

## DAKTELA UGOVOR O NIVOU USLUGA (SLA)

### 1. DODATNE DEFINICIJE

- 1.1. Termin „**Radni dan**“ označava svaki dan od ponedjeljka do petka, osim za dane praznika i odmora.
- 1.2. Termin „**Radno vreme**“ označava vreme tokom Radnih dana u određenoj zemlji, kao što je prikazano u tabeli na lokaciji <https://docs.daktela.com/en/helpcentre/1/customer-support-specification>
- 1.3. Termin „**Vreme zastoja**“ označava period u kome je Usluga u potpunosti nedostupna zbog nerešenog kritičnog incidenta, sa izuzetkom nedostupnosti Usluge u vezi sa nekim Izuzetkom.
- 1.4. Termin „**Izuzetak**“ označava nešto od sledećeg:
  - a) planirano vreme zastoja;
  - b) smanjene performanse ili privremena nedostupnost određenih funkcija Usluge, koji nemaju materijalno značajan uticaj na korišćenje Usluge u celini;
  - c) postupak ili propust Klijenta ili Ovlašćenog korisnika koji nisu strogo usaglašeni sa Ugovorom ili uputstvima kompanije Daktela, uključujući neodgovarajuće korišćenje Usluge ili API-ja, odnosno, korišćenje Usluge bez izmena koje je preporučila kompanija Daktela;
  - d) nedostupnost Usluge zbog nekog sistema Klijenta, nedovoljne širine opsega, LAN/WAN mreže ili internog ožičenja koje nije obezbedila kompanija Daktela, odnosno zbog Materijala treće strane, uključujući kvar, prekid rada, gubitak ili neki drugi problem sa softverom, hardverom, sistemom ili drugim elementima koje nije dostavila kompanija Daktela u skladu sa Ugovorom;
  - e) nedostupnost Usluge zbog činjenja ili nečinjenja Klijenta ili Ovlašćenog korisnika prilikom zatraženog pristupa mreži kompanije Daktela preko lozinke, uređaja ili na drugi način, pri čemu Klijent nije poštovao propisane bezbednosne procedure;
  - f) nedostupnost usluge zbog pokušaja izvođenja operacija u većoj meri od propisanih kvota ili zbog ograničenja koje je kompanija Daktela uspostavila nakon mogućeg nepravilnog korišćenja;
  - g) korišćenje nepodržane verzije Usluge, odnosno tokom demonstracione, preliminarne, beta ili probne verzije Usluge, odnosno u vezi sa njima;
  - h) problemi sa telekomunikacionom uslugom, mrežom, internetom, opremom, optičkim vlaknom, kablom ili prekidom u ožičenju;
  - i) onemogućavanje, obustava ili prekid pružanja Usluge u skladu sa Ugovorom; ili
  - j) treća strana, događaj više sile ili drugi faktor koji nije pod kontrolom kompanije Daktela.
- 1.5. Termin „**Vreme prvog odgovora**“ označava vreme između trenutka kada kompanija Daktela primi informacije o incidentu i unese ih u sistem tiketiranja i trenutka prvog odgovora kompanije Daktela.
- 1.6. Termin „**Incident**“ označava problem sa Uslugom do kojeg je došlo zbog neispravnosti Daktela softvera.

- 1.7. Termin „**Usluga**“ obuhvaćen ovim ugovorom SLA označava isporuku aplikacija „Daktela kontaktni centar“ i „Daktela telefonija u oblaku“ kao usluge. To su aplikacije koje služe za objedinjavanje komunikacija iz većeg broja kanala (glasovnog kanala, kao i kanala za SMS, e-poštu i društvene mreže), a nazivaju se još i višekanalna rešenja. Aplikacije sadrže različite module (CRM, izveštavanje itd.), interfejsa za više uređaja i REST API-je. Pored toga, u njima se PBX funkcionalnost kombinuje sa naprednim funkcijama. Ugovorom SLA nisu pokrivenne druge usluge kompanije Daktela (na primer, WFM i Daktela AI agent). U slučaju Lokalnog instaliranja, SLA se primenjuje samo ako su ispunjeni zahtevi u pogledu pristupačnosti tokom trajanja ugovornog odnosa, kako bi kompanija Daktela mogla da upravlja Uslugom.
- 1.8. Termin „**Period pružanja usluge**“ označava kalendarski mesec tokom perioda važenja Ugovora. Prvi period pružanja usluge počinje na dan prihvatanja (odjeljak 3.2. uslova korišćenja usluga).
- 1.9. Termin „**Ciljno vreme za rešavanje incidenta**“ označava vreme potrebno za rešavanje Incidenta, u potpunosti ili pomoću privremenog rešenja zaobilaznjem. Ciljno vreme za rešavanje incidenta počinje da teče nakon isteka vremena prvog odgovora. Ukupno vreme potrebno za rešavanje incidenta predstavlja zbir Vremena prvog odgovora i Ciljnog vremena za rešavanje incidenta.

