

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA I PRODAJE

MyCity Hosting – www.mycity-hosting.rs

Verzija: April 2026.

Uvodne odredbe

Ovi Opšti uslovi korišćenja i prodaje (u daljem tekstu: „Uslovi“) doneti su od strane preduzetničke radnje **Predrag Damjanović PR Ostale telekomunikacione delatnosti My City Nikola Tesla**, osnovane u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije, sa sedištem na adresi: **Zaplanjska 36, 18110 Niš** (u daljem tekstu: „Davalac usluga“), koja je vlasnik veb-sajta **MyCity Hosting**, dostupnog na adresi **www.mycity-hosting.rs** (u daljem tekstu: „Veb-sajt“).

Termin „**Korisnik**“ označava fizičko ili pravno lice koje koristi Veb-sajt i/ili usluge Davaoca usluga. Ukoliko Korisnik nastupa u ime organizacije, termin „Korisnik“ odnosi se na tu organizaciju, uz uslov da lice koje prihvata ove Uslove ima ovlašćenje da deluje u njeno ime.

Molimo vas da pažljivo pročitate ove Uslove. Oni predstavljaju pravno obavezujući ugovor između Korisnika i Davaoca usluga. Korišćenjem Veb-sajta i/ili naručivanjem usluga Korisnik potvrđuje da je Uslove u celosti pročitao, razumeo i prihvatio. Ukoliko Korisnik ne prihvata ove Uslove, nije ovlašćen da koristi usluge Davaoca usluga.

Ovi Uslovi primenjuju se na sve usluge koje Davalac usluga pruža, uključujući, ali ne ograničavajući se na: **Shared Hosting, WordPress Hosting, Mail Server usluge, Cloud Server usluge, Dedicated Server usluge i Pakete tehničke podrške**, u skladu sa aktuelnom ponudom dostupnom na Veb-sajtu. U slučaju da je između strana zaključen poseban pisani ugovor, primenjuje se taj ugovor, a ovi Uslovi se primenjuju supsidijarno na pitanja koja tim ugovorom nisu regulisana.

Davalac usluga i Korisnik u daljem tekstu zajedno se nazivaju „Ugovorne strane“, a pojedinačno „Ugovorna strana“.

Član 1. – Sredstva komunikacije

Zvanično i primarno sredstvo komunikacije između Ugovornih strana je elektronska pošta (e-pošta). Davalac usluga će sva obaveštenja, fakture i druge akte dostavljati na e-mail adresu Korisnika naznačenu u naručbenici ili ponudi, ili na drugu e-mail adresu koju Korisnik naknadno dostavi u pisanoj formi.

Davalac usluga nije u obavezi da koristi telefon niti poštanske pošiljke kao zvanično sredstvo komunikacije, osim ako je to posebnim ugovorom drugačije predviđeno. Korisnik upućuje sve zahteve, obaveštenja i upite na zvaničnu e-mail adresu Davaoca usluga.

Poruka se smatra primljenom u trenutku kada je dostavljena na ispravnu e-mail adresu primaoca. Korisnik je dužan da blagovremeno obaveštava Davaoca usluga o promeni e-mail adrese. U slučaju da Korisnik nije primio komunikaciju zbog netačno navedene e-mail adrese ili zbog problema u sopstvenom mail sistemu, Davalac usluga ne snosi odgovornost za posledice neprimanja tih poruka.

Član 2. – Opis usluga

Davalac usluga nudi sledeće kategorije usluga, čiji detaljan opis, tehnički parametri i cene su dostupni na Veb-sajtu. Konkretni parametri usluge utvrđuju se naručbenicom ili ponudom prihvaćenom od strane obe Ugovorne strane.

2.1. Shared Hosting i WordPress Hosting

U okviru Shared Hosting i WordPress Hosting paketa, Davalac usluga ustupa Korisniku prostor na zajedničkom hosting serveru, zajedno sa pratećom infrastrukturom i servisima, za potrebe hostovanja jednog ili više internet sajtova, u skladu sa izabranim paketom.

