



CENTAR M.G.B. d.o.o.

Bukovačka cesta 51, Zagreb

OIB: 20626777398 | MB: 01662031 | PDV ID: HR20626777398

T: 01 4650 215 | W: www.centar-mgb.hr | M: kontakt@centar-mgb.hr

# UVJETI PRUŽANJA PODRŠKE

## OPĆENITO

1. Uvjeti podrške (u nastavku Uvjeti) sastavni su dio Uvjeta korištenja usluga koje je Korisnik prihvatio pri narudžbi Usluge.
2. Uvjeti opisuju opseg podrške za CENTAR M.G.B. usluge kako bi se definiralo što je podržano od strane CENTAR M.G.B.a te koje su odgovornosti Korisnika i/ili treće strane.
3. Za vrijeme trajanja zakupa Usluga, CENTAR M.G.B. se obvezuje Korisniku pružati besplatnu korisničku podršku u vezi s problemima u radu Usluga koji su uzrokovani greškama na strani poslužitelja na koje se odnose zakupljene Usluge.
4. CENTAR M.G.B. redovna podrška uključena je u sve Usluge. CENTAR M.G.B. ne naplaćuje odgovore na tehničke upite i/ili telefonske pozive podršci, ali od Korisnika očekuje da pri otvaranju upita poštuje ove Uvjete.
5. CENTAR M.G.B. će upotrijebiti najbolje napore da na sve upite odgovori u najkraćem mogućem roku, a na sve upite obvezuje se očitovati u maksimalnom roku od 24 sata od zaprimljenog upita.
6. Korisnik je suglasan s time da brzina rješavanja Korisnikovih upita ovisi i o potpunosti podataka koje je Korisnik dao CENTAR M.G.B.u pri otvaranju upita za podršku.
7. CENTAR M.G.B. ograničava tehničku podršku na probleme koji se odnose na uredno pružanje Usluga te ne obuhvaća podršku vezano za programe i/ili aplikacije koje je Korisnik razvio odnosno instalirao prilikom korištenja Usluge.
8. CENTAR M.G.B. ne nudi podršku za specifične probleme vezane uz aplikacije kao što su programiranje, dizajn i razvoj web stranica, osim ako nije drugačije dogovoreno između Korisnika i CENTAR M.G.B.a.
9. Za Usluge kojima Korisnik pruža uslugu trećoj strani, odnosno vlastitim klijentima, Korisnik preuzima obvezu pružanja podrške svojim klijentima.
10. Svaka dodatna aktivnost koja ne spada u redovne, odnosno uobičajene aktivnosti CENTAR M.G.B. podrške koje su dolje opisane, naplaćuje se po cijeni od 200 KN po satu, odnosno iznos u protuvrijednosti za strane valute. U cijenu nije uključen PDV. Obračunska jedinica je 30 minuta. Primjeri aktivnosti izvan normalne podrške uključuju: probleme s web aplikacijama, instalaciju i/ili podešavanje skripti i sl.



## CENTAR M.G.B. d.o.o.

Bukovačka cesta 51, Zagreb

OIB: 20626777398 | MB: 01662031 | PDV ID: HR20626777398

T: 01 4650 215 | W: [www.centar-mgb.hr](http://www.centar-mgb.hr) | M: [kontakt@centar-mgb.hr](mailto:kontakt@centar-mgb.hr)

## REDOVNA PODRŠKA – WEB HOSTING

### 1. Redovna podrška za web hosting Uslugu uključuje:

- aktivno praćenje i osiguravanje rada sustava
- osiguravanje dostupnosti mreže
- briga o sigurnosti (antivirus, ModSecurity i prateći alati koje CENTAR M.G.B. koristi)
- besplatno premještanje računa s drugog hosting providera pri inicijalnom zakupu Usluge (cPanel na cPanel)
- pomoć i rješavanje problema kod usluga/servisa uključenih u web hosting Uslugu:
  - mail server
  - Apache server
  - PHP
  - MySQL / MariaDB baze podataka
  - DNS
  - FTP
  - cPanel

### 2. Odgovornosti Korisnika:

- OPĆENITO  
Očekuje se da Korisnik ima osnovno razumijevanje internetskih pojmova kao što su DNS, e-mail i FTP
- SIGURNOSNE KOPIJE PODATAKA  
Korisnik je odgovoran za sigurnosne kopije podataka, osim ako je u Uslugu uključen backup od strane MyDataknox ili je drugačije dogovoreno s Korisnikom
- DNS POSTAVKE  
Korisnik je odgovoran za upravljanje DNS zonama za domene koje posjeduje. Ukoliko je domena zakupljena kod CENTAR M.G.B.a, podrška za upravljanje domenom je uključena.
- E-MAIL POSTAVKE  
Očekuje se da Korisnik poznaje osnove konfiguracije e-mail klijenta. CENTAR M.G.B. podrška može Korisniku pomoći s najosnovnijim postavkama za račun e-pošte, ali ne ulazi u pitanja posebne konfiguracije od strane Korisnika za svrhe u koje je korisnik zakupio Uslugu kao što je filtriranje neželjene pošte.
- FTP POSTAVKE  
Očekuje se da će Korisnik koristiti siguran oblik FTP-a za povezivanje s našim poslužiteljima kao što su FTPES (FTP Explicit over SSL) ili sFTP (Secure FTP) po detaljnim uputama dostupnim u detaljima FTP računa u cPanelu te CENTAR M.G.B. ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati zbog korištenja drugog oblika povezivanja koje ne pruža istu razinu sigurnosti.