## 2. DOSTUPNOST

- 2.1. Kompanija Daktela će omogućiti dostupnost Usluge u skladu sa dogovorenim Planom nivoa usluge. Pojedinačni planovi nivoa usluge omogućavaju sledeće zahteve u pogledu dostupnosti:

Plan nivoa usluge	Zahtev u pogledu dostupnosti
Osnovni plan	99,5 %
Premijum plan	99,9 %
Poslovni plan	99,95 %

- 2.2. Zahtev u pogledu dostupnosti meri se zasebno po svakom pojedinačnom Periodu pružanja usluge pomoću sledeće formule. U slučaju delimičnog Perioda pružanja usluge (koji počinje nakon 1. dana u mesecu ili se završava pre poslednjeg dana u mesecu), Usluga se smatra dostupnom tokom preostalog dela meseca. Ukupan broj sati odnosi se na broj sati u Periodu pružanja usluge. Rezultati se zaokružuju na najbliži broj minuta:

$$\text{Dostupnost u \%} = \frac{\text{Ukupan broj sati} - \text{Broj sati vremena zastoja}}{\text{Ukupan broj sati}}$$



**daktela**

**Daktela s.r.o.**  
Vinohradská 2828/151  
130 00 Praha 3 - Žižkov  
[www.daktela.cz](http://www.daktela.cz)

+38 1114180205  
[daktela@daktela.rs](mailto:daktela@daktela.rs)



**Daktela RS**  
Bulevar Milutina Milankovića 9ž  
Belgrade  
Serbia  
[www.daktela.rs](http://www.daktela.rs)

- 2.3. Ako kompanija Daktela ne ispuni zahtev u pogledu dostupnosti prema odeljku 2.1, ona će Klijentu dodeliti kredit u iznosu koji se obračunava pomoću sledeće formule:

Plan nivoa usluge	Iznos kredita
Osnovni plan	1% naknade za sve što je završeno za 0,1% manje od zahteva u pogledu dostupnosti
Premijum plan	2% naknade za sve što je završeno za 0,1% manje od zahteva u pogledu dostupnosti
Poslovni plan	4% naknade za sve što je završeno za 0,1% manje od zahteva u pogledu dostupnosti

- 2.4. Iznos kredita se obračunava na osnovu mesečnih naknada za pružanje Usluge (srazmerni deo naknade u slučaju da je period duži od mesečnog). Kompanija Daktela će dodeliti kredit do maksimalnog iznosa od 100% mesečne naknade (srazmerni deo naknade za period duži od mesečnog) za svaki period pružanja Usluge.

### 3. KORISNIČKA PODRŠKA

- 3.1. Kompanija Daktela obezbeđuje korisničku podršku svakog meseca u godini, 7 dana nedeljno i 24 sata dnevno; kontakti su prikazani u tabeli na lokaciji <https://docs.daktela.com/en/helpcentre/1/customer-support-specification>
- 3.2. Van Radnog vremena, podršku će pružati tim glavnog sedišta kompanije Daktela u Pragu, i to samo na češkom i engleskom jeziku (to neće biti izvorni govornici).
- 3.3. Kompanija Daktela nema načine da potvrdi da je lice koje vrši komunikaciju u ime Klijenta kompetentno da prijavi incident ili podnese neki drugi zahtev u ime Klijenta. Poštovaće se zahtevi koji se podnesu na navedene e-adrese ili brojeve telefona, a nijedan nedostatak kompetentnosti lica koje podnosi zahtev u ime Klijenta neće moći da se pripíše kompaniji Daktela.

### 4. REŠAVANJE INCIDENATA

- 4.1. Klijent može da prijavljuje incidente preko kontakata navedenih u odeljku 3.1. Kritični incidenti se uvek moraju prijavljivati telefonom. Van Radnog vremena, i incidenti srednje težine moraju se prijavljivati telefonom.
- 4.2. Klijent ima obavezu da, prilikom prijavljivanja incidenata, pripremi sledeće informacije:
- identifikaciju Klijenta (ime kontakta / naziv kompanije / URL adresu instance / kodno ime prodavca),
  - detaljan opis problema i Sistema klijenta,
  - opis koraka koji su doveli do ponavljanja Incidenta i koraka koji su preduzeti da bi se incident izbegao.

