u roku do 72 sata od trenutka prijave od strane Davaoca usluge ili RBL Providera, Davaoc usluge će uskratiti Korisniku takvu uslugu odnosno servis sve dok blokirana IP adresa ne promijeni svoj status u „Clean“ ili „OK“ odnosno ukloni sa RBL liste.

U slučajevima da Korisnikov VPS ili vCloud jezgro postane tzv. Zoombie, Spam ili Phishing server Davaoc usluge će obavjestiti Korisnika i odmah uskratiti tu vrstu servisa pa eventualno i trajno ugasiti takav servis.

### Tabelarni pregled opcija VPS-a i dodatna pojašnjenja

OPCIJE	SELF MANAGED	SEMI MANAGED	FULLY MANAGED
inicijalni setup servera	DA	DA	DA
inicijalni up-to-date servera	DA	DA	DA
VPN / RDP / SSH pristup	DA <sup>*vpn</sup>	DA <sup>*note1</sup> <sup>*vpn</sup>	DA <sup>*note1</sup> <sup>*vpn</sup>
Održavanje inicijalnog setup OS sistema i komponenti	NE	DA	DA
Inicijalni setup domene, dns zone	NE	DA	DA
Periodični update OS sistema	NE	NE DA	DA
Periodični upgrade OS sistema	NE	NE	DA
Periodični update Hosting softwarea (opcija sa hosting panelom)	NE	NE	DA



Osnovni nadzor i održavanje uključuje sve komponente OSa prilikom isporuke VPSa krajnjem korisniku sa instaliranim i podešenim modulima u tom trenutku primopredaje	NE	DA	DA
Update i upgrade komponenti, aplikacija i programskih tehnologija podržanih od strane OSa (IIS, Apache, .Net, .ASP, .php, .jsp, SQL, MySQL, PostgreSQL i druge komponente koje nisu pobrojane)	NE	NE	DA
*vpn – Opcija VPN je moguća uz kupljeni servis Enterprise Firewall opciju ili uz Cloud servis IaaS			
*note1 u opciji Semi i Fully Managed VPS standardno nije uključena opcija VPN / RDP / SSH pristup za Korisnika usluge. Može se uz dogovor sa Korisnikom dozvoliti i ovaj pristup VPS serveru.			

Vaš QSS Cloud hosting Team!  
 Email: [support@qss.ba](mailto:support@qss.ba)  
 Support portal: <https://support.qss.ba/>

Napomena: svi detalji vezani za pojedinačnu uslugu kao i uslove korištenja se nalaze na Ugovoru potpisanog od strane Korisnika i Davaoca usluge.

UPDATE

- 15.02.2023.: Tačka 4. dodani pasus 2 i 5, nadopuna ostalih pasusa tačke 4,
- 03.06.2021.: Tačka 2. dodani pasusi 3, 4, 5.
- 07.01.2020.: Izmjena adrese firme QSS doo Sarajevo
- 28.11.2019.: Nadopuna tačka 3. dodan pasus opis kastomizacija share/dijeljenih servera
- 26.04.2017.: Tipografske greške
- 20.07.2016.: Nadopuna tačka 7.a. blokirane ekstenzije priloga email poruka
- 04.05.2016.: Tipografske greške; dodani „pojmovi“; Izmjene na terminologijama i jasnijim definicijama u cjelokupnom dokumentu;
- 01.02.2016.: Ažuriranje SLA Uptime tabele, tipografske greške
- 13.01.2016.: Ažuriranje tačke 7.a
- 04.01.2016.: Dodano u tačku 8. RBL Realtime Blackhole list
- 30.12.2015.: Dodana tačka 7.b.; ažuriranje tabelarni pregled VPS servera
- 27.11.2015.: Nadopuna SLA održavanje i uptime ( definicija „mjesečna naknada“)
- 15.10.2015.: Nadopuna tačke 7. Fair-Use, stavka 11., dodana stavka 12.
- 07.10.2015.: Nadopuna monitoring opisa - monitoring nadgledanje
- 28.08.2015. Dopuna SLA uptime opisa
- 13.08.2015.: Dodana tačka Uvod
- 06.08.2015: Dopuna ekstenzija tačka 7.a
- 19.05.2015.: Dodana tačka 7.a
- 30012015: Izmjene i dopune Fair-Use definicija; izmjene i dopune opisa Self Managed VPS servera; dopuna tabelarni pregled VPS servera; tipografske greške
- 14102014: Izmjene i dopune SLA uptime; izmjene i dopune opisa VPS servera; izmjene i dopune Fair-use definicije