Svaki paket uključuje:

- Prostor na NVMe SSD diskovima (količina zavisi od izabranog paketa)
- Definisani broj hosting naloga (sajtova) po paketu
- Definisani broj e-mail naloga po domenu (moguće je dodati neograničen broj e-mail aliasa)
- Pristup myVesta hosting panelu za samostalno upravljanje nalogom
- Besplatne SSL sertifikate (HTTPS) i podršku za HTTP/2 protokol
- Dnevni backup hosting naloga na zaseban backup server (7 dana unazad)
- Antispam i antivirus zaštitu za e-mail
- Podršku za PHP (verzije 5.6 do 8.4), MySQL/MariaDB baze podataka
- Neograničen broj poddomena i MySQL baza
- Besplatnu tehničku podršku putem e-pošte radnim danima od 09h do 17h

WordPress Hosting paketi dodatno uključuju:

- Besplatnu instalaciju i migraciju WordPress-a na željeni domen
- WP Rocket licencu za keširanje i ubrzanje sajta
- Redis object cache optimizaciju za bolje performanse baze
- Svakodnevno automatizovano bezbednosno skeniranje WordPress instalacija putem Wordfence CLI tehnologije – sistem proverava kompletan WordPress, sve pluginove, nedavno izmenjene fajlove, administratorske naloge, cron zadatke i .htaccess izmene, i dostavlja izveštaj na e-mail adresu Korisnika

FAIR USAGE POLICY: Paketi se razvrstavaju prema predviđenom broju unikatnih mesečnih poseta. Ukoliko sajt Korisnika generiše hardversko opterećenje koje premašuje kapacitete izabranog paketa, Davalac usluga zadržava pravo da Korisniku ponudi prelazak na odgovarajući viši paket. Davalac usluga neće suspendovati nalog bez prethodnog obaveštenja i dogovora sa Korisnikom.

Ukoliko Korisnik prekorači uključenu količinu prostora na disku, doplacuje razliku po cenovniku važećem u trenutku obračuna. Ukoliko Korisnik želi da hostuje više sajtova od broja predviđenog paketom, cena paketa uvećava se za iznos naveden u aktuelnom cenovniku za svaki dodatni sajt. Zbir poseta svih sajtova na nalogu ne bi trebalo da premašuje limite iz opisa paketa.

Obračun za produženje hostinga vrši se na osnovu ukupnog zauzeća prostora na disk u dan isteka paketa. U slučaju naknadnog smanjenja zauzeća, korekcija računa nije moguća do izdavanja novog računa, kada će iznos biti preoračunat na osnovu zauzeća u tom trenutku.

2.2. Mail Server usluge

Mail Server usluga podrazumeva hostovanje e-mail naloga Korisnika na serverima Davaoca usluga. Dostupni su sledeći paketi: Basic, Biznis i Enterprise, čiji detaljan opis je dostupan na Veb-sajtu.

U okviru Basic i Biznis paketa, mailovi se hostuju na deljenom mail serveru. Enterprise paket podrazumeva zaseban server isključivo za Korisnika, čime Korisnik ima potpunu kontrolu nad reputacijom IP adrese sopstvenog mail servera.

Sve Mail Server usluge uključuju:

- Webmail pristup (Roundcube)
- POP3, IMAP i SMTP protokole sa SSL/TLS enkripcijom
- Antispam zaštitu (SpamAssassin) i antivirus filtriranje (ClamAV)
- Dnevni backup mail naloga
- Podršku za e-mail aliase i opcije automatskog prosleđivanja (forward) i auto-odgovora

2.3. Cloud Server

Usluga Cloud Server podrazumeva zakup virtuelnog (cloud) servera kod Internet Servis Provajdera Hetzner (u daljem tekstu: „Datacentar“). Tačne tehničke karakteristike servera navedene su u ponudi ili naručbenici.

Cloud Server standardno uključuje:

- 1 Gbit/s internet konekciju, jednu IPv4 adresu i /64 IPv6 subnet
- 20 TB mesečnog internet saobraćaja (uz mogućnost dokupa po važećem cenovniku – 120 RSD po dodatnom terabajtu)
- RAID1 mirroring (dva NVMe SSD diska koji u svakom trenutku sadrže identične podatke)
- Automatski dnevni remote backup primarne particije (7 dana unazad; backup obezbeđuje Datacentar na posebnom remote backup serveru u istom datacentru)
- Instaliranu Linux distribuciju (Debian 12) sa kompletnim setom hosting servisa prema tački 2.5 ovih Uslova

2.4. Dedicated Server

Usluga Dedicated Server podrazumeva zakup fizičkog (namenskog) servera isključivo za Korisnika, kod Datacentra Hetzner. Tačne tehničke karakteristike navedene su u ponudi ili naručbenici.

