

Ова претставува пример за Договор за ниво на испорачана услуга. Договорните страни можат да го разгледаат со цел да им послужи како пример за тоа како би требало да изгледа и што би требало да содржи Договорот за ниво на испорачана услуга. Треба да се има во предвид дека овој пример може да подлежи на измени и дополнувања со цел истиот да се прилагоди на потребите во конкретниот случај. Сите примери што се дадени во овој образец се наведени како општ предлог и не значи дека истите можат и треба да се применат во секоја конкретна ситуација.

## **Договор за ниво на испорачана услуга**

Овој Договор за ниво на испорачана услуга се склучува на *05.12.2008* помеѓу две договорни страни:

Компанија X, како давател на услугата т.е. Носител на набавката, со адреса на ул. Македонија бр.2 и

Компанија У, како примател на услугата, т.е. Договорен орган, со адреса на ул. Македонија бр.3.

**Содржина:**

<i>Опис и дефиниции на термини</i> .....	3
<i>Вовед</i> .....	3
<i>Предмет на Договорот</i> .....	3
<i>Времетраење на Договорот</i> .....	3
<i>Јазик на договорот и пропратната документација</i> .....	4
<i>Детален опис на услугата</i> .....	4
<i>Ниво на испорачана услуга</i> .....	5
<i>Мерење на испорачаната услуга</i> .....	5
<i>Начини на решавање на настанатите проблеми</i> .....	6
<i>Техничка поддршка</i> .....	7
<i>Обврски на примателот на услугата</i> .....	7
<i>Исклучоци</i> .....	7
<i>Гаранции</i> .....	7
<i>Обновување на Договорот</i> .....	8
<i>Раскинување на Договорот</i> .....	8
<i>Сповори</i> .....	8
<i>Доверливост</i> .....	8

## **Опис и дефиниции на термини**

**Веб сајт** - колекција на електронски документи, кои се наоѓаат на еден или повеќе веб сервери.

**Електронско купување** – процес на купување на производи и услуги преку електронски системи како интернет или други видови на компјутерски мрежи.

**Креирање на веб сајт** - е процес на концептирање, планирање, моделирање, и извршување на електронски медија записи, кои се пренесуваат преку интернет во форма на технологиите кои одговараат за интерпретација и приказ на компјутер, преку интернет пребарувач или друг веб-базиран графички кориснички интерфејс.

**Хостирање на веб сајт** - претставува услуга која им овозможува достапност на веб сајтот преку WWW. Компаниите кои вршат веб хостирање обезбедуваат место на сопствен сервер како и интернет поврзаност во центри на податоци. Тие обезбедуваат и простор за центри на податоци и Интернет поврзаност за сервери кои не се во нивна сопственост, кои се сместени во нивните центри на податоци.

## **Вовед**

### **Член 1**

Договорот за ниво на испорачана услуга е договор помеѓу две страни: носител на набавката (давател на услуга) и договорен орган (примател на услуга). Со овој Договор се дефинира нивото на услуга која носителот на набавката се обврзува да ја даде на договорниот орган.

Договорот за ниво на испорачана услуга воспоставува заедничко договорени нивоа на услуги, методи на контрола и соодветни обврски на инволвираните страни.

## **Предмет на Договорот**

### **Член 2**

Предмет на овој Договор е *креирање и хостирање на веб сајт за е-бизнис* и јасно утврдени стандарди на извршување на услугите на кои се обврзува Носителот на набавката. Со овој договор Носителот на набавката се обврзува дека ќе ги испорача услугите наведени во овој договор во согласност со утврденото ниво на секоја од нив.

## **Времетраење на Договорот**

### **Член 3**

Овој Договор ќе стапи на сила на денот на склучување на Договорот и ќе трае една година, односно до 05.12.2009.

## **Јазик на договорот и пропратната документација**

### **Член 4**

Договорот, како и целата пропратна документација, се пишуваат на *македонски јазик со користење на неговото кирилско писмо.*

## **Детален опис на услугата**

### **Член 5**

Услугите кои компанијата X ги обезбедува за компанијата Y се следниве:

**1. Креирање на веб сајтот на компанијата Y** - Веб сајтот ќе биде креиран според спецификациите наведени во претходно подготвениот меморандум за разбирање потпишан помеѓу договорните страни на 15.11.2008. Веб сајтот треба да е завршен за четири месеци од потпишување на овој договор.