## CENTAR M.G.B. d.o.o.

Bukovačka cesta 51, Zagreb

OIB: 20626777398 | MB: 01662031 | PDV ID: HR20626777398

T: 01 4650 215 | W: [www.centar-mgb.hr](http://www.centar-mgb.hr) | M: [kontakt@centar-mgb.hr](mailto:kontakt@centar-mgb.hr)

- SKRIPTE I APLIKACIJE

Korisnik je u potpunosti odgovoran za instalaciju i rad svih skripti i aplikacija unutar hosting računala. CENTAR M.G.B. nije odgovoran za uklanjanje poteškoća i pružanje bilo kakve podrške koja se odnosi na neispravne skripte i aplikacije, osim ukoliko je drugačije dogovoreno s Korisnikom ili djelatnici podrške odluče pružiti podršku po navedenom pitanju. Ako djelatnici podrške odluče pružiti podršku u određenom slučaju, Korisnik ne stječe pravo na podršku u drugim takvim slučajevima. Korisnik je odgovoran za ažuriranje skripti i web aplikacija kako bi se izbjegli problemi u radu i kako bi se održala sigurnost samih skripti, odnosno aplikacija. Redovno održavanje skripti i aplikacija je politika koje se Korisnik mora strogo pridržavati.

- 3. Posebne odredbe za reseller hosting Uslugu:

- Korisnici Usluge odgovorni su za podršku svojim klijentima. CENTAR M.G.B. ne pruža podršku klijentima Korisnika reseller Usluge
- Svi zahtjevi za podršku moraju biti izvršeni od strane Korisnika
- Korisnik preuzima sve odgovornosti za naplatu i tehničku podršku za svoje klijente

## REDOVNA PODRŠKA – VIRTUALNI SERVERI

- 1. Redovna podrška za virtualne servere buhvača:

- aktivno praćenje i osiguravanje rada sustava;
- osiguravanje dostupnosti mreže;
- pomoć i rješavanje problema u slučaju:
  1. problema u radu samog servera koji nisu uzrokovani od strane Korisnika;
  2. problema s konekcijom koji nisu uzrokovani aktivnostima Korisnika;
  3. problema sa spajanjem na server (Remote Desktop, SSH, VNC);

- 2. Odgovornosti Korisnika:

- OPĆENITO  
Očekuje se da Korisnik ima osnovno razumijevanje korištenja virtualnog/dediciranog servera što uključuje spajanje na server, podešavanje servera te korištenje servera.
- PODEŠAVANJE, RAD SERVERA I SIGURNOST  
Korisnik je odgovoran za podešavanje servera po vlastitim potrebama.  
Korisnik se obvezuje brinuti za stabilan rad servera  
Korisniku se obvezuje brinuti za sigurnost servera, od pristupa samom serveru pa do osiguravanja servera od malicioznih skripti i/ili aplikacija



## CENTAR M.G.B. d.o.o.

Bukovačka cesta 51, Zagreb

OIB: 20626777398 | MB: 01662031 | PDV ID: HR20626777398

T: 01 4650 215 | W: [www.centar-mgb.hr](http://www.centar-mgb.hr) | M: [kontakt@centar-mgb.hr](mailto:kontakt@centar-mgb.hr)

- DNS POSTAVKE  
Korisnik je odgovoran za upravljanje DNS zonama i podešavanje vlastitog DNS servera na virtualnom/dediciranom serveru
- APLIKACIJE I OPERATIVNI SUSTAV  
Korisnik je u potpunosti odgovoran za instalaciju i rad svih aplikacija unutar virtualnog/dediciranog servera. CENTAR M.G.B. nije odgovoran za uklanjanje poteškoća i pružanje bilo kakve podrške koja se odnosi na neispravne aplikacije, osim ukoliko je drugačije dogovoreno s Korisnikom ili djelatnici podrške odluče pružiti podršku po navedenom pitanju. Ako djelatnici podrške odluče pružiti podršku u određenom slučaju Korisnik ne stječe pravo na podršku u drugim takvim slučajevima.  
Korisnik je odgovoran za ažuriranje operativnog sustava i primjenu nadogradnji.  
CENTAR M.G.B. ne odgovara za probleme u radu uzrokovane neodržavanjem operativnog sustava i aplikacija.

## REDOVNA PODRŠKA – OSTALE USLUGE

1. Redovna podrška za Usluge koje nisu navedene u točkama 2-3 ovih Uvjeta obuhvaća:
  - osiguravanje stabilnog rada Usluge
  - pomoć pri konfiguriranju Usluge
  - pomoć i rješavanje problema u slučaju problema u radu koji nisu uzrokovani od strane Korisnika