Dedicated Server standardno uključuje:

- 1 Gbit/s internet konekciju, jednu IPv4 adresu i /64 IPv6 subnet
- Neograničen mesečni internet saobraćaj
- RAID1 mirroring
- 100 GB besplatnog remote backup prostora u istom datacentru
- Instaliranu Linux distribuciju sa kompletnim setom hosting servisa
- Lokalni backup svih hosting naloga vikendom (ili dnevno, po dogovoru), pod uslovom da prostor na disku to dozvolava

2.5. Softver na Cloud i Dedicated serverima

Ukoliko nije drugačije dogovoreno, Cloud i Dedicated serveri se isporučuju sa sledećim instaliranim softverom:

- Linux distribucija: Debian 12
- Apache 2.4 i nginx 1.25 (web servisi, SSL, HTTP/2 podrška)
- PHP 5.6, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4
- MariaDB 10.11 (MySQL baza podataka)
- ProFTPD ili VSFTPd (FTP servis)

- Mail servisi: POP3, IMAP, SMTP, SSL/TLS enkripcija, Webmail Roundcube, Exim4, SpamAssassin, ClamAV
- Bind9 (DNS servis)
- Memcached, Redis, MongoDB, NodeJS, ElasticSearch, Docker

2.6. Rok aktivacije usluge

Za Cloud i Dedicated servere, Davalac usluga je u obavezi da u roku od 7 radnih dana od dana pisanog prihvatanja ponude i izvršene uplate pripremi i Korisniku stavi na raspolaganje server, zajedno sa svim pristupnim parametrima za administraciju (uključujući root lozinku).

Za Shared Hosting, WordPress Hosting i Mail Server pakete, aktivacija se vrši u roku od 2 radna dana od dana potvrde naručbenice i izvršene uplate.

Član 3. – Naknada i plaćanje

Korisnik se obavezuje da Davaocu usluga isplati naknadu za odabranu uslugu u iznosu koji je naveden u ponudi, naručbenici ili aktuelnom cenovniku dostupnom na Veb-sajtu.

Shared Hosting i WordPress Hosting paketi fakturišu se na godišnjem nivou (unapred za 12 meseci), osim ako je pismeno dogovoreno drugačije. Cloud i Dedicated Server usluge fakturišu se na mesečnom nivou, a uz pisanu saglasnost obe strane mogu se fakturisati i za duže periode. Mail Server paketi Basic i Biznis fakturišu se godišnje, a Enterprise paket mesečno.

Davalac usluga je u obavezi da fakturu dostavi Korisniku elektronskim putem, na prethodno navedenu e-mail adresu, najkasnije 7 dana pre isteka plaćenog perioda.

Korisnik se obavezuje da fakturisani iznos uplati najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od datuma izdavanja fakture. Ukoliko Korisnik putem e-pošte ne obavesti Davaoca usluga da nije primio fakturu u poslednjih 30 dana, smatra se da je faktura uredno primljena i da je rok za plaćanje tekao od datuma njenog slanja.

U slučaju da Korisnik ne izvrši uplatu u predviđenom roku, Davalac usluga je dužan da elektronskom poštom upozori Korisnika na neizmirenu obavezu. Korisnik je dužan da u roku od 3 (tri) radna dana od prijema upozorenja izmiri dugovanje ili da pismeno odgovori na upozorenje. Ukoliko ni po isteku tog roka dugovanje ne bude izmireno, Davalac usluga ima pravo da:

- Za Shared/WordPress/Mail pakete: privremeno suspenduje hosting nalog Korisnika do izmirenja dugovanja
- Za Cloud/Dedicated servere: kod Datacentra ne produzi zakup servera, usled čega će server biti ugašen; Davalac usluga se obavezuje da će email porukom opomenuti Korisnika pre preduzimanja bilo kakvih aktivnosti. Od momenta opomene emailom Korisnik usluga ima tri radna dana da odgovori ili isplati dugovni iznos. Tek po isteku tog roka Davalac usluga stice pravo da odjavi server kod datacentra.

U slučaju gašenja servera ili deaktivacije naloga usled neplaćanja, Davalac usluga ne snosi odgovornost za gubitak podataka na serveru i backup serveru.

U mesečnu/godišnju naknadu za Cloud i Dedicated servere uračunato je: zakup servera kod Datacentra, održavanje servera (prema odredbama Člana 4), backup prema opisanom obimu po tipu servera, te besplatna tehnička podrška putem e-pošte. Usluge koje prevazilaze obim besplatne tehničke podrške naplacuju se po važećem cenovniku radnog sata.

Uz saglasnost obe strane, Davalac usluge može fakturisati uslugu i na period duži od mesec dana.