- d) Klijent mora biti spreman da odgovori na sledeća pitanja:
- I. Da li problem na utiče na jednog ili više operatera?
  - II. Da li se ovaj problem javljao ranije ili je reč o izolovanom incidentu?
  - III. Kada je poslednji put sve radilo na očekivani način?
  - IV. Koji su koraci doveli do ovog problema?
  - V. Može li se problem ponoviti?
  - VI. Da li su na Sistemu klijenta izvršene neke izmene?
  - VII. Koju je verziju softvera Klijent koristio u vreme kada je došlo do problema? U ovo spadaju svi relevantni proizvodi, kao što su operativni sistemi ili aplikacije trećih strana.
  - VIII. Da li su se prikazivale poruke o greškama ili druge dijagnostičke informacije?
  - IX. Dostavite primere poziva.
  - X. Ostale dijagnostičke informacije, svi relevantni štampani primerci, tragovi, evidencije o greškama, kodovi grešaka ili snimci ekrana koje će pregledati tehničari Daktela tima za podršku.

4.3. Izveštaj o Incidentu neće biti potpun i neće dovesti do aktiviranja Vremena prvog odgovora niti Ciljnog vremena za rešavanje incidenta dok god kompanija Daktela ne dobije sve odgovore, informacije i dokumentaciju koji su neophodni za rešavanje problema. Kompanija Daktela može zatražiti dodatne informacije, dokumente i druge materijale, odnosno interakciju sa Klijentom za kojeg kompanija Daktela smatra da je neophodan za efikasnu obradu zahteva. Vreme prvog odgovora i Ciljno vreme za rešavanje incidenta biće obustavljeni dok god Klijent ne dostavi dodatne informacije i dodatnu dokumentaciju.

4.4. Kompanija Daktela prepoznaje sledeće kategorije incidenata:

Kategorija	Opis uticaja
1 – kritičan	Incidenti koji dovode do potpune nesposobnosti za rad i nedostupnosti svih usluga i svih ovlašćenih korisnika. <b>Primeri:</b> <i>korisnici ne mogu da se prijave na Uslugu, pozivi ne funkcionišu za sve ovlašćene korisnike, Usluga se ne može koristiti.</i>
2 – srednji	Incidenti kojima se delimično ograničava da Ovlašćeni korisnici na uobičajeni način koriste Uslugu. Usluga se može koristiti, ali je u znatnoj meri ograničena i ne postoji alternativno rešenje. Druga mogućnost je ta da postoji delimična neispravnost okruženja ili usluga. Delimična neispravnost onemogućava neke funkcionalnosti, ali celokupan sistem ostaje u najvećoj meri netaknut i funkcionalan. <b>Primeri (ali ne isključivi):</b> <i>neke nekritične funkcionalnosti Usluge koje ne rade, izolovane instance neuspelih poziva, problemi sa kvalitetom poziva, primetno usporavanje rada aplikacije.</i>
3 – manja težina	Incidenti koji imaju mali uticaj na saobraćaj, ili postoji alternativan način za rešavanje problema. <b>Primeri (ali ne isključivi):</b> <i>manje greške u aplikacijama, greške u izveštajima.</i>

- 4.5. Ukoliko je Klijent na svojoj strani omogućio odgovor kompanije Daktela a incident nije izazvan nekim Izuzetkom, kompanija Daktela će koristiti komercijalno opravdane napore da na incidente inicijalno odgovori u okviru Vremena prvog odgovora, a incidente reši u okviru Ciljnog vremena za rešavanje Incidenata na sledeći način:

Plan nivoa usluge	Kategorija incidenta	Vreme prvog odziva	Ciljno vreme za rešavanje incidenta
Osnovni plan	1 – kritičan	4 sata	4 sata
	2 – veća težina	12 sati	12 sati
	3 – manja težina	Najveći trud	Najveći trud
Premijum plan	1 – kritičan	2 sata	2 sata
	2 – veća težina	4 sata	4 sata
	3 – manja težina	Najveći trud	Najveći trud
Poslovni plan	1 – kritičan	1 sat	1 sat
	2 – veća težina	2 sata	2 sata
	3 – manja težina	Najveći trud	Najveći trud

