

LANACO

🏠 78000 Banja Luka
📍 Veljka Mlađenovića bb
☎ +387 51 335 500
✉ office@lanaco.com
🌐 www.lanaco.com

NOVA BANKA A.D. B.L.:	555 007 00000553 53
NOVA BANKA A.D. B.L.:	555 007 01000553 69
ATOS BANK A.D. B.L.:	567 162 11001118 71
PROCREDIT BANK:	194 106 25760001 39
UNICREDIT BANK A.D. B.L.:	551 001 00003388 50
UNICREDIT BANK D.D. Mostar:	338 350 22577012 81
ADDIKO BANK:	552 000 00003809 82
NLB BANKA A.D.:	562 099 0000 4241 90
RAIFFEISEN BANK:	161 045 00726500 30
INTESA SANPAOLO BANKA D.D.:	154 560 20112071 48
NAŠA BANKA A.D. BANJA LUKA:	554 000 00002937 49

LANACO

H O S T I N G

Opšti uslovi korišćenja usluge



ISO 9001:2015
ISO 27001:2013
ISO 20000-1:2018
ISO 22301:2019
ISO 45001:2018



JIB: 4400853190007
PDV: 400853190007
MB: 01788698
Br.reg.ul.: 1-5281-00



🏠 78000 Banja Luka
📍 Veljka Mladenovića bb
☎ +387 51 335 500
✉ office@lanaco.com
🌐 www.lanaco.com

NOVA BANKA A.D. B.L.:	555 007 00000553 53
NOVA BANKA A.D. B.L.:	555 007 01000553 69
ATOS BANK A.D. B.L.:	567 162 11001118 71
PROCREDIT BANK:	194 106 25760001 39
UNICREDIT BANK A.D. B.L.:	551 001 00003388 50
UNICREDIT BANK D.D. Mostar:	338 350 22577012 81
ADDIKO BANK:	552 000 00003809 82
NLB BANKA A.D.:	562 099 0000 4241 90
RAIFFEISEN BANK:	161 045 00726500 30
INTESA SANPAOLO BANKA D.D.:	154 560 20112071 48
NAŠA BANKA A.D. BANJA LUKA:	554 000 00002937 49

1. Osnovni pojmovi

Član 1.

(1) Hosting usluga podrazumijeva uslugu pružanja web i email servisa kao i drugih resursa na internetu, pri čemu korisnik dobija pristup serverima koje održava provajder hosting usluga omogućavajući stabilno i sigurno funkcionisanje online sadržaja i aplikacija.

(2) Dijeljeni hosting je vrsta hostinga u kojoj više web stranica ili aplikacija dijele isti fizički server i njegove resurse, što znači da više korisnika deli iste procesorske resurse, memoriju, disk prostor i druge karakteristike servera.

(3) Domen je jedinstveno ime koje se koristi za identifikaciju web stranica ili drugih resursa na internetu.

(4) Pružalac usluge web hostinga je privredno društvo LANACO d.o.o. Banjaluka koje Korisniku usluge, uz određenu naknadu, omogućava korištenje usluge web hostinga (u nastavku LANACO)

(5) Korisnik usluge predstavlja pravno lice, fizičko lice ili samostalnog preduzetnika koji koristi usluge web hostinga (u nastavku KORISNIK).

(6) Cjenovnik predstavlja listu usluga web hostinga, koja sadrži cijene paketa, njihove specifikacije i informacije o naplati za korišćenje usluge.

(7) Service Desk predstavlja servis koji je usmjeren na rješavanje korisničkih problema do kojih može doći pri korištenju usluge web hostinga.

(8) SSL sertifikat je sertifikat koji omogućava šifrovanje komunikacije između web servera i browsera.

Backup predstavlja proces pravljenja rezervnih kopija podataka kako bi se osigurala njihova sigurnost i integritet.

(9) DataCentar je fizički objekat koji se koristi za smještanje serverske opreme i infrastrukture potrebne za pružanje hosting usluge.