Član 4. – Obaveze Davaoca usluga i garancija kvaliteta

4.1. Garancija dostupnosti (Uptime SLA)

Ukoliko između Ugovornih strana nije zaključen poseban SLA (Service Level Agreement) ugovor, Davalac usluga garantuje mesečnu dostupnost usluge na nivou od 99% raspoloživog vremena u kalendarskom mesecu. To odgovara maksimalnom dozvoljenom nedostupnom vremenu od 7 sati i 12 minuta mesечно.

Korisnici kojima je potreban visoki nivo garancije dostupnosti mogu potpisati poseban SLA ugovor koji predviđa uptime od 99,9% (maks. oko 43 minuta nedostupnosti mesечно) ili 99,99% (maks. oko 4,3 minuta nedostupnosti mesечно). Cena i uslovi posebnog SLA ugovora definišu se individualno za svaki server, u zavisnosti od njegovih specifičnosti. Za više informacija kontaktirajte nas na zvaničnu e-mail adresu.

Garancija dostupnosti ne odnosi se na periode nedostupnosti koji nastanu usled razloga opisanih u Članu 6 (viša sila i faktori van kontrole Davaoca usluga), niti na planirane tehničke radove o kojima je Korisnik unapred obavešten.

Garancija dostupnosti od 99% ne može se primeniti na slučajeve u kojima je nedostupnost uzrokovana radnjama ili propustima samog Korisnika (pogrešna konfiguracija, instalacija nekompatibilnog softvera, iscrpljenje resursa usled sopstvenih procesa, neplaćanje naknade i sl.).

4.2. Tehničko održavanje

Davalac usluga se obavezuje da za sve usluge za koje je Korisnik uplatio naknadu:

- Redovno azurira softver na serverima i primenjuje bezbednosne zakrpe
- Vršiti monitoring rada servera i servisa
- Bez odlaganja obavesti Korisnika o uocenim problemima ili ograničenjima u radu servera
- Blagovremeno obavesti Korisnika o planiranim radovima koji bi rezultirali nedostupnošću dužom od 2 minuta
- U slučaju hardverskog kvara, bez odlaganja zatraži od Datacentra zamenu pokvarenog hardvera
- U slučaju nepopravljivog hardverskog kvara, u roku od 12 sati obezbedi zamenu servera i prenese podatke iz dostupnog backupa; u tom slučaju Korisnik ima pravo na jednostrani prekid usluge i povratak novca
- Garantuje tajnost podataka koji se nalaze na serveru, osim u slučaju zakonite naredbe nadležnih organa
- Korisniku dostavi sve pristupne parametre za administraciju servera, uključujući root lozinku
- Ne sme bez saglasnosti Korisnika postavljati sadržaj na server niti instalirati softver koji Korisnik nije tražio

4.3. Backup – kopije podataka

Politika pravljenja backup kopija razlikuje se prema tipu usluge:

Tip usluge	Backup politika
Shared / WP Hosting	Dnevni backup svih hosting naloga na zaseban backup server (čuva se 7 dana). Diskovi osigurani RAID1 mirroringom.

Tip usluge	Backup politika
Mail Server (Basic/Biznis)	Dnevni backup mail naloga. RAID1 mirroring diskova.
Mail Server (Enterprise)	Dnevni backup na remote server u istom datacentru; korisnik može obezbediti i sopstveni remote prostor.
Cloud Server	Automatski dnevni remote backup cele primarne particije (7 dana unazad) – obezbedjuje Datacenter. RAID1 mirroring.
Dedicated Server	100 GB besplatnog remote backup prostora u istom datacentru. Lokalni backup hosting naloga vikendom (ili dnevno, po dogovoru). RAID1 mirroring.

Dodatne i dokupljene SSD particije (Cloud i Dedicated serveri) ne podlezu automatskom backup-u. Backup takvih particija može se ugovoriti uz dodatnu naknadu prema važećem cenovniku (250 RSD mesečno za svakih 100 GB).

Davalac usluga je dužan da dostupne backup kopije ustupi Korisniku na njegov zahtev ili ih obriše ukoliko Korisnik to zahteva.

Davalac usluga ne može apsolutno da garantuje za postojanost remote backup kopija koje čuva Datacenter, budući da u datacentru može doći do situacija opisanih u Članu 6 (požar, elementarna nepogoda i sl.). Za maksimalnu sigurnost podataka preporučuje se da Korisnik organizuje i sopstvene backup kopije van datacentra.

4.4. Besplatna tehnička podrška

Besplatna tehnička podrška putem e-pošte dostupna je radnim danima od 09h do 17h (po CET/CEST vremenskoj zoni). Garantovano inicijalno vreme odgovora je 24 sata, a u praksi je obično kraće od 4 sata.