- 4.6. Daktela tim za brigu o korisnicima dodeljivaće prioritete problemima u zavisnosti od njihove težine (kategorije incidenta) i plana nivoa usluge. Međutim, kompanija Daktela ne garantuje da će ispuniti navedene vremenske okvire u svakom datom periodu. Kompanija Daktela može da odgovori na svaki incident, odnosno da ga reši, u dužem vremenskom okviru ili da to uopšte ne učini, a Klijent neće imati pravo ni na kakav povraćaj ili kredit Usluge. U slučaju nedostupnosti Usluge, Klijent može samo da zatraži da kompanija Daktela dodeli kredit Usluge u skladu sa odeljkom 2.3.
- 4.7. Kompanija Daktela ima pravo da Klijentu fakturiše troškove povezane sa praćenjem i rešavanjem incidenta ako se objektivno utvrdi da Incident nije povezan sa uslugom koju pruža kompanija Daktela, odnosno da je neispravnost izazvao Klijent ili da do nje uopšte nije došlo. Ukupni troškovi će se obračunati u skladu sa standardnom satnicom koja je utvrđena u Specifikaciji proizvoda.

## 5. DODATNI USLOVI ZA OSTVARIVANJE KREDITA

- 5.1. Dodeljivanje kredita je uslovljeno time da korisnik prijavi neispravnost e-porukom poslatom na e-adresu [daktela@daktela.com](mailto:daktela@daktela.com), sa temom poruke „SLA Service Credit“ (Kredit SLA usluge). Izveštaj se kompaniji Daktela mora poslati najkasnije u poslednjih 7 dana u mesecu. Zahtev mora da sadrži dokumentaciju u kojoj se demonstrira da neispravnost ispunjava vremena nivoa usluge.
- 5.2. Svaki kredit Usluge koji se plaća Klijentu u skladu sa Ugovorom biće dodeljen u terminu za plaćanje nakon vremena u kome je došlo do neispravnosti. Ako ne postoji nijedan drugi termin zbog raskida ili isteka Ugovora, kredit se zadržava bez mogućnosti povraćaja ili dodatnih pravnih sredstava.



**daktela**

**Daktela s.r.o.**  
Vinohradská 2828/151  
130 00 Praha 3 - Žižkov  
[www.daktela.cz](http://www.daktela.cz)

+38 1114180205

[daktela@daktela.rs](mailto:daktela@daktela.rs)



**Daktela RS**

Bulevar Milutina Milankovića 9ž  
Belgrade  
Serbia

[www.daktela.rs](http://www.daktela.rs)

5.3. Krediti predstavljaju isključivo pravno sredstvo u slučaju da Daktela ne ispuni nivoe Usluge koji su ovde utvrđeni, i ne mogu se potraživati druge ili dodatne vrste pravnih sredstava, popusta i odšteta, uključujući kršenje garancije.

## **6. ZAHTEVI U VEZI SA USLUGOM**

6.1. Zahteve u vezi sa uslugom koje prijavi Klijent (kao što su zahtevi za podešavanje vremenskih uslova, za podešavanje novog korisnika / reda čekanja / rutiranja poziva, za promenu podešavanja tehničke podrške, za opcije konsultantskih proizvoda itd.) kompanija Daktela naplaćuje po standardnoj satnici utvrđenoj u Specifikaciji proizvoda i fakturiše ih za svakih pola sata započetog posla.

## **7. ODRŽAVANJE**

7.1. Daktela periodično koristi nove verzije Usluge, kako bi se dodale nove funkcionalnosti i obezbedila ažurnost Usluge. Nove verzije mogu da sadrže ispravke poznatih grešaka. Pored toga, kompanija Daktela obavlja i redovno održavanje infrastrukture, kako bi se obezbedila maksimalna bezbednost i dostupnost usluga.

7.2. Osim ako u Specifikaciji proizvoda nije utvrđeno drugačije, planirano vreme zastoja zbog rutinskog održavanja jeste od ponedeljka do četvrtka od 21 do 1 sat (sa izuzetkom praznika). Tokom planiranog vremena zastoja zbog rutinskog održavanja, kompanija Daktela može da uvodi izmene Usluge u okviru novih verzija. Klijent ne mora biti unapred obavešten o ovim izmenama. Ako se ovakve izmene vrše van planiranog vremena zastoja zbog rutinskog održavanja, Klijent će o tome biti obavešten najmanje 1 Radni dan ranije.

7.3. Kompanija Daktela obavlja radove redovnog održavanja na svojoj infrastrukturi, što obuhvata mreže, povezivanje, zaštitne zidove i platformu za vizuelizaciju. Ovi radovi se mogu obavljati 7 dana nedeljno između 21 i 6 sati. Takvi radovi neće dovesti do problema, a ako do problema ipak dođe, ovi radovi će se obračunavati kao Vreme zastoja.

