

## Uslovi korišćenja web (shared) hosting usluga

### Član 1.

Ovim pravilnikom bliže su uređeni uslovi korišćenja web (shared) hosting usluge. Za potpuno razumevanje uslova korišćenja, Korisnik treba pročitati sve pravilnike objavljene na zvaničnom web sajtu ContraTeam-a, <https://www.contrateam.com/uslovi-koriscenja/>. Pravilnici na koje treba obratiti posebnu pažnju pre čitanja ovog pravilnika i koji utiču na korišćenje web hosting usluga su: Generalni uslovi korišćenja usluga, Pravilnik o pružanju podrške i Generalni uslovi plaćanja usluga, Politika privatnosti, Pravilnik o sankcionisanju korisnika, Pravilnik o korišćenju backup usluge.

### Član 2.

Kao osnovni pokretač web hosting platforme, ContraTeam koristi softver pod nazivom cPanel. Ovaj softver u sebi može sadržati softverske greške koje, u veoma retkim slučajevima, mogu uticati na njegovu funkcionalnost. Kako je ovaj softver izrađen od strane trećih lica, ContraTeam ne može biti odgovoran za eventualne probleme u njegovom funkcionisanju kao i u funkcionisanju svih softvera koje on opslužuje (web server, server baze podataka, email server, ftp server, dns server i druge). Kako bi se broj problema u funkcionalnosti cPanel softvera sveo na minimum, nadogradnja istog kao i njegove bezbednosne ispravke se vrše svakodnevno.

### Član 3.

ContraTeam je dužan da vrši održavanje servera u skladu sa aktuelnim praksama iz oblasti web hostinga što uključuje nadogradnje softvera, bezbednosne zakrpe i sva neophodna podešavanja. Održavanje servera ne uključuje održavanje internet prezentacija, aplikacija, softvera i drugih sadržaja koje Korisnik usluga koristi za pokretanje web prezentacija.

## Član 4.

ContraTeam, u okviru svoje poslovne delatnosti, obezbeđuje svojim korisnicima bezbednost njihovih web sajtova hostovanih na serverima ContraTeam-a. Istovremeno, svaki Korisnik je lično odgovoran za bezbednost svog web sajta počev od načina čuvanja lozinki za pristup cPanel-u i ftp-u pa nadalje.

## Član 5.

Svim korisnicima web hosting usluge, ContraTeam u okviru licence za korišćenje cPanel softvera koju poseduje, omogućava korišćenje besplatnih SSL sertifikata za sve domene koji su povezani sa na servere ContraTeam-a sa kojih se pruža usluga web hosting-a. Ovi sertifikati se izdaju od strane kompanija cPanel i Comodo i mogu se koristiti bez ikakve naknade za sve vreme dok je domen Korisnika povezan na ContraTeam-ov cPanel server za web hosting usluge. Ovi sertifikati se automatski obnavljaju periodično.

Besplatni SSL sertifikati se izdaju automatski u roku od 72h od kada se domen Korisnika poveže na ContraTeam-ov cPanel web hosting server nakon čega Korisnik može obaviti implementaciju istog u svoj web sajt ili aplikaciju.

Ukoliko Korisnik ima potrebe i želi da koristi privatni SSL sertifikat na svom web sajtu, Korisnik ima pravo da zakupi SSL sertifikat od ovlašćenih prodavaca istih a od ContraTeam-a mora zakupiti sopstvenu IP adresu koja bi se koristila samo za sajt na kome se instalira SSL sertifikat jer isti zahteva posebnu ip adresu radi korišćenja. Uz međusobni dogovor, Korisnik privatni SSL sertifikat možete zakupiti u saradnji sa ContraTeam-om.

## Član 6.

Korisnik ne sme koristiti ni u jednom trenutku više sistemskih resursa servera (procesorsko vreme, ram memorija, prostor na disku, mesečni protok i sl.) od onih koji su definisani u hosting paketu koji je Korisnik zakupio a o čemu je bio informisan prilikom odabira hosting paketa iz ponude ContraTeam-a. Korisnik može pratiti upotrebu resursa svog naloga prijavom u svoj cPanel nalog, na početnoj stranici. Korisnik koji često prekoračuje zakupljenu količinu sistemskih resursa može biti suspendovan i biće mu ponuđeno hosting rešenje u skladu sa njegovim potrebama.