Besplatna tehnička podrška ograničena je na oblast hosting servisa i obuhvata: konsultacije, dostavljanje uputstava, napredna podešavanja i odgovaranje na pitanja vezana za:

- Apache, nginx (web servisi), PHP, MySQL/MariaDB (baza podataka)
- ProFTPD / VSFTPd (FTP servis)
- Mail servisi (Webmail Roundcube, Exim4, dovecot, SpamAssassin, ClamAV)
- Bind9 (DNS servis), Memcached, Redis
- Opšte konsultacije o serverima, hostingu i domenima
- Podešavanje HTTPS/SSL sertifikata

Podrška za podešavanje mail klijenata (Outlook, Thunderbird i sl.) na uređajima Korisnika nije uključena – Davalac usluga će dostaviti sve potrebne parametre, ali samo podešavanje uređaja nije obaveza Davaoca usluga. Korisnik uvek može koristiti Webmail bez ikakvih podešavanja.

Usluge van okvira besplatne tehničke podrške dogovaraju se posebno i naplacuju po važećem cenovniku radnog sata (20 EUR po radnom satu, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS).

Ukoliko Korisnik zatraži instalaciju nekog dodatnog softvera na server, Davalac usluga se obavezuje da u roku od tri dana odgovori Korisniku da li je instaliranje tog softvera moguće, u kom roku i po kojoj ceni.

Član 5. – Paketi tehničke podrške

Korisnici koji zahtevaju brže vreme odgovora, proširenu dostupnost podrške ili dodatne usluge mogu zakupiti jedan od plaćenih paketa tehničke podrške. Aktuelna ponuda i cene paketa dostupni su na Veb-sajtu (mycity-hosting.rs/paketi-tehnicke-podrske/).

Dostupni paketi tehničke podrške su: Start (6.000 RSD/mes.), Pro (12.000 RSD/mes.) i Enterprise (120.000 RSD/mes.). Svaki paket definiše garantovano inicijalno vreme odgovora, dostupnost podrške, broj uključenih tiketa i ostale pogodnosti prema tabeli na Veb-sajtu.

Usluga	Podrazumevani	Start	Pro	Enterprise
Garan. vreme odgovora (P1)	24h	2h	1h	30 min
Dostupnost podrške	Pon–Pet 9–17h	Pon–Pet 9–17h	9–22h svaki dan	24/7/365
Podrska vikendom	Ne	Na upit	Na upit	Da
Chat / telefon	Ne	Ne	Do 3x mes.	Da
Broj tiketa mesečno	Do 5	Do 10	Do 15	Do 30
Monitoring email blacklisti	Ne	Ne	Da	Da
Provera malware-a (mesečno)	Ne	1x	3x	10x
DDoS zaštita	Standardna	Napredna	Napredna	Napredna
Migracija pri hw problemu	U roku 24h	U roku 12h	Najkraći rok	Najkraći rok

Inicijalno (garantovano) vreme odgovora predstavlja vreme do prve reakcije na zahtev Korisnika – ne i vreme do konačnog rešenja problema. Vreme rešavanja problema zavisi od kompleksnosti i biće iskomunicirano Korisniku naknadno.

Tiketi se obračunaju u jedinicama od 2 radna sata. Ako rešavanje jednog zahteva traje kraće od 2 sata, računa se potrošnja jednog celog tiketa. Nakon iskorišćenja uključenih tiketa, svaki naredni zahtev naplaćuje se po važećem cenovniku radnog sata.

Vremena odgovora navedena u paketima tehničke podrške odnose se isključivo na probleme sa radom servera i prateom infrastrukture (web server, baza podataka, mreža, operativni sistem). Problemi nastali usled grešaka u samoj web aplikaciji, temi ili plugin-u Korisnika ne ulaze u obim garancija paketa tehničke podrške. U takvim slučajevima, Davalac usluga će jasno obavestiti Korisnika o svom nalazu i preporučiti sledeće korake.

Intervencije vikendom (Start i Pro paket) vrše se uz prethodnu najavu i zakazivanje, u skladu sa dostupnim kapacitetima. Enterprise paket uključuje podršku 24/7/365 bez ograničenja.

Radno vreme podrške zasniva se na centralnoevropskom vremenu (CET/CEST – vremenska zona Beograda, GMT+1).

Član 6. – Viša sila i faktori van kontrole Davaoca usluga

Davalac usluga ne garantuje neprekidan rad i dostupnost usluge u slučajevima kada faktori koji utiču na rad servera ne zavise od njega. Ovi slučajevi isključuju primenu SLA garancije dostupnosti opisane u Članu 4.1.