7.4. Ako Klijent zatraži da se neke izmene obave van planiranog vremena zastoja, kompanija Daktela će imati pravo da takve radove fakturiše po standardnoj satnici utvrđenoj u Specifikaciji proizvoda.

7.5. U određenim slučajevima mogu biti neophodna podešavanja za koja je potrebna trenutna akcija, kako bi se sprečili opadanje kvaliteta ili gubitak Usluge. Kompanija Daktela će pokušati da takve aktivnosti zakaže tokom planiranog vremena zastoja, ali to ne može da garantuje.

## **8. PORTAL STATUSA I OBAVEŠTENJA**

8.1. Kompanija Daktela upravlja portalom statusa usluga na lokaciji <https://status.daktela.com> i na njemu Klijent može da prikaže status Usluge i sazna kada se odvija planirano održavanje. Informacije o statusu Usluge dostupne su u svakom trenutku.

8.2. Klijent se može prijaviti na portal statusa i preuzimati ažuriranja preko e-pošte ili drugih kanala. Ako se u statusu usluge pojavi ažuriranje ili planirano održavanje, Klijentu će se automatski poslati obaveštenje.



**daktela**

**Daktela s.r.o.**  
Vinohradská 2828/151  
130 00 Praha 3 - Žižkov  
[www.daktela.cz](http://www.daktela.cz)

+38 1114180205  
[daktela@daktela.rs](mailto:daktela@daktela.rs)



**Daktela RS**  
Bulevar Milutina Milankovića 9ž  
Belgrade  
Serbia  
[www.daktela.rs](http://www.daktela.rs)

8.3. Kompanija Daktela će sva obaveštenja slati na adresu e-pošte osobe za kontakt za tehnička pitanja, koja je navedena u Ugovoru ili Specifikaciji proizvoda. Klijent će nakon primopredaje usluge obezbediti osobu za kontakt koja će biti odgovorna za slanje obaveštenja i izveštaja i pobrinuće se da kompanija Daktela bude na jasan i pravovremen način obaveštena o svim promenama u vezi sa tim kontaktom.

## **9. POLITIKA ŽIVOTNOG CIKLUSA PROIZVODA**

9.1. Podržanim verzijama smatraju se poslednje tri glavne verzije ili verzije koje su izdate pre manje od godinu dana. Istorija verzija se uvek objavljuje na lokaciji <https://www.daktela.com/changelog>.

9.2. Klijent potvrđuje da starije (nepodržane) verzije Usluge možda ne ispunjavaju aktuelne bezbednosne zahteve i da mogu da sadrže bezbednosne ranjivosti koje mogu da utiču i na Sisteme klijenta i na Daktela okruženje.

9.3. Stoga kompanija Daktela izričito preporučuje da Klijent izvrši nadogradnju na podržanu verziju. U slučaju da Klijent ne omogući periodična ažuriranja Usluge, odnosno odbije ažuriranje i nastavi da koristi nepodržanu verziju, Klijent neće ispunjavati uslove za potpunu podršku kompanije Daktela i primenjivaće se sledeća politika:

- a) Dostupnost Usluge se neće garantovati, a Klijent neće ispunjavati uslove za kredit.
- b) Klijentu se rešavanje incidenata može fakturisati u punom iznosu i po satu, bez obzira na osnovni uzrok.
- c) Neće biti garantovana bezbednost niti najvažnije popravke.
- d) Neće se isporučivati popravke grešaka.
- e) Neće se dostavljati ažuriranja koja nisu u vezi sa bezbednošću.
- f) Neće biti prihvaćeni zahtevi u pogledu izmena proizvoda i drugih promena / razvoja.

## **10. NADZOR**

10.1. Celokupna aktivna oprema koja se nalazi u Daktela centrima podataka, kao što su fizički serveri, komutatori, ruteri, zaštitni zidovi, GMS mrežni prolazi i slični uređaji neprekidno se prate. Daktela koristi nadzor na nivou kompanije, sa većim brojem sopstvenih poboljšanja nadzora.

10.2. U slučaju neispravnosti kritičnih elemenata Daktela infrastrukture, sistem automatski vrši pozive i šalje SMS poruke kako bi upozorio odgovorne administratore. Daktela podrška, koja je dostupna 24 sata dnevno, obezbeđuje brzo rešavanje kritičnih problema.

## **11. BEZBEDNOST**

11.1. Daktela svoje usluge pruža u skladu sa najnovijim bezbednosnim standardima na tržištu, a razvila je politike bezbednosti informacija koje su dostupne na zahtev.