



SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) – UGOVOR O RAZINI PRUŽANJA USLUGE

Server i mrežni (network) uptime

Omni Aspect d.o.o. garantira da će dostupnost Internet servera biti dostupna 99.5% vremena u jednom mjesecu. Ova garancija je temeljena na smještaju servera u našem Datacentru. Brojka od 99.5 % dostupnosti je realna i ostvariva, a onih 0.5% (oko 2 sata mjesečno) tehnička podrška Omni Aspect-a uzima za reboot servera (ukoliko je potrebno), održavanje mreže i mrežnih komponenti, te nadogradnju softver i hardver komponenti.

Uptime izuzeci

Mogući su mnogi izuzeci u ostvarivanju zadanih uptime kriterija, a neki od njih su:

- Održavanje mreže i mrežnih komponenti (Network maintenance) – povremeno će biti potrebni radovi na mreži i mrežnim komponentama. Omni Aspect d.o.o. će poduzeti sve što je u našoj moći da minimaliziramo postotak downtime vremena potrebnog za najavljeno održavanje opreme. Prije bilo kakvih radova, svi naši korisnici će biti obaviješteni o radu koji slijedi, predviđenom downtime-u i slično. Održavanje mreže ne ulazi u SLA (99.5% uptime).
- Održavanje serverskih komponenti – povremeno će biti potrebni radovi na održavanju hardverskih komponenti samih servera. Omni Aspect d.o.o. će poduzeti sve što je u našoj moći da minimaliziramo postotak downtime vremena potrebnog za najavljeno održavanje opreme. Prije bilo kakvih radova, svi naši korisnici će biti pravovremeno obaviješteni o radu koji slijedi, predviđenom downtime-u i slično. Održavanje serverske opreme ne ulazi u SLA (99.5% uptime).
- Održavanje softvera – vrlo važna komponenta u radu svakog servera je softver (programski dio), održavanje i unapređivanje programskih komponenti samih servera je neophodno za stabilan i siguran rad. Vjerojatnost za gašenje i downtime servera u ovakvim situacijama je vrlo mala ili nikakva, no Omni Aspect d.o.o. ne može garantirati da server neće biti privremeno nedostupan zbog bilo kakvih update-a. Prije bilo kakvih radova, svi naši korisnici će biti obaviješteni o radu koji slijedi, predviđenom downtime-u i slično. Održavanje softvera ne ulazi u SLA (99.5 % uptime).
- Razni napadi – Omni Aspect d.o.o. ne može jamčiti da u slučaju bilo kakvog napada (DDOS ili slično) serveri neće biti nedostupni. Omni Aspect d.o.o. će poduzeti sve što je u našoj moći da minimaliziramo postotak downtime vremena potrebnog za dovođenje servera u normalan rad. Poslije bilo kakvih napada, svi naši korisnici će biti obaviješteni o napadu koji je prošao i downtime-u koji je bio. Downtime uzrokovan napadom na našu mrežu ili Datacentar ne ulazi u SLA (99.5 % uptime).
- Uskraćivanje usluge od strane ISP-a – Omni Aspect d.o.o. ne odgovara za probleme i downtime koji je mogao nastati zbog problema sa korisnikovim ISP providerom. Uskraćivanje usluge od strane ISP-a ne ulazi u SLA (99.5 % uptime).



U slučaju da Omni Aspect d.o.o. nije ispunio uvjete koji su navedeni u ovom SLA-u, hosting korisnici imaju pravo tražiti kompenzaciju za downtime. Ukoliko je Omni Aspect d.o.o. direktno odgovoran za nepoštivanje SLA uvjeta, korisnici će dobiti korištenje hosting usluge u tekućem mjesecu potpuno besplatno. Glavni preduvjet za ostvarivanje ovih uvjeta je kontaktiranje tehničke podrške Omni Aspect-a u roku od 5 radnih dana, od vremena kada je downtime zabilježen.

Uvjeti korištenja

Ovo su Opći uvjeti poslovanja između pružatelja Internet usluga (u daljnjem kontekstu Omni Aspect d.o.o.) i korisnika usluga koji/ja može biti bilo koja pravna ili fizička osoba (u daljnjem kontekstu KORISNIK).

Opći uvjeti poslovanja koji slijede su neophodni da bi osigurali pružanje najbolje moguće usluge svim našim korisnicima, a istovremeno zadovoljili naše zakonske i moralne odgovornosti. Neuspjeh poštivanja bilo kojeg od uvjeta rezultirat će deaktivacijom korisničkog računa bez upozorenja.

Omni Aspect d.o.o. odlučuje što predstavlja kršenje naših Općih uvjeta poslovanja. Aktivnost nakon koje slijedi suspenzija ili deaktivacija ujedno znači i odricanje svih dosadašnjih uplata.