Faktori više sile i faktori van kontrole Davaoca usluga uključuju, između ostalog:

- Prirodne nepogode, požar, poplave, teroristički napad, rat ili bilo koje drugo fizičko oštećenje servera ili infrastrukture u Datacentru
- Prekid međunarodnih, medjugradske ili internih mreža za prenos internet saobraćaja
- Prekid napajanja električnom energijom u Datacentru

- DDoS napade i hakerske upade na server
- Malware softver ubacen od strane trecih lica
- Propuste, greske ili bezbednosne ranjivosti u softveru koji nije razvijen od strane Davaoca usluga
- Nemogucnost Datacentra da u roku od 7 sati otkloni hardverski kvar na serveru
- Hitna i neodložna azuriranja softvera u trajanju do 2 sata
- Probleme sa eksternim servisima i provajderima van infrastrukture Davaoca usluga

Davalac usluga ne garantuje za konzistentnost i ocuvanost podataka u slucaju opisanih faktora vise sile.

6.1. Masovni e-mail i anti-spam blackliste

Davalac usluga ne garantuje da server nece dospeti na anti-spam blackliste u slucaju prekomerne aktivnosti slanja e-poste – bilo usled masovnog slanja newslettera/ponuda od strane Korisnika, bilo usled malware softvera. U takvim slucajevima Davalac usluga nije duzan da podnosi zahteve za uklanjanje sa blacklisti. Nije preporučljivo masovno slanje e-pošte (newsletter, promotivne poruke) sa hosting servera.

Ukoliko slobodni kapaciteti to dozvoljavaju, Davalac usluga moze pruziti asistenciju pri uklanjanju sa anti-spam blackliste uz naknadu po vazecim cenovniku radnog sata (10 EUR po radnom satu, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS).

6.2. Malware na sajtovima Korisnika

Ukoliko malware dospere na sajt Korisnika na nacin koji je van odgovornosti Davaoca usluga (neazurirani CMS ili pluginovi, kompromitovane pristupne sifre i sl.), Davalac usluga nije duzan da malware ukloni. Davalac usluga moze dostaviti uputstvo za uklanjanje ili izvršiti restauraciju sajta iz dostupnog backupa.

Ukoliko malware ili drugi zlonamerni softver ugrozi trece strane, internet link ili infrastrukturu Datacentra, Davalac usluga moze privremeno suspendovati inficirani sajt, e-mail nalog ili hosting nalog radi zastite ostalih korisnika i infrastrukture. Davalac usluga je duzan da Korisniku dostavi pisani dokaz o razlogu suspenzije (screenshot obavestenja od Datacentra, koji sadrzi header emaila sa jasno vidljivim posiljaocem i datumom), i odmah ga obavesti o nastaloj situaciji te pruzi savet kako sprečiti slicne situacije.

Član 7. – Obaveze i odgovornosti Korisnika

Korisnik je odgovoran za sav sadržaj koji postavi na server, kao i za sve usluge i servise koje na njemu sam instalira ili za ciju instalaciju daje nalog trecim licima. Korisnik se obavezuje da ce koristiti usluge u skladu sa vazecim propisima Republike Srbije, EU regulativom koja se primenjuje na internet sadržaj, te medjunarodnim konvencijama i dobrim poslovnim praksama.

Korisnik se posebno obavezuje da NE:

- Instalira ili menja konfiguraciju softvera na serveru bez prethodne pisane saglasnosti Davaoca usluga (za Cloud i Dedicated servere)
- Menja lozinku za root/administratorski nalog bez naloga Davaoca usluga – promenu root lozinke vrši isključivo Davalac usluga, na zahtev Korisnika
- Koristi server za slanje neželjene e-poste (SPAM) ili masovnih komercijalnih poruka
- Hostuje piratizovani, pornografski, kladioncarski (gambling) sadržaj, niti bilo koji sadržaj koji je protivan zakonu ili nanosi štetu trecim licima
- Drži ili distribuira malware, ransomware, viruse ili drugu štetnu programsku opremu

- Vrsi krivična dela ili nanosi štetu trećim licima putem servera
- Rudari kriptovalute niti obavlja transakcije kriptovalutama putem servera
- Instalira 'crackovan', 'nullovan' ili nelicencirani softver (teme, pluginovi i sl.), jer takav softver po pravilu sadrži PHP malware
- Prenositi ili ustupati korišćenje usluge trećim licima bez pisane saglasnosti Davaoca usluga

Ukoliko Korisnik uoči ili posumnja na bezbednosni incident koji se tiče njegovih naloga ili podataka, dužan je da o tome bez odlaganja obavesti Davaoca usluga.

