

**Београд, Таковска 2**

## **ОПШТИ УСЛОВИ КОРИШЋЕЊА CLOUD SERVISA TELEKOMA SRBIJA**

Ovim Opštim uslovima korišćenja Cloud servisa Telekoma Srbija (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se odnosi Preduzeća za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. (u daljem tekstu: Telekom Srbija) i korisnika u vezi sa kupovinom i korišćenjem Cloud servisa iz ponude Telekoma Srbija.

Cloud servisi namenjeni su poslovnim 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 Telekoma Srbije. Cloud servisi omogućavaju Korisnicima da se server, mrežna oprema, čuvanje poslovnih podataka i aplikacije nalaze u računarskoj Infrastrukturi Telekoma Srbija ili trećih lica sa kojima Telekom Srbija saraduje na realizaciji servisa koji se nalaze u ponudi.

### **1. KUPOVINA**

1.1 Pregled ponude servisa, i kupovina Cloud servisa, na koje se primenjuju ovi Opšti uslovi, vrši se isključivo putem Internet portala Telekoma Srbija [www.oblaci.rs](http://www.oblaci.rs). (u daljem tekstu: Portal), odabirom željenog servisa iz ponude Telekoma Srbija. Korisnik se, u skladu sa svojim potrebama prilikom kupovine opredeljuje za odgovarajuću vrstu Cloud usluge iz ponude Telekoma Srbija za željeno rešenje.

Pravo na pristup Portalu imaju isključivo Korisnici koji poseduju odgovarajuće parametre za pristup (korisnički nalog i lozinka) koje Korisniku dostavlja Telekom Srbija, a nakon prijema zahteva Korisnika.

Korisnik podnosi Zahtev za pristup Portalu (u daljem tekstu: Zahtev). Korisnik, podnošenjem Zahteva potvrđuje da je upoznat i saglasan sa Opštim uslovima i prihvata njihovu primenu na međusobne odnose Korisnika i Telekoma Srbija u vezi sa korišćenjem Cloud servisa. Po podnošenju Zahteva od strane Korisnika, na način opisan u ovom stavu, Korisniku se dostavljaju parametri za pristup Portalu.

Korisnik ima obavezu da pri prvom prijavljivanju na Portal, na istom izmeni dostavljenu privremenu lozinku za pristup, u protivnom Telekom Srbija nije odgovoran za bilo kakvu štetu, nastalu neovlašćenim korišćenjem inicijalnih parametara za pristup.

Korisnik se obavezuje da dostavljene parametre za pristup Portalu 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, što uključuje i odjavu svaki put nakon pristupa Portalu. U slučaju gubitka parametara, ili njihovog otkrivanja trećim neovlašćenim licima, Korisnik je dužan da o tome bez odlaganja obavesti Telekom Srbija, u protivnom Telekom Srbija nije odgovoran za bilo kakvu štetu, nastalu neovlašćenim korišćenjem parametara za pristup.

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

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.

Telekom Srbija je u obavezi da Korisnika obavesti putem Portala ili na drugi način o realizaciji njegovog zahteva.

Korisnik ima mogućnost da izborom odgovarajuće opcije na Portalu u svakom trenutku stekne uvid o Cloud servisima koje koristi.

## **2. PROMENA PARAMETARA**

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, Telekom Srbija Korisnika obaveštava putem Portala o realizaciji njegovog zahteva.

## **3. CENE I PLAĆANJE**

3.1 Korišćenje izabranog Cloud servisa se Korisniku naplaćuje po cenama utvrđenim važećim Cenovnikom Telekoma Srbija 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 na Portalu na strani gde se vrši kupovina.

Naplata naknada za korišćenje Cloud servisa, vrši se putem redovnog računa za telekomunikacione usluge koji Telekom Srbija ispostavlja Korisniku.

3.2 U slučaju promene paketa Cloud servisa ili pojedinih serverskih komponenti u skladu sa tačkom 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, kao 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.

