

Ова претставува општ приказ на Договор за ниво на испорачана услуга. Договорните страни треба да се водат според него во изготвувањето на Договорот за ниво на испорачана услуга, меѓутоа треба да имаат во предвид дека истиот може да подлежи на измени и надополнувања со цел да се прилагоди на потребите во конкретниот случај. Сите примери што се дадени во овој општ приказ наведени се како општ предлог и не значи дека истите можат и треба да се применат во секоја конкретна ситуација.

Договор за ниво на испорачана услуга

Содржина:

Се наведува целосната содржина на Договорот за ниво на испорачана услуга. (ова особено се препорачува кај поголемите договори)

Опис и дефиниции на термини:

Се наведуваат термини кои се содржани во договорот и за кои договорните страни сакаат детален опис и дефинирање. Со ова треба да се овозможи договорните страни да добијат појаснување за техничките термини во Договорот.

Вовед:

Член 1

Воведот дава општи податоци за типот на овој договор, кои се договорни страни и сл.

Договорот за ниво на испорачана услуга е договор помеѓу две страни: Носител на набавката (обезбедувач на услугата) 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 Договорот е видот на услугата која се дава и јасно утврдени стандарди на извршување на истата на кои се обврзува Носителот на набавката.

Времетраење на Договорот:

Член 3

Времетраењето на Договорот за ниво на испорачана услуга може да биде фиксно одредено, но може и да се остави поголема слобода со поставување на услов за подолго траење на Договорот.

Во овој член се наведува датата на склучување на договорот и завршната дата (доколку е определена).

Јазик на договорот и пропратната документација:
Член 4

Се наведува јазикот на кој ќе биде напишан договорот.

Детален опис на услугата:
Член 5

Деталниот опис дава поголем опис на услугата/услугите за која/кои е склучен Договорот.

Ниво на испорачана услуга:
Член 6

Во овој дел се определуваат мерките со кои ќе се мери нивото на извршување на испорачаната услуга и детално се опишуваат истите. Исто така се наведува нивото со кое услугата ќе се смета за задоволително извршена. За поголема прегледност се изработува матрица по следниот терк.

Мерка на испорачана услуга	Дефиниција	Стандардно, минимално ниво на извршување

Мерење на испорачаната услуга:

Член 7

Во овој дел се прави детален опис на начинот на кој ќе се врши ревизија на услугите опфатени со Договорот за ниво на испорачана услуга, се определува кој ќе ја врши ревизијата на услугите и колу често ќе се врши истата.

Начини на решавање на настанатите проблеми:
Член 8

Во овој дел се врши рангирање на услугите на високо, средно и ниско ниво од аспект на влијанието на услугата врз работењето на Договорниот орган, при што за проблемите кои настанеле кај услугите со најголемо влијание и значење се бара највисок приоритет на решавање. Исто така се специфира времето во кое Носителот на набавката ќе реагира на настанатиот проблем и се определува времето на отстранување на проблемот. Се пополнува следната матрица:

Ранг на услугата	Опис на услугата	Време на реакција на настанатиот проблем/дефект

Техничка поддршка:

Член 9

Се опишуваат услугите што ќе се даваат преку техничка поддршка како и кога ќе биде достапна техничката поддршка – точно од колку до колку часот, кои денови, преку кои средства за комуникација итн. Можеби техничка поддршка нема да се дава во викендите или во одреден период во текот на работниот ден.

Обврски на Договорниот орган:**Член 10**

Се специфираат обврските на Договорниот орган како на пример: да изврши тренинг на крајните корисници, да употребува зададени верзии на софтвер, да врши ажурирања на софтверот, да следи одредени процедури или инструкции, да врши одржување на системот, да прави сигурносни копии на податоците итн.

Исклучоци:**Член 11**

Во овој дел се утврдуваат границите на услугата, условите за кои Носител на набавката не одговара, на пример грешки кои настанале како резултат на неправилно работење од страна на Договорниот орган, во случаи на елементарни непогоди, воени услови, несреќи, штрајкови, демонстрации и сл., понатаму може да се лимитира локацијата каде ќе биде дадена техничка поддршка итн.

Гаранции:**Член 12**

Гаранциите го опишуваат казниот модел во случај на разлика помеѓу договореното и оствареното ниво на услуга.

Обновување на Договорот:**Член 13**

Се наведува процедурата за обновување на Договорот, времето на иницијација и кој ќе го иницира обновувањето.

Раскинување на Договорот:**Член 14**

Се наведуваат случаите во кои може да дојде до предвременно раскинување на договорот, временскиот период за претходно известување за раскинување на договорот, последиците од различните типови на раскинувања на договорот и сл.

Спорови:**Член 15**

Се наведува кој ќе ги решава сите евентуални спорови кои би произлегле од овој Договор, а кои договорните страни не би можеле да ги решат спогодбено.

Доверливост:**Член 16**

Се специфира нивото на доверливост кое е потребно за исполнување на Договорот, посебно може да се однесува на забрана на оддавање одредени информации на трети лица, а кои информации се резултат од извршувањето на Договорот и сл.