Davalac usluga ima pravo da ukloni sa servera sadržaj, servis ili softver koji je protivan zakonu ili nanosi štetu, kao i da privremeno ugasi servis preko kojeg se distribuira taj sadržaj. Davalac usluga je dužan da o preduzetim merama odmah obavesti Korisnika.

Davalac usluga nije odgovoran za postavljeni sadržaj na serveru niti za usluge/servise koje je sam Korisnik na njemu instalirao (ili ih je instaliralo treće lice).

Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Korisnik svojevolejno krši odredbe ovog Člana, ima pravo na jednostrani prekid usluge u skladu sa odredbama Člana 10 ovih Uslova.

Član 8. – Ograničenje odgovornosti

Davalac usluga ne snosi odgovornost za direktnu ili indirektnu štetu nastalu Korisniku ili trećim licima usled razloga koji su van kontrole Davaoca usluga, a koji su navedeni u Članu 6 ovih Uslova.

Davalac usluga ne snosi odgovornost za gubitak podataka koji nastane usled više sile, DDoS napada, hakerskih upada, malware-a ubacenog od strane trećih lica, ili gresaka u softveru koji Davalac usluga nije razvijao.

Davalac usluga ne snosi odgovornost za nedostupnost ili lošije performanse usluge uzrokovane: eksternim DNS provajderima, CDN servisima koje Korisnik koristi, greskama u konfiguraciji koje je izvršio sam Korisnik, ili pogresno instaliranim softverom od strane Korisnika ili trećeg lica.

U svakom slučaju, maksimalna ukupna finansijska odgovornost Davaoca usluga prema Korisniku, bez obzira na osnov potraživanja, ograničena je na iznos naknade koji je Korisnik platio za uslugu u periodu od 12 meseci koji prethodi nastanku štete. Ovo ograničenje ne isključuje pravo Korisnika na povraćaj unapred plaćene naknade u skladu sa Članom 9 ovih Uslova.

Davalac usluga ni u kom slučaju ne odgovara za izmaklu dobit, gubitak prihoda, gubitak podataka, niti za bilo koji vid indirektno ili posledične štete.

Član 9. – Prekid usluge i povraćaj naknade

U slučaju jednostranog prekida usluge od strane bilo koje Ugovorne strane, Korisnik ima pravo na povraćaj unapred plaćene naknade za period koji nije iskorišćen, proporcionalno ostatku plaćenog perioda.

Ukoliko Korisnik pre ili neposredno po prestanku usluge zatraži dodatno vreme radi transfera sajtova i podataka na drugi server, Davalac usluga je dužan da mu obezbedi pristup fajlovima i bazama podataka. Korisnik može koristiti ovaj pristup najduže 15 (petnaest) dana od dana prestanka usluge. Svaki dan proizvedenog pristupa fakturise se proporcionalno mesečnoj ceni zakupa.

Ukoliko Korisnik ne zatraži proizvedeni pristup pre ili u dan prestanka usluge, Davalac usluga može objaviti server ili deaktivirati nalog prvog dana po prestanku plaćenog perioda.

Član 10. – Izmena komercijalnih uslova

Davalac usluga zadržava pravo da jednostrano izmeni cene i komercijalne uslove pružanja usluga. O svakoj izmeni Davalac usluga je dužan da Korisnika obavesti pisanim putem (e-postom) najmanje 30 (trideset) dana pre nastupanja izmena, odnosno pre datuma plaćanja naknade za naredni period.

Davalac usluga može u svakom trenutku izmeniti ove Uslove, a izmenjena verzija stupa na snagu objavljivanjem na Veb-sajtu. Korisnici koji nastavljaju da koriste usluge nakon objavljivanja izmenjenih Uslova smatraju se saglasnim sa njima. Za usluge koje se naplaćuju unapred (godisnji paketi), izmene u Uslovima stupaju na snagu tek pri narednom obnavljanju pretplate.

Član 11. – Raskid ugovora

Korisnik ima pravo da jednostrano i bez obrazloženja u bilo kom trenutku raskine ugovor i prekine korišćenje usluge, uz pisano obavestjenje Davaocu usluga. Raskid od strane Korisnika stupa na snagu u roku od 1 (jednog) radnog dana od slanja pisanog obavestjenja. Korisnik ima pravo na povraćaj naknade za neiskorišćeni period u skladu sa Članom 9.