3.3 Korisnik je saglasan da Telekom Srbija 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.

3.4 Telekom Srbija može Korisniku ponuditi korišćenje određenih Cloud servisa u testnom periodu, bez obaveze plaćanja naknada za korišćenje tih servisa. Pravo na korišćenje određenih Cloud servisa u testnom periodu (testni period) imaju svi korisnici kod kojih predmetni servis nije aktivan ili Korisnik nije koristio predmetni servis do tog momenta. Cloud servisi koji se mogu koristiti u testnom periodu, konfiguracija servisa koju Korisnik može koristiti tokom testnog perioda, kao i trajanje testnog perioda će biti jasno označena na Portalu. U toku testnog perioda Korisnik ima pravo da izabrani servis koristi sa određenom konfiguracijom, bez prava na bilo kakvu modifikaciju definisane konfiguracije. U slučaju da Korisnik izmeni konfiguraciju servisa, testni period se prekida i Korisnik nastavlja da koristi izabrani servis uz obavezu plaćanja naknade za korišćenje servisa u skladu sa važećim Cenovnikom Telekoma Srbija za uslugu Cloud servisi za izabranu konfiguraciju, počev od datuma izmene konfiguracije. Po isteku testnog perioda (u slučaju da tokom testnog perioda Korisnik nije vršio izmene konfiguracije), Korisnik nastavlja da koristi izabrani servis uz obavezu plaćanja naknade za korišćenje servisa u skladu sa važećim Cenovnikom Telekoma Srbija za uslugu Cloud servisi, počev od datuma isteka testnog perioda.

## **4. OBAVEZE KORISNIKA**

4.1 Korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i bezbednost i ne nanosi štetu funkcionalnosti javne telekomunikacione mreže i resursa Telekoma Srbija 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 tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje, kao i da se pridržava svakog opšeg i drugog akta, uputstva i obaveštenja Telekoma Srbija, koji se odnose na pravilno korišćenje Cloud servisa. Softver koji može izazvati štetne posledice iz ove tačke može biti: alati za tzv. bitcoin mining«, 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. Telekom Srbija zadržava pravo da proglasi određeni softver štetnim u smislu ove tačke ako za to postoji potreba.

4.2 Korisnik je upoznat sa činjenicom da telekomunikaciona mreža i resursi Telekoma Srbija koji su mu dostupni u okviru korišćenja Cloud servisa, ostaju isključivo u vlasništvu Telekoma Srbija 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 Telekoma Srbija, koji su mu dostupni u okviru korišćenja Cloud servisa.

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 Telekom Srbija za takve odštetne zahteve i sam će snositi svu štetu i nastale troškove.

Korisnik odgovara za svaku štetu prouzrokovanu Telekomu Srbija 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 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 (posebno procesa saagent i vmware).

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.

## **5. OBAVEZE TELEKOMA SRBIJA**

5.1 Telekom Srbija je u obavezi da izvrši tehničku pripremu i Korisniku omogući korišćenja izabranog Cloud servisa.

Telekom Srbija 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 Telekoma Srbija), počev od dana koji je Korisnik prilikom kupovine Cloud servisa naznačio kao dan početka korišćenja istog.

5.2 Telekom Srbija 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 Telekoma Srbija, Telekom Srbija 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.

Telekom Srbija ne odgovara za kvalitet pristupa Cloud sistemu, ukoliko Korisnik koristi pristupnu mrežu (bilo fiksnu bilo bežičnu) nekog drugog operatera. U slučaju da Korisnik koristi pristupnu mrežu Telekoma Srbija, na taj sistem se odnose uslovi iz ugovora o pružanju date usluge.

Telekom Srbija 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.

Telekom Srbija nije odgovoran za ispravnost u funkcionisanju servisa iz ponude koji se nalaze na Cloud infrastrukturi trećih lica, a sa kojima Telekom Srbija saraduje na njihovoj realizaciji.

Telekom Srbija 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.

Telekom Srbija 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 nanesu tim aplikacijama.

Odgovornosti i obaveze Telekoma Srbija prestaju da važe i u slučaju poremećaja u nivou kvaliteta usluge koji su prouzrokovani dejstvom Više sile.

Telekom Srbija 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.