2. Osnovne obaveze Pružaoca usluge i isključenje odgovornosti

Član 2.

(1) LANACO se obavezuje da preduzima aktivne mjere na rješavanju nedostataka u pružanju „usluge web hostinga pod uslovima definisanim u tački 4. ovih Opštih uslova korištenja usluga web hostinga, od trenutka prijave nedostatka ili utvrđivanja istog putem sopsstvenog monitoringa;



ISO 9001:2015
ISO 27001:2013
ISO 20000-1:2018
ISO 22301:2019
ISO 45001:2018



JIB: 4400853190007
PDV: 400853190007
MB: 01788698
Br.reg.ul.: 1-5281-00



🏠 78000 Banja Luka
📍 Veljka Mlađenovića bb
☎ +387 51 335 500
✉ office@lanaco.com
🌐 www.lanaco.com

NOVA BANKA A.D. B.L.:	555 007 00000553 53
NOVA BANKA A.D. B.L.:	555 007 01000553 69
ATOS BANK A.D. B.L.:	567 162 11001118 71
PROCREDIT BANK:	194 106 25760001 39
UNICREDIT BANK A.D. B.L.:	551 001 00003388 50
UNICREDIT BANK D.D. Mostar:	338 350 22577012 81
ADDIKO BANK:	552 000 00003809 82
NLB BANKA A.D.:	562 099 0000 4241 90
RAIFFEISEN BANK:	161 045 00726500 30
INTESA SANPAOLO BANKA D.D.:	154 560 20112071 48
NAŠA BANKA A.D. BANJA LUKA:	554 000 00002937 49

(2) LANACO se obavezuje da preduzima preventivne mjere koje uključuju: redovnu kontrolu infrastrukture za pružanje usluga, analizu karakteristika i performansi komunikacija, kao i iskorišćenosti hardvera i performansi;

(3) LANACO se obavezuje da će aktivirati uslugu u roku od dva (2) radna dana od dana dostavljanja svih potrebnih informacija i uplate predračuna od strane KORISNIKA usluge;

(4) LANACO se obavezuje da pružanje predmetne usluge vrši sa povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (pažnja dobrog stručnjaka), u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, vodeći pri tome računa da se interesi KORISNIKA što potpunije štite;

(5) LANACO se obavezuje da svoju telekomunikacionu mrežu i resurse, neophodnu za korišćenje web hostinga održava u ispravnom stanju, u skladu sa tehničkim propisima i standardima, u cilju neometanog pružanja usluge web hostinga;

(6) LANACO ne odgovara za kvalitet pristupa usluzi web hostinga prouzrokovan problemima na pristupnoj mreži koje su posljedica aktivnosti i odgovornosti trećih lica;

(7) LANACO ne odgovara za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju pojedinih dijelova interneta i dijelova ponuđenih resursa, na koje ne može objektivno da utiče i koje su posljedica odgovornosti trećih lica;

(8) LANACO ne odgovara za sadržaj, izgled, namjenu ili funkcionisanje sadržaja postavljenog od strane KORISNIKA, a koje KORISNIK koristi u okviru usluga web hostinga, kao i za poslovne rezultate i pravne i sve druge posljedice nastale korišćenjem usluge;

(9) Odgovornosti i obaveze LANACO-a prestaju da važe i u slučaju poremećaja u nivou kvaliteta usluge koji su prouzrokovani dejstvom događaja više sile;

(10) LANACO se obavezuje da najmanje 7 (sedam) dana prije isteka zakupa web hostinga o tome obavjesti KORISNIKA pismenim putem i dostavi predračun za naredni period korišćenja usluge;

(11) LANACO se obavezuje da će u slučaju izmjena uslova korišćenja usluge, o tome pismeno obavjestiti KORISNIKA usluga, najmanje trideset (30) dana prije nego što se novi uslovi korišćenja počnu primjenjivati;

(12) LANACO zadržava pravo na održavanje i nadogradnju infrastrukture tokom redovnih vremenskih perioda koje će unapred najaviti KORISNIKU. Za vreme održavanja, moguće je da će doći do kratkotrajnih prekida usluga.