Davalac usluga ima pravo na jednostrani raskid ugovora uz otkazni rok od 30 (trideset) dana, uz pisano obavestjenje Korisniku. Davalac usluga ima pravo na trenutni raskid bez otkaznog roka ukoliko Korisnik teže ili ponavlja krsi odredbe Člana 7 ovih Uslova (zabranjena upotreba servera).

Ukoliko Davalac usluga iz objektivnih razloga nije u stanju da ispuni preuzete obaveze, Korisnik ima pravo na povraćaj unapred plaćene naknade i pravo na raskid ugovora, a Davalac usluga može jednostrano prekinuti pružanje usluge uz prethodno pisano obavestjenje.

Član 12. – Merodavno pravo i rešavanje sporova

Na ove Uslove i sve odnose između Ugovornih strana koji iz njih proisteknu primenjuje se pravo Republike Srbije. Za rešavanje sporova koji nastanu u vezi sa tumačenjem ili primenom ovih Uslova, a koji se ne reše sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud u Nišu.

Pre pokretanja sudskog postupka, Ugovorne strane su obavezne da ulože dobre napore ka mirnom i sporazumnom rešavanju svakog spora u roku od 30 (trideset) dana od nastanka spora.

Zaštita podataka o ličnosti (GDPR)

Pošto se bavimo uslugom hostovanja i serviranja podataka (sajtova, e-mailova, baza podataka), dužni smo da transparentno opisemo gde se i kako čuvaju podaci naših korisnika.

Lokacije servera i backup kopija

- Svi serveri koji hostuju sajtove, e-maile i baze podataka nalaze se u Nemackoj (Nuremberg i Falkenstein/Vogtland, Hetzner datacentri) i Finskoj (Helsinki, Hetzner datacentar), osim u posebnim slucajevima kada Korisnik zahteva drugu lokaciju
- Datacentri garantuju fizicku bezbednost servera (sertifikat ISO/IEC 27001)
- Lokacije backup kopija: Nemacka (Nuremberg, Falkenstein/Vogtland) i Finska (Helsinki), u Hetzner datacentrima
- Korisnik moze izabrati u kom gradu i datacentru (od ponudjenih) ce biti hostovan njegov sajt, e-mail i baze podataka

Ko ima pristup podacima

- Administratori servera zaposleni u nasoj kompaniji imaju tehnicku mogucnost pristupa svim podacima na serverima, ali to cine iskljucivo u slucaju tehnicke neophodnosti
- Nijedan privatni podatak Korisnika nece biti ustupljen trecim licima
- Podaci se ustupaju iskljucivo na osnovu zakonite naredbe nadležnih drzavnih organa Republike Srbije (uz sudski nalog)
- Backup serveri su posebno zasticeni – pristup imaju samo administratori servera zaposleni u kompaniji
- Transfer podataka sa hosting servera na backup servere vrsi se nocu, putem enkriptovane konekcije
- Sadržaj e-mailova Korisnika dostupan je iskljucivo Korisniku (osim u slucaju zakonite naredbe nadležnih organa)

Log fajlovi

Serveri cuvaju u log fajlovima sledece podatke u trajanju od 30 (trideset) dana: IP adrese i tacno vreme posete posetilaca sajtova Korisnika, kao i IP adrese i vreme logovanja ili pokusaja logovanja na hosting panel, e-mail servise, FTP i SSH servise. Logovanje je obavezno u skladu sa vazecim propisima radi mogucnosti rasvljavanja eventualnih krivicnih dela.

Bezbednost podataka

- Nasa kompanija primenjuje savremene mere zastite hostovanih podataka
- Za deset godina postojanja kompanije jos se nije desio nijedan hakerski upad na nivou servera
- U slucaju hakerskog upada na nivou servera, svi korisnici bice odmah obavesteni
- Nasa kompanija nije odgovorna ukoliko Korisniku budu ukradene pristupne sifre kompromitovanjem njegovog racunara ili propustom u njegovom sajtu

Prava Korisnika u pogledu podataka

Korisnik ima pravo da u svakom trenutku zatrazi kompletno brisanje svih podataka koje skladistimo na hosting u ili serveru koji je zakupio, ukljucujuci backup kopije. Zahtev se dostavlja pisanim putem na zvanicnu e-mail adresu Davaoca usluga.

Narucivanjem usluge Korisnik izjavljuje da je procitao, razumeo i prihvatio sve odredbe ovih Opstih uslova koriscenja i prodaje, kao i odredbe o zastiti podataka o licnosti navedene u ovom dokumentu.

MyCity Hosting | www.mycity-hosting.rs | Zaplanjska 36, 18110 Niš