## **6. PRESTANAK KORIŠĆENJA CLOUD SERVISA**

6.1 Korišćenje pojedinačnog Cloud servisa prestaje istekom perioda korišćenja koji je Korisnik naveo prilikom kupovine tog Cloud servisa i to deaktiviranjem servisa putem Portala, samostalno od strane Korisnika, ručnom deaktivacijom servisa, ili isključivanjem opcije automatskog obnavljanja usluge na mesečnom nivou. Telekom Srbija nema mogućnost deaktivacije servisa Korisnika i isto je isključiva odgovornost Korisnika.

6.2 U slučaju prestanka korišćenja Cloud servisa, za koji je važećim Cenovnikom Telekoma Srbija 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.

## **7. POSEBNA PRAVA TELEKOMA**

7.1 Ukoliko Korisnik u roku naznačenom na računu ne izmiri svoje dugovanje po osnovu korišćenja Cloud servisa, Telekom Srbija 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 dospеле obaveze, Telekom Srbija može trajno obustaviti pružanje Cloud servisa Korisniku.

Ukoliko Korisnik u roku naznačenom na računu ne izmiri svoje dugovanje po osnovu korišćenja Cloud servisa obavezan je da plati zakonsku zateznu kamatu zbog prekoračenja roka plaćanja računa, koja se obračunava do datuma uplate sredstava na tekući račun Telekoma Srbija. Nakon isteka roka za plaćanje računa, Telekom Srbija 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 Telekoma Srbija (pod uslovom da je protekao i rok od najmanje 8 dana od dostavljanja opomene zbog neizvršenja obaveze plaćanja), Telekom Srbija ima pravo da Korisniku privremeno obustavi pružanje Cloud servisa.

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 obustavljeno Cloud servisa, a dug predat na utuženje i prinudnu naplatu.

7.2 U slučaju da Korisnik, prilikom korišćenja Cloud servisa, vrši nedopuštene, prevarne ili zlonamerne radnje ili zloupotrebe, koje mogu naneti štetu Korisniku i/ili Telekomu Srbija i/ili trećim licima ili iz razloga očuvanja raspoloživosti i bezbednosti sistema, primene propisa ili naloga nadležnog organa, Telekom Srbija 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 dana privremenog prekida pružanja servisa, Telekom Srbija ima pravo da trajno prekine pružanje Cloud servisa Korisniku.

## 8. NIVOI KVALITETA CLOUD SERVISA (SLA)

8.1 Telekom Srbija nudi za određene servise tri 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 i vremena pružanja podrške.

Merenje i praćenje kvaliteta usluge, uslovi, procedure i naknade odnose se samo na Cloud infrastrukturu Telekoma Srbija i telekomunikacione uređaje u vlasništvu Telekom Srbija.

Korisnik je dužan da, ukoliko je potrebno, saraduje sa tehničkim timom Telekoma Srbija 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 Telekoma Srbija definisane u okviru SLA prestaju da važe.

8.2 SLA parametri koje garantuje Telekom Srbija u okviru izabranog SLA paketa su

- Ostvarena raspoloživost
- Vreme pružanja podrške

### 8.2.1 Raspoloživost

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

Ostvarena raspoloživost (OR) se definiše kao:

$$OR[\%] = 100 \left( 1 - \frac{\sum \text{intervala neraspoloživosti u vremenskom periodu}}{\text{vremenski period}} \right)$$

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

Prekidi u radu usluga koji su nastali usled redovnih radova na održavanju mreže Telekoma Srbija, najavljenih najmanje 7 (sedam) kalendarskih dana unapred od strane ovlašćenih lica Telekoma Srbija ili usled urgentnih radova u mreži Telekoma Srbija, najavljenih najmanje 24 (dvadeset četiri) časa unapred od strane ovlašćenih lica Telekoma Srbija, ne ulaze u period u kome se smatra da usluga nije raspoloživa.

Redovno održavanje mreže Telekoma Srbija 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. Telekom Srbija zadržava pravo da manje radove na redovnom održavanju mreže obavlja svakodnevno, u intervalu od 03:00 - 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 navodi u Zahtevu.