3. Obaveze korisnika usluge web hostinga

Član 3.

(1) KORISNIK usluge je obavezan da PRUŽAOCU usluge plati naknadu za usluge korištenja usluge web hosting-a, u skladu sa Cjenovnikom hosting paketa i definisanim u tački 5. ovih Opštih uslova korištenja usluga web hostinga i predračunom ispostavljenim od strane PRUŽAOCA usluge.



ISO 9001:2015
ISO 27001:2013
ISO 20000-1:2018
ISO 22301:2019
ISO 45001:2018



JIB: 4400853190007
PDV: 400853190007
MB: 01788698
Br.reg.ul.: 1-5281-00



🏠 78000 Banja Luka
📍 Veljka Mlađenovića bb
☎ +387 51 335 500
✉ office@lanaco.com
🌐 www.lanaco.com

NOVA BANKA A.D. B.L.: 555 007 00000553 53
NOVA BANKA A.D. B.L.: 555 007 01000553 69
ATOS BANK A.D. B.L.: 567 162 11001118 71
PROCREDIT BANK: 194 106 25760001 39
UNICREDIT BANK A.D. B.L.: 551 001 00003388 50
UNICREDIT BANK D.D. Mostar: 338 350 22577012 81
ADDIKO BANK: 552 000 00003809 82
NLB BANKA A.D.: 562 099 0000 4241 90
RAIFFEISEN BANK: 161 045 00726500 30
INTESA SANPAOLO BANKA D.D.: 154 560 20112071 48
NAŠA BANKA A.D. BANJA LUKA: 554 000 00002937 49

(2) KORISNIK je odgovoran za održavanje sigurnosti svog naloga, uključujući, ali ne ograničavajući se na, sigurnost lozinki i zaštitu od neovlašćenog pristupa.

(3) KORISNIK je dužan da se pridržava procedura za prijavu problema kako bi osigurao pravovremeno rješavanje. Nepridržavanje ovih procedura može rezultirati kašnjenjem u pružanju podrške.

4. Podrška

Član 4.

(1) PRUŽALAC usluge ne garantuje da je usluga bez greške, niti da može otkloniti sve probleme na koje Korisnik usluge može naići u toku korištenja predmetne usluge. PRUŽALAC usluge se obavezuje da će uložiti razumno vrijeme i resurse kako bi pružio KORISNIKU podršku i obezbijedio neometano korištenje usluge.

(2) Pod zahtjevom za podršku podrazumijeva se kontakt putem Web portala, E-mail-a i telefonskim putem između KORISNIKA I PRUŽAOCA usluge u toku radnog vremena tima za podršku, iniciran od strane ovlaštenih lica KORISNIKA, s ciljem da se razriješi pitanje ili problem KORISNIKA usluge u vezi sa korištenjem usluge web hostinga. Kontakti LANACO i kanali za komunikaciju sa KORISNIKOM usluge definisani su Tabelom 3: Kontakt lista za komunikaciju i eskalaciju problema u radu servisa.

(3) Prioriteti rješavanja zahtjeva korisnika su definisani u Tabeli 1: Definisanje prioriteta zahtjeva, i Tabeli 2: Vremena rješavanja zahtjeva prema prioritetima

Prioritet	Ime	Opis
P1	Kritičan	Prekid uzrokuje kritičnu nedostupnost funkcionalnosti ili potpuni prekid mrežnih servisa uz ozbiljan uticaj na dostupnost usluga. Ne postoji moguća alternativa.
P2	Normalan	Nekritična funkcija ili procedura, neupotrebljiv ili težak za upotrebu, operativni uticaj, bez direktnog uticaja na dostupnost servisa. Dostupno je alternativno rješenje.
P3	Nizak	Aplikacija ili izolovana procedura neupotrebljiva, alternativa dostupna, oporavak moguć.