**2. Овозможување на електронско купување преку кредитни картички и преку PayPal од веб сајтот на компанијата Y** - Веб сајтот треба да има можност за електронско плаќање кое ќе им овозможи на корисниците да купуваат со кредитна картичка (mastercard, visa и Amex) како и преку PayPal, вклучувајќи ја и можноста за онлајн враќање на купената стока. Сајтот ќе има купувачка кошничка за да се овозможи купување на повеќе работи истовремено. Делот за онлајн извештаи кои ќе бидат заштитени со лозинка, ќе содржи реални извештаи за продажбата, кои ќе можат да даваат можност за приказ според производи, на дневна, месечна и годишна основа. Делот со онлајн извештаи, исто така, ќе ја има можноста за пребарување која ќе му овозможува на Договорниот орган да бара конкретни продажби во последните 12 месеци.

**3. Повеќе на дневен бекап на документите** – Носителот на набавката ќе прави дневен бекап на сите документи на веб сајтот (вклучувајќи ја содржината, базите на податоците и другите податоци)

**4. Овозможување на 5 pop3 имеил акаунти на веб URL на компанијата Y**- Договорниот орган ќе има пет pop3 имеил акаунти кои ќе го имаат истиот продолжеток како и URL на веб сајтот. Имеилот на овие акаунти ќе има можност за автоматско препраќање, можност да биде заштитен со софтвер за блокирање на спам, со можност пораката да биде пристапна преку веб.

**5. Хостирање на веб сајтот на компанијата Y на доделен (co-located) сервер** – Носителот на набавката ќе го чува и одржува серверот кој е во сопственост на клиентот. На овој сервер обезбедувачот на услугата ќе го хостира е-бизнис сајтот на компанијата Y.

**6. Оптимизација на веб сајтот за веб пребарувачи** - Обезбедувачот на услугата ќе ги организира и кодира страниците на веб сајтот на таков начин за да се зголеми слободниот сообраќај од големите пребарувачи со посебно внимание кон Google и Yahoo. Исто така, Носителот на набавката, по шест

месеци од активирање на сајтот, ќе постигне доволно дојдовни линкови за првата страна (home page) на сајтот за да страната добие ранг на Google не помал од 4-то место. Ќе има не помалку од 50 дојдовни линкови до првата страна на веб сајтот (како што е мерено според Yahoo) по шест месеци од активирање на сајтот. Обезбедувачот на услугата ќе му асистира на купувачот на услугата во купувањето на кликови преку текст реклами на Google и Yahoo со очекуван месечен буџет за тие две услуги од \$1000.

**7. Поставување на доделен (co-located) сервер** – Компанијата X ќе го инсталира целиот софтвер на доделен (co-located) сервер на компанијата Y, потребен за работење, администрирање и маркетингање на веб сајтот. Софтверски апликации кои ќе бидат вклучени се PHP и MySQL.

## Ниво на испорачана услуга

### Член 6

Мерка на испорачана услуга	Дефиниција	Стандардно или минимално ниво на извршување
<i>Даден е пример само за услуга бр.6 - Оптимизација на веб сајтот за веб пребарувачи, а мерки би требало да се утврдат за сите останати услуги</i>		
<i>(Пример за услуга бр.6- <b>Оптимизација на веб сајтот за веб пребарувачи</b>): Метод на мерење на нивото на услугата е: Статистика за сообраќај на сајтот</i>	<i>Статистиката за сообраќај на сајтот е статистика за посетеноста на сајтот</i>	<i>Минимално ниво на извршување на услугата: 100.000 различни посетители на веб сајтот на месечно ниво</i>

## Мерење на испорачаната услуга

### Член 7

Страната која ќе врши ревизија и начинот на кој ќе се врши ревизијата на услугите опфатени со Договорот за ниво на испорачана услуга, зависи од Видот на услугата.

*Даден е пример само за услуга бр.5 - Хостирање на веб сајтот на компанијата У на доделен (co-located) сервер У, меѓутоа начинот на ревизија би требало да се утврди за сите останати услуги*

За услугата бр.5 - Хостирање на веб сајтот на компанијата У на доделен (co-located) сервер – Пад на серверот ќе се мери и забележува од страна на Носителот на набавката преку неговите серверски дневници (логови). Договорниот орган може независно да води евиденција за падот на серверот и за било какви несогласувања ќе решава XXXXXXXX.