Korisnik je obavezan da promenu ove adrese, kao i svaku drugu promenu vezano za navedene kontakt podatke, blagovremeno dostavi Telekomu 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 Telekomu Srbija sve naknade za korišćenje usluge u tom vremenskom periodu.

U toku perioda za obračun raspoloživosti primenjuju se sledeće pravila:

Usluga koju je Korisnik aktivirao u toku kalendarskog meseca smatra se 100% raspoloživom do dana aktiviranja iste

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, Telekom Srbija dostavlja sumirani izveštaj o svim otvorenim i zatvorenim pitanjima koji se odnose na raspoloživost usluge u obračunskom periodu.

#### 8.2.2 Vreme pružanja podrške

Vreme pružanja podrške 12/6/365 znači da se Korisniku pruža podrška svakim radnim danom i subotom od 08- 20 časova.

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

#### 8.3 Nivoi kvaliteta (SLA)

Deklarisani parametri nivoa kvaliteta usluge prikazani su u tabeli:

SLA	Deklarisana raspoloživost ( %)	Vreme pružanja podrške sata/dana
Srebrni	99.9	12/6/365
Zlatni	99.95	24/7/365
Premijum	99.99	24/7/365

Srebrni SLA je uračunat u cenu osnovnog paketa usluge i isti se pruža Korisniku po default-u, bez dodatne naknade, dok se ostali nivoi kvaliteta usluge dodatno naplaćuju u skladu sa važećim Cenovnikom Telekoma Srbija za uslugu Cloud servisi objavljenim na portalu. Korisnik izbor nivoa kvaliteta usluge (SLA) vrši pri kupovini svakog pojedinačnog Cloud servisa .

#### 8.4 Penali

U slučaju odstupanja od deklariranih SLA parametara Telekom Srbija se obavezuje da će Korisniku isplatiti sledeće penale:

SLA paket	Ostvarena raspoloživost (%)	Penal (%)
Srebrni	$OR \geq 99.9$	0
	$OR < 99.9$ i $OR \geq 99$	5
	$OR < 99$	15
Zlatni	$OR \geq 99.95$	0
	$OR < 99.95$ i $OR \geq 99.9$	5
	$OR < 99.9$ i $OR \geq 99$	10
	$OR < 99$	20
Premijum	$OR \geq 99.99$	0
	$OR < 99.99$ i $OR \geq 99.95$	5
	$OR < 99.95$ i $OR \geq 99.9$	10
	$OR < 99.9$	30

Penali su izraženi kao procenat od naknade koju Korisnik plaća za posmatrani vremenski period.

Da bi ostvario pravo na penale date u tabeli Korisnik mora uputiti zvanični zahtev Telekomu Srbija u roku od 10 (deset) dana nakon isteka kalendarskog meseca. Ukoliko zahtev Korisnika bude prihvaćen, Telekom Srbija će Korisniku odgovarajuće penale isplatiti u roku od 10 (deset) dana od dana prijema obostrano usaglašenog zahteva Korisnika.

## **9. REKLAMACIJE**

9.1 Sve reklamacije u vezi sa kupovinom i korišćenjem Cloud servisa Korisnik može uputiti elektronskom poštom na adresu [oblaci@telekom.rs](mailto:oblaci@telekom.rs) .

9.2 Na sve reklamacije Korisnika, Telekom Srbija će odgovoriti u roku za rešavanje reklamacija utvrđenom pozitivnim propisima.

## **10. ZAVRŠNE ODREDBE**

10.1 Telekom Srbija zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom ili izmenama pozitivnopravnih propisa, vrši izmene Opštih uslova kao i da menja ponudu Cloud servisa, o čemu na uobičajen način obaveštava Korisnike.

10.2 Na sva pitanja koja nisu izričito regulisana Opštim uslovima, primenjivaće se odredbe Opštih uslova za pružanje usluga u javnoj fiksnoj telekomunikacionoj mreži kao i odredbe važećih propisa koji regulišu materiju koja je predmet istih.

10.3 Opšti uslovi stupaju na snagu danom objavljivanja na Internet strani Telekoma Srbija.