Tabela 1 : Definisanje prioriteta zahtjeva



🏠 78000 Banja Luka
📍 Veljka Mlađenovića bb
☎ +387 51 335 500
✉ office@lanaco.com
🌐 www.lanaco.com

NOVA BANKA A.D. B.L.: 555 007 00000553 53
NOVA BANKA A.D. B.L.: 555 007 01000553 69
ATOS BANK A.D. B.L.: 567 162 11001118 71
PROCREDIT BANK: 194 106 25760001 39
UNICREDIT BANK A.D. B.L.: 551 001 00003388 50
UNICREDIT BANK D.D. Mostar: 338 350 22577012 81
ADDIKO BANK: 552 000 00003809 82
NLB BANKA A.D.: 562 099 0000 4241 90
RAIFFEISEN BANK: 161 045 00726500 30
INTESA SANPAOLO BANKA D.D.: 154 560 20112071 48
NAŠA BANKA A.D. BANJA LUKA: 554 000 00002937 49

Raspoloživost Call Centra	Svakim danom: 24 časa 7 dana u sedmici	
Vrijeme rješenja zahtjeva (prema prioritetima)	P1 (Visok prioritet)	8 radnih časova
	P2 (Srednji prioritet)	4 radnih dana (40 časova)
	P3 (Nizak prioritet)	9 radnih dana (80 časova)

Tabela 2: Vremena rješavanja zahtjeva prema prioritetima

Kontakti LANACO i kanali za komunikaciju sa KORISNIKOM usluge:	
Lanaco Service Desk	
U slučaju bilo kakvih problema u radu Servisa i tehničkih upita možete dobiti podršku našeg servis desk-a 8 sati dnevno, 5 radnih dana u nedjelji, putem:	
Telefon	+387 51 335 577
E-mail	servicedesk@lanaco.com
Web forma	https://podrska.lanaco.com/

Tabela 3: Kontakt lista za komunikaciju i eskalaciju problema u radu servisa



ISO 9001:2015
ISO 27001:2013
ISO 20000-1:2018
ISO 22301:2019
ISO 45001:2018



JIB: 4400853190007
PDV: 400853190007
MB: 01788698
Br.reg.ul.: 1-5281-00

5. Cjenovnik i uslovi plaćanja

Član 5.

(1) Cijene paketa i tehničke karakteristike su dati u Tabeli 4:

PAKET MINI 2 GB	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
Disk prostor: 2 GB Kontrolni panel za upravljanje (cPanel) Neograničen saobraćaj Neograničeno e-mail adresa Neograničeno poddomena Neograničeno addon domena WebMail pristup Broj MySQL baza: 2 PHPMyAdmin PHP 5+ FTP pristup (24/7) Crone jobs SSL Certifikat Kompletna antivirusna zaštita AntiSPAM zaštita Backup - ručni i automatski WP Rocket DataCentar u BiH Tehnička podrška	60,00	70,20
PAKET START 4 GB	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
Disk prostor: 4 GB Kontrolni panel za upravljanje (cPanel) Neograničen saobraćaj Neograničeno e-mail adresa Neograničeno poddomena Neograničeno addon domena WebMail pristup Broj MySQL baza: 2 PHPMyAdmin PHP 5+ FTP pristup (24/7) Crone jobs SSL Certifikat Kompletna antivirusna zaštita AntiSPAM zaštita Backup - ručni i automatski WP Rocket DataCentar u BiH Tehnička podrška	100,00	117,00