ILEGALNO KORIŠTENJE

Naši serveri mogu se koristiti samo za zakonski dopuštene aktivnosti. Prijenos, spremanje, distribucija informacija, podataka ili materijala kojim se krše bilo koji zakoni, a posebno Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima (NN167/03, NN79/07) ili odredbe strogo je zabranjeno. To uključuje, ali se ne ograničava samo time: materijal zaštićen copyrightom, trademark, poslovna tajna ili ostalo intelektualno vlasništvo ili pravo korišteno bez autorizacije i materijal koji je prost, uvredljiv, predstavlja nezakonitu prijetnju, ili krši zakone kontrole izvoza. Primjeri neprihvatljivog sadržaja ili linkova: Piratski software, Hackerski programi ili arhive, Warez stranice, MP3 i IRC botovi. Pretplatnik naših usluga prihvaća nadoknaditi štetu i ne kriviti Omni Aspect d.o.o. za bilo kakve tužbe proizašle iz korištenja usluga na način da štete pretplatniku ili bilo kojoj drugoj strani. Omni Aspect d.o.o. odlučuje što predstavlja kršenje ovih pravila.

SIGURNOST

Kršenje systemske ili mrežne sigurnosti je strogo zabranjeno i može rezultirati kaznenom i građanskom odgovornošću. Evo nekih, ali ne i jedinih primjera: Neovlašten pristup, uporaba, provjera ili skeniranje systemskog osiguranja ili autorizacijskih mjera, podataka ili prometa. Ometanje usluge bilo kojeg korisnika, hosta ili mreže, mail bombing, flooding, namjerni pokušaji preopterećenja sistema i broadcast napadi, itd.

POZADINSKI PROGRAMI I SLIČNO.

Omni Aspect d.o.o. ne dozvoljava pozadinske programe kao što su IRC botovi; eggdrop; BitchX; XiRCON i bilo koji drugi program koji ometa normalan rad servera.

BACKUP

Omni Aspect d.o.o. provodi dnevne backup-ove na svim serverima. Omni Aspect d.o.o. nije odgovoran za



izgubljene podatke, vrijeme, prihod ili bilo koje druge resurse nakon izvršene backup procedure ukoliko dođe do kvara servera. Ne provodi se backup e-mail poruka, već samo konfiguracije mail računara.

UCE (UNSOLICITED COMMERCE EMAIL) ILI SPAM

Spaming, ili slanje velike količine neželjenih e-mail poruka, sa ili preko Omni Aspect d.o.o. servera ili upotreba e-mail adrese koju opslužuje Omni Aspect d.o.o. host je u potpunosti zabranjeno. Ukoliko KORISNIK dospije na spam liste Omni Aspect d.o.o. zadržava pravo blokiranja korisnikovog računara u svrhu zaštite servera. Omni Aspect d.o.o. je taj koji odlučuje kada se ovo pravilo krši.

VIRUSI

Ukoliko KORISNIK preko svog korisničkog računara šalje viruse drugim korisnicima ili konstantno prima viruse, Omni Aspect d.o.o. zadržava pravo blokiranja svih korisničkih računara u svrhu zaštite servera i drugih korisnika. KORISNIK je dužan samostalno osigurati antivirusnu zaštitu i informatičku podršku unutar tvrtke. KORISNICI Omni Aspect d.o.o. oslobađaju odgovornosti za štetu nastalu njima ili nekom drugome kroz upotrebu naših usluga. Omni Aspect d.o.o. usluge se nude takve kakve jesu bez ikakvih garancija, izravnih ili impliciranih. Ne tvrdimo niti garantiramo da će naša usluga biti u potpunosti, sigurna, neprekinuta i bez pogrešaka, jer nismo u mogućnosti kontrolirati sve pretpostavke koje su potrebne za korištenje usluge.

ZLOUPORABA SERVERA

Svaki pokušaj destabiliziranja ili oštećivanja Omni Aspect d.o.o. servera ili našeg korisnika je u potpunosti zabranjeno. Svako nepridržavanje svih navedenih smjernica i pravila rezultirat će deaktivacijom korisničkog računara i/ili građanskom odgovornošću. Omni Aspect d.o.o. zadržava pravo uklanjanja bilo kojeg korisničkog računara bez prethodne obavijesti uz predložene razloge ukidanja dotičnog.

DISTRIBUCIJA PROGRAMA I RAZNOG SOFTVERA

Omni Aspect d.o.o. korisnički računari se ne smiju koristiti u svrhu distribucije softvera i multimedijalnih proizvoda. Ako želite distribuirati softver i/ili multimedijalne datoteke, molimo vas da nas kontaktirate radi posebnog dogovora.