## Начини на решавање на настанатите проблеми

### Член 8

Ранг на услугата	Услуги	Време на реакција на настанатиот проблем/дефект
I	Овозможување на електронско купување преку кредитни картички и преку раурал од веб сајтот на компанијата У	Веднаш по добивањето на информацијата за проблемот, најдоцна до 30 мин.
I	Креирање/ Достапност на веб сајтот на компанијата У	Веднаш по добивањето на информацијата за проблемот, најдоцна до 30 мин.
I	Хостирање на веб сајтот на компанијата У на доделен (co-located) сервер	Веднаш по добивањето на информацијата за проблемот, најдоцна до 30 мин.
I	Поставување на доделен (co-located) сервер	Веднаш по добивањето на информацијата за проблемот, најдоцна до 30 мин.
II	Оптимизација на веб сајтот за веб пребарувачи	2 часа
III	Правење на дневен бекап на документите	4 часа
III	Овозможување на 5 pop3 имеил акаунти на веб URL на компанијата У	4 часа

**Известувања:** Сите известувања во врска со овој Договор се даваат само во пишана форма. Пишаните известувања може да бидат доставени преку пошта, електронска пошта или приватен курир. Известувањата нема да се сметаат за ефективни се додека не се примени од другата страна. За секоја од страните, известувањата ќе бидат доставени до долунаведените назначени лица, на следниве адреси:

Известувања до Носителот на набавката, Компанијата Х:

Јован Стојковски  
Бул. Кочо Рацин бр. 12  
1000 Скопје  
email: jovan@kompanijax.com

Известувања до Договорниот орган, Компанијата У:

Перо Спасов  
Ул. Македонија бр. 14  
1000 Скопје  
email: pero@kompanijay.com

## **Техничка поддршка**

### **Член 9**

Примателот на услугата може да ја добие следната техничка поддршка: Носителот на набавката ќе овозможи 24 часовна телефонска поддршка. Телефонот кој ќе се користи за оваа намена е 12345678. Оваа поддршка ќе може да се користи во врска со работењето, одржувањето или проблемите на веб сајтот. Прашањата мораат да бидат одговорени најдоцна 1 час од нивното поднесување од страна на Компанијата У.

## **Обврски на Договорниот орган:**

### **Член 10**

Договорниот орган ги има следните обврски:

- да обезбедува навремени информации,
- да прави сигурносни копии на податоците

## **Исклучоци**

### **Член 11**

*Ниедна од договорните страни нема да одговара ниту да може да го раскине Договорот во случаите кои се предизвикани од виша сила. За случаи на виша сила се сметаат настани кои се вон контрола и без направена грешка од страна на засегнатата страна и ситуација во која договорната страната не е во можност да превземе мерки кои би ја спречиле несаканата ситуација. За случаи на виша сила се сметаат: природни непогодности (пожар, земјотрес, бура, ураган или други природни катастрофи), војни, инвазии, терористички напади, владини санкции или ембарго, во случаи на немање на електрична енергија или некоја друга витална услуга. Секоја од страните во случаи на виша сила е дожна да ја докаже настанатата штета, активностите кои ги превземала за минимизирање на штетите во случаите кога знаела или би требала да знае за настанување на случаите на виша сила.*

## **Гаранции**

### **Член 12**

Во случаи кога нивото на испорачана услуга е под стандардното ниво кое е дефинирано во Договорот тогаш Носителот на набавката одговара на следниот начин: обезбедувачот на услугата ќе плаќа пенали доколку нивото на испорачана услуга е под стандардното ниво кое е дефинирано.

*Даден е пример само за услуга бр.5 - Хостирање на веб сајтот на компанијата У на доделен (co-located) сервер, меѓутоа, пенали би требало да се утврдат за сите останати услуги.*

За услуга бр.5 - Хостирање на веб сајтот на компанијата У на доделен (co-located) сервер, пенали ќе се плаќаат во следниве случаи:

98.0% до 98.9% достапност на серверот – пенали во износ од 10% од месечната рата

95.0% до 97.9% – пенали во износ од 15% од месечната рата

90.0% до 94.9% – пенали во износ од 20% од месечната рата

помалку од 90% – пенали во износ од 40% од месечната рата.

## **Обновување на Договорот**

### **Член 13**

Договорот за ниво на испорачана услуга може да се обнови по истекот на временскиот период на важење на договорот само доколку така се договорот договорните страни.

## **Раскинување на Договорот**

### **Член 14**

Предвременно раскинување на Договорот е можно во следните случаи:

- кога договорните страни така ќе се договорат
- кога ќе има прекршување на обврските наведени во договорот

## **Спорови**

### **Член 15**

Сите евентуални спорови кои би произлегле од овој Договор, а кои договорните страни не би можеле да ги решат спогодбено, ќе ги решава *Основен суд Скопје II – Скопје*.

## **Доверливост**

### **Член 16**

За периодот за кој Носителот на набавката има обврски кон Договорниот орган според Договорот за ниво на испорачана услуга, и за период од една година потоа, Носителот на набавката, компанијата X, не смее да изнесува било каква информација која е означена како доверлива од Договорниот орган, на било кое лице или компанија.

Носител на набавката – Компанија X

Договорен орган – Компанија У

\_\_\_\_\_  
*(овластен потписник)*

\_\_\_\_\_  
*(овластен потписник)*

*(дата)*