PAKET NAPREDNI 8 GB	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
Disk prostor: 8 GB Kontrolni panel za upravljanje (cPanel) Neograničen saobraćaj Neograničeno e-mail adresa Neograničeno poddomena Neograničeno addon domena WebMail pristup Broj MySQL baza: 4 PHPMyAdmin PHP 5+ FTP pristup (24/7) Crone jobs SSL Certifikat Kompletna antivirusna zaštita AntiSPAM zaštita Backup - ručni i automatski WP Rocket DataCentar u BiH Tehnička podrška	150,00	175,50
PAKET POSLOVNI 16 GB	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
Disk prostor: 16 GB Kontrolni panel za upravljanje (cPanel) Neograničen saobraćaj Neograničeno e-mail adresa Neograničeno poddomena Neograničeno addon domena WebMail pristup Broj MySQL baza: 8 PHPMyAdmin PHP 5+ FTP pristup (24/7) Crone jobs SSL Certifikat Kompletna antivirusna zaštita AntiSPAM zaštita Backup - ručni i automatski WP Rocket DataCentar u BiH Tehnička podrška	175,00	204,75

PAKET ULTRA 30 GB	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
Disk prostor: 30 GB Kontrolni panel za upravljanje (cPanel) Neograničen saobraćaj Neograničeno e-mail adresa Neograničeno poddomena Neograničeno addon domena WebMail pristup Broj MySQL baza: ∞ PHPMyAdmin PHP 5+ FTP pristup (24/7) Crone jobs SSL Certifikat Kompletna antivirusna zaštita AntiSPAM zaštita Backup - ručni i automatski WP Rocket DataCentar u BiH Tehnička podrška	200,00	234,00

Tabela 4: Cijene paketa i tehničke karakteristike

6. Završne odredbe

Član 6.

- (1) Obračunski period za usluge je godinu dana.
- (2) Korisnik plaća uslugu po ispostavljenom predračunu za obračunski period.
- (3) Aktivacija usluge vrši se nakon dostavljanja svih potrebnih informacija i uplate predračuna od strane KORISNIKA usluge.

Član 7.

- (1) KORISNIK može otkazati uslugu slanjem pisanog obaveštenja najmanje 30 dana pre isteka tekućeg obračunskog perioda. Obnavljanje usluge će se automatski izvršiti za naredni obračunski period osim ako KORISNIK ne otkaže uslugu prema gore navedenim uslovima.

Član 8.

- (1) LANACO i KORISNIK su saglasni da, za slučaj nepridržavanja ovih Opštih uslova, svaka strana uputi pismeno upozorenje drugoj strani prije preduzimanja bilo kakvih drugih mjera.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima, primijenit će se odredbe Zakona o obligacionim odnosima Republike Srpske, Zakona o autorskom i srodnim pravima BiH i drugi relevantni propisi koji važe u Republici Srpskoj odnosno Bosni i Hercegovini.



🏠 78000 Banja Luka
📍 Veljka Mlađenovića bb
☎ +387 51 335 500
✉ office@lanaco.com
🌐 www.lanaco.com

NOVA BANKA A.D. B.L.:	555 007 00000553 53
NOVA BANKA A.D. B.L.:	555 007 01000553 69
ATOS BANK A.D. B.L.:	567 162 11001118 71
PROCREDIT BANK:	194 106 25760001 39
UNICREDIT BANK A.D. B.L.:	551 001 00003388 50
UNICREDIT BANK D.D. Mostar:	338 350 22577012 81
ADDIKO BANK:	552 000 00003809 82
NLB BANKA A.D.:	562 099 0000 4241 90
RAIFFEISEN BANK:	161 045 00726500 30
INTESA SANPAOLO BANKA D.D.:	154 560 20112071 48
NAŠA BANKA A.D. BANJA LUKA:	554 000 00002937 49

(3) Sporove Pružalac usluge i Korisnik će rješavati sporazumno, a u slučaju da to nije moguće ugovora se mjesna nadležnost stvarno nadležnost suda u Banjaluci.

Banja Luka, 12.07.2024.

Dokument je validan bez potpisa i pečata!



ISO 9001:2015
ISO 27001:2013
ISO 20000-1:2018
ISO 22301:2019
ISO 45001:2018



JIB: 4400853190007
PDV: 400853190007
MB: 01788698
Br.reg.ul.: 1-5281-00