MULTIMEDIJA

Multimedijalni filmovi su definirani kao svi grafički, audio i video file-ovi. Omni Aspect d.o.o. korisnički računari se ne smiju koristiti u svrhu distribucije i pohranjivanja velikih količina multimedijalnog materijala.

PRUŽANJE PODRŠKE

Omni Aspect d.o.o. ne preuzima nikakvu odgovornost za eventualnu štetu ili gubitak podataka prilikom intervencije/otklanjanja problema koji su vršeni po pisanom zahtjevu KORISNIKA.

AKTIVNOSTI KOJE PODUZIMA OMNI ASPECT d.o.o.

Svako nepoštovanje i/ili neispunjavanje navedenih odredbi i uvjeta od strane korisnika je temelj za deaktivaciju računara. Omni Aspect d.o.o. zadržava pravo uklanjanja korisničkog računara bez prethodne obavijesti. Kada Omni Aspect d.o.o. utvrdi nepridržavanja pravila, pokrenut će provjeru eventualnog protupravnog činjenja od strane korisnika. Tijekom provjere Omni Aspect d.o.o. može ograničiti korisnikov pristup u svrhu sprečavanja daljnjih potencijalno neovlaštenih aktivnosti. Ovisno o ozbiljnosti protupravnog činjenja, Omni Aspect d.o.o. može



ograničiti, suspendirati ili ukinuti korisnikov korisnički račun i/ili poduzeti druge aktivnosti vezane uz građansku odgovornost. Ukoliko je protupravno činjenje kazneno djelo, Omni Aspect d.o.o. će obavijestiti primjereni organ vlasti. Korisnici Omni Aspect d.o.o. oslobađaju odgovornosti za štetu nastalu njima ili nekom drugome kroz upotrebu naših usluga. Omni Aspect d.o.o. nije odgovoran za probleme nastale uslijed nestanka struje, prekida veza (linkova), kvarova na hardveru ili softveru drugih proizvođača koje nije moguće predvidjeti. Omni Aspect d.o.o. će poduzeti sve korake da taj kvar otkloni u najkraćem mogućem roku.

ODGOVORNOSTI KORISNIKA

KORISNIK je odgovoran za sve aktivnosti koje potječu sa njegovog korisničkog računa, osim ako se ne dokaže da je žrtva vanjskog hackinga ili krivotvorenja adrese. KORISNIK je odgovoran za osiguravanje vlastitog korisničkog imena i lozinke. KORISNIK preuzima odgovornosti za sav materijal na svojoj web stranici, koji postavi netko drugi.

PLAĆANJA

Naša usluga se isključivo temelji na pred-plaćenoj usluzi (tzv. PRE-PAID), koja može biti u periodima od jednog do dvanaest mjeseci. Omni Aspect d.o.o. nije dužan pružiti uslugu korisniku koji nije podmirio sva svoja dugovanja za nadolazeći naručeni period. Omni Aspect d.o.o. se obavezuje da će kontaktirati KORISNIKA najkasnije 15 dana prije isteka zakupljene usluge, te mu ponuditi produženje ili deaktivaciju iste. KORISNIK se obavezuje da će podmiriti sva potraživanja od Omni Aspect d.o.o.-a najkasnije 15 dana od primitka računa, osim ukoliko nije dogovoreno drugačije. Sve Omni Aspect d.o.o. usluge se naplaćuju prema važećem cjeniku. Programerske i administratorske usluge dodatno se naplaćuju.

PROMJENE

Omni Aspect d.o.o. zadržava pravo dodavati, brisati ili mijenjati bilo koji uvjet iz Općih uvjeta poslovanja bez prethodne najave.

USKRAĆIVANJE USLUGE

Omni Aspect d.o.o. nije odgovoran ni za kakve štete nastale uskraćivanjem usluge niti snosi eventualno nastale troškove uslijed uskraćivanja usluge.

Kupnjom usluga, Korisnik izjavljuje da je pročitao i u cijelosti razumio, te prihvatio ove Opće uvjete poslovanja. Ukoliko je riječ o .hr domeni, kupnjom usluge korisnik izjavljuje da je pročitao i u cijelosti razumio, te prihvatio Pravilnik o ustrojstvu i upravljanju vršnom nacionalnom internetskom domenom. Tekst Pravilnika u cijelosti je dostupan [ovdje](#).

Ovaj dokument je izdan elektronskim putem, te je pravovaljan bez žiga ili potpisa dogovorne osobe.

Omni Aspect d.o.o.

Augusta Šenoje 2,
44320 Kutina,

HRVATSKA