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

## Član 7.

MySQL baze podataka moraju biti optimizovane i bez nepotrebnih podataka u istim (npr. ne sme se dešavati da se tabele u kojima se upisuju greške koje su se dogodile u softveru gomilaju bez rešavanja istih jer to može proizvesti bazu podataka od više gigabajta upotrebljenog prostora). Nije poželjno da Korisnik ima bazu podataka veću od 500MB na deljenim hosting uslugama jer to može imati uticaj na performanse samih servera ContraTeam-a.

## Član 8.

ContraTeam u cilju racionalne upotrebe prostora na disku automatski uklanja email poruke iz Trash foldera svih email naloga na web hosting serverima starije od 30 dana. Kako svaki hosting nalog takođe ima i Trash folder u cPanel File Manager-u, isti se prazni od fajlova obrisanih pre više od 30 dana. Takođe, ContraTeam zadržava pravo da povremeno uklanja backup fajlove koje Korisnik generiše preko cPanel korisničkog interfejsa a koji su stariji od 30 dana kao i error\_log fajlovi koji sadrže greške pri izvršavanju PHP koda na hosting nalogima korisnika.

## Član 9.

Korisnik je obavezan da prati upotrebu prostora na disku u okviru zakupljenog hosting paketa i, ukoliko je potrebno, blagovremeno obavi nadogradnju hosting paket na veći. U protivnom, ContraTeam ne snosi odgovornost za moguće prekide u radu hosting usluge (web sajt, email nalozi, baze podataka i slično).

## Član 10.

ContraTeam može suspendovati hosting nalog Korisnika ako detektuje napade spam botova (roboti) na internet prezentaciju Korisnika.

## Član 11.

U cilju povećanja bezbednosti internet prezentacija korisnika i samih servera koje koristi, ContraTeam vrši redovno skeniranje svojih server posebnim alatima koji mogu detektovati viruse, malware, trojance i druge maliciozne fajlove koji mogu ugroziti bilo internet prezentaciju Korisnika ili servere ContraTeam-a. U tom slučaju, ContraTeam zadržava pravo da detektovane fajlove obriše bez obaveštenja Korisnika

Dušan Filičević pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

o tome. U ovakvim slučajevima može doći do prekida u radu internet prezentacije koja je zaražena na ovaj način te Korisnik treba obaviti popravku iste i postarati se da se to više ne dešava pre sveg redovnim budućim održavanjem svoje internet prezentacije. Kako se radi o automatizovanom softveru, mogu se javiti i lažno pozitivni rezultati ali se to u praksi dešava izuzetno retko.

## Član 12.

Zbog sprečavanja slanja spam email poruka i samim tim sprečavanja da ip adresa servera dospe na spam listu, svi hosting nalozi su ograničeni na slanje 20 email poruka na sat. Ukoliko Korisniku ovaj limit nije dovoljan, može kontaktirati ContraTeam sa zahtevom da limit bude privremeno ili trajno povećan. Ukoliko se slanje spama dogodi dok je limit povećan, ContraTeam zadržava pravo da limit vrati na početni bez mogućnosti ponovnog povećanja.

## Član 13.

ContraTeam zadržava pravo da u bilo kom trenutku izmeni hosting pakete, njihove karakteristike koje omogućavaju ili neomogućavaju određene dodatne usluge korisnicima, cene samih paketa, kao i periode plaćanja istih, uz prethodnu obavezu da obavesti Korisnika o nastalim promenama najmanje 30 dana ranije i da iste primenjuje tek po isteku trenutnog plaćenog perioda za uslugu koju Korisnik koristi.

## Član 14.

ContraTeam kreira hosting pakete prema proceni zahteva tržišta, sa ciljem očuvanja visokog nivoa kvaliteta usluge. Postoji mogućnost, na poseban zahtev i u dogovoru sa Korisnikom, kreirati i ugovoriti poseban hosting paket radi ispunjenja određenih zahteva Korisnika.

## Član 15.

ContraTeam obezbeđuje backup svih web hosting naloga. Iako su kreirane backup kopije dostupne i samim Korisnicima, one se prvenstveno kreiraju za potrebe ContraTeam-a. Backup softver je napravljen od strane trećeg lica i ContraTeam ne može garantovati za postojanost i ispravnost tako napravljenih backup-a hosting naloga. ContraTeam savetuje Korisnicima da za svoje potrebe redovno kreiraju backup podataka na bilo koji od dostupnih načina. Sve backup kopije se čuvaju na

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

fizički odvojenim serverima isključivo namenjenim samo za tu potrebu.

**Član 16.**

ContraTeam nije dužan da čuva kopije isteklih hosting naloga duže od 14 dana od dana isteka naloga.

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam