



05-06-2023

Скопје

Архивски број:

03-2084/1

Датум:

31-05-2023

ДОГОВОР

за јавна набавка на услуги – интернет симетрична конекција

Склучен помеѓу:

1. МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ, со седиште на ул. „Даме Груев“ бр.12 - Скопје, претставувано од Dr.Fatmir Besimi, министер за финансии, во натамошниот текст: договорен орган и

2. Друштво за комуникациски услуги А1 МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ Скопје, со седиште на Плоштад Пресвета Богородица бр.1 Скопје, претставувано од Стевчо Ристески, директор на бизнис и ИКТ продажба во натамошниот текст: носител на набавката.

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Предмет на овој договор е набавка на услуга – користење на интернет симетрична конекција, за период од 12 (дванаесет) месеци, по спроведената постапка од мала вредност по оглас 06211/2023, во се според понудата на носителот на набавката (Прилог 1) и Договорот за ниво на испорачана услуга (Service Level Agreement – SLA) кој содржи информации во врска со дефинирањето и пресметката на параметрите на нивото на опслужување за услугата на носителот на набавката (содржан во понудата на носителот на набавката) кој е даден како Прилог 2 кон овој договор и претставува негов составен дел.

II. ВРЕДНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 2

Месечниот надоместок за услугата предмет на овој договор изнесува 14.590,00 денари, без пресметан данок на додадена вредност.

Вкупната вредност на договорот за период од 12 месеци изнесува 175.080,00 денари, без пресметан данок на додадена вредност.

На износот од став 2 од овој член, се пресметува ДДВ на износ од 31.514,40 денари.

Вкупната вредност на договорот за период од 12 месеци изнесува 206.594,40 денари, со пресметан данок на додадена вредност.

Цената од став 2 и став 4 на овој член е фиксна и непроменлива за цело времетраење на договорот.



III. ГАРАНЦИЈА ЗА КВАЛИТЕТНО ИЗВРШУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 3

Услов за потпишување на договорот со избраниот најповолен понудувач е обезбедување банкарска гаранција од страна на избраниот најповолен понудувач за квалитетно извршување на договорот во висина од 15 % од вкупната вредноста на склучениот договор со пресметан ДДВ.

Гаранцијата се доставува во вид на банкарска гаранција во писмена форма или во електронска форма доколку е издадена како таква од банката во изворно оригинална форма. Гаранцијата треба да биде поднесена во оригинална форма. Копии не се прифаќаат.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот ќе биде со важност до целосното реализирање на договорот.

Банкарската гаранција за квалитетно и навремено извршување на договорот ќе биде во валутата на која гласи договорот.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот треба да биде издадена од банка.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот се доставува во определениот рок од 5 работни дена и тоа по пошта или лично на лицето за контакт од тендерската документација.

Со оваа гаранција избраниот економски оператор гарантира дека предметот на договорот ќе го изврши на начинот и според динамиката предвидени во тендерската документација, односно техничката спецификација, доставената понуда и склучениот договор со договорниот орган.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот ќе биде наплатена доколку носителот на набавката не исполни некоја од обврските од договорот за јавна набавка во рокот на стасаноста, за што писмено ќе го извести носителот на набавката.

Доколку договорот за јавна набавка е целосно реализиран согласно договореното, банкарската гаранција за квалитетно извршување на договорот договорниот орган му ја враќа на носителот на набавката во рок од 14 дена од целосното реализирање на договорот.

Гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот договорниот орган му ја враќа на носителот на набавката по пошта, лично во седиштето на економскиот оператор или лично во седиштето на договорниот орган.

Договорниот орган ќе ја наплати гаранцијата за квалитетно и навремено извршување на договорот и доколку дојде до негово еднострано раскинување поради неизвршување на обврските од договорот од страна на носителот на набавката.

Договорниот орган нема да бара активирање на банкарската гаранција за квалитетно извршување на договорот од банката која ја има издадено доколку



носителот на набавката поради непредвидени околности (виша сила или други оправдани причини) не можел да ја изврши набавката што е предмет на овој договор, во кој случај носителот на набавката треба да достави писмено образложение до договорниот орган во кое ќе ги наведе причините за неизвршување или ненавремено извршување на набавката, а кое треба да биде писмено прифатено од договорниот орган.

IV. ДИНАМИКА, РОК И НАЧИН НА ИЗВРШУВАЊЕ НА УСЛУГАТА

Член 4

Носителот на набавката се обврзува користењето на интернет симетричната конекција од член 1 на овој договор да го овозможи по склучување на договорот, односно по доставено барање од страна на договорниот орган.

Периодот за извршување на услугата е 12 месеци од денот на извршениот технички прием (по потпишување на записникот за испорака на услугата).

Носителот на набавката, услугата предмет на овој договор треба да ја изврши на локација во систем сала на Министерството за финансии, на ул. „Даме Груев“ бр.12 во Скопје.

V. РОК И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 5

Договорниот орган плаќањето ќе го врши на месечно ниво, за период од 12 месеци, во рок од 30 дена сметано од денот на приемот на фактурата во писарницата на Министерството за финансии.

Член 6

Фактурата за плаќање за извршената услуга се доставува на договорниот орган на следнава адреса: ул. „Даме Груев“ бр.12, 1000 Скопје.

VI. ОБВРСКИ НА НОСИТЕЛОТ НА НАБАВКАТА

Член 7

Носителот на набавката е должен веднаш по влегување во сила на договорот да пристапи кон негова реализација на начин согласно прифатените услови дефинирани во понудата.

Носителот на набавката е должен да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугата, своите обврски да ги извршува стручно и квалитетно согласно понудата, тендерската документација и упатствата на договорниот орган.



Член 8

Носителот на набавката се обврзува и е должен во рамките на извршувањето на своите обврски да ги почитува следните правила:

- да дава соодветни препораки за решавање на секој проблем кој би се појавил во текот на реализација на предметната набавка;
- да ги смета барањата и интересите на договорниот орган кои се предмет на овој договор за приоритетни во секое време;
- да го извести договорниот орган за постоење на каков било конфликт на интереси кои би можеле да влијаат на перманентното извршување на набавката која е предмет на овој договор;
- своите совети и препораки да ги базира на темелно и непристрасно разгледување на фактичката состојба и сите релевантни факти;
- да го информира договорниот орган, веднаш доколку се појават одредени околности кои би влијаеле на извршувањето на активностите кои се предмет на овој договор.

Член 9

Носителот на набавката е должен да обезбеди:

- загарантирана пристапна брзина од 200Mbps, симетрично upload/download и загарантирана достапност од минимум 99,95% на месечно ниво;
- минимум 64 статички јавни IP адреси;
- носителот на набавката да располага со минимум два терестријални оптички линкови преку два физички независни траси кон меѓународните оператори;
- "Round-trip" до главните итернет хопови во Европа помало од 100ms, до главните итернет хопови во Америка помало од 200ms и до главните итернет хопови во Австралија и Азија помало од 300ms.;
- губиток на пакети помал од 0.05%;
- WEB базиран графички приказ на достапноста и искористеноста на линкот во реално време, на дневно, неделно, месечно и годишно ниво;
- Понудувачот мора да обезбеди автоматизирано софтверско решение, преку инфраструктура во облак (Cloud), без дополнителни трошоци за понудувачот која ја детектира ранливоста на ИТ инфраструктурата достапна од интернет и врши континуирано (дневно) скенирање на системот од нови закани за интернет безбедноста. Понудувачот, преку софтверското решение, мора да обезбеди функционалност која автоматски ги идентификува системите поврзани со domeјнот (domain), како и соодветните под-домејни (subdomain) за e-mail, за DNS и сите останати компоненти. Софтверот покрај скенирањето на ранливост на мрежната инфраструктура и web апликациите, ја анализира DNS безбедноста, можноста за пробив и протекување на податоците. Софтверското решение, по завршетокот на скенирањето, автоматски испраќа по e-mail детален извештај и преглед на детектираните ранливости,



категоризирани според приоритетот и со препорака за нивно решавање. Софтверската услуга за проценка на интернет ранливост треба да биде веб базирана апликација, која овозможува креирање на сопствен кориснички профил на договорниот орган, со можност за креирање до најмалку 5 индивидуални кориснички профили, дефинирање на иницијалното поставување на корисникот. Софтверската алатка треба да подржува до најмалку 5 различни domeјни и 100 под-domeјни, со целосна автоматизација на периодичните проверки, без дополнително конфигурирање или инволвирање на IT администраторот.

- Апликацијата треба да има можност за експортирање на податоците надвор од системските репорти во PDF формат, како и можност за API пристап.
- Операторот треба да обезбеди заштита на интернет услугата преку уред за DDoS заштита, со помош на кој ќе овозможи заштита од надоворешни напади и по потреба ќе врши блокирање на одредени IP адреси кои се детектираат како извор за интернет напади.
- регуларна корисничка поддршка „8x5“ и преку контакт телефон за корисничка поддршка 24/7;
- теренска поддршка во просториите на Договорниот орган во и вон работно време во случај на прекин на услугата;
- по барање на договорниот орган да достави информација која се однесува на услугите што ги овозможува носителот на услугата;
- Тимот за заштита од DDoS напади за проверка на валидноста на резултатите од проверката на ранливости преку Веб базираното решение како и тимот за одговор на инциденти треба да содржат сертифицирани експерти од областа на сајбер безбедност, односно тимот да содржи минимум еден член експерт кој ги поседува следните три сертификати
- ECIH – Certified Incident Handler
- ECSA – Certified Security Analyst
- CPTE – Certified Penetration Testing Engineer
- Тимот за одговор од инциденти ќе биде на располагање во случај на инцидент со вклучени 20 работни часа за времетраење на договорот.

VII. РОК НА ВАЖНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 10

Времетраењето на договорот ќе биде за период од 12 (дванаесет) месеци од денот на технички прием на услугата сметано од 23.6.2023 година.



VIII. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИОТ ОРГАН

Член 11

Договорниот орган се обврзува дека ќе му плати на носителот на набавката за извршената услуга според условите дефинирани во член 5 од овој договор.

Опремата која служи за реализација на интернет симетричната конекција е сопственост на носителот на набавката и се дава на користење на договорниот орган за целото времетраење на договорот. Договорниот орган се обврзува за тој период да се однесува како добар стопанственик кон опремата дадена на користење. Во случај на штета, кражба или уништување, освен во случај на виша сила, договорниот орган е должен да ја надомести целата вредност на опремата, во спротивно носителот на набавката има право да поднесе тужба за надоместок на штета.

Доколку се утврди дека опремата е расипана, договорниот орган не смее да ја отвора или поправа истата, и за истото е должен да го извести носителот на набавката, а со цел нејзино поправање или заменување.

Договорниот орган се обврзува да ја користи услугата исклучиво за сопствени потреби и согласно намената, да не дава интернет услуги и капацитети на други лица со надомест.

Договорниот орган е должен да се придржува кон закажаниот термин на инсталација на услугата од страна на носителот на набавката, во спротивно доколку дојде до одложување, доцнење, или пак неовозможување на пристап до местото на инсталацијата, носителот на набавката го задржува правото да ја одложи истата на неодредено.

IX. УСЛОВИ ЗА РАСКИНУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 12

Овој договор може да се раскине во согласност на двете договорни страни.

Член 13

Овој договор може да се раскине и еднострано поради непридржување на одредбите на договорот, а согласно со овој договор или закон.

Договорната страна која поради непридржување или неисполнување кон договорните обврски го раскинува договорот, должна е тоа да и го соопшти на другата договорна страна без одлагање во писмена форма.

Договорот се смета за раскинат со денот на приемот на известувањето за раскинување на договорот.

Доколку дојде до еднострано раскинување на договорот поради неисполнување на обврските од Договорот од страна на носителот на набавката,



носителот на набавката ќе биде одговорен за евентуалната штета што би ја предизвикал на договорниот орган како директна или индиректна последица на неговото работење.

Член 14

Кога една од договорните страни нема да ја исполни својата обврска, другата договорна страна, може да бара исполнување на обврските или да го раскине договорот, а во секој случај има право на надомест на штетата.

Член 15

Кога договорната страна нема да ја исполни својата обврска во определениот рок, другата договорна страна, може да и остави примерен дополнителен рок за исполнување на обврската.

Рокот од став 1 на овој член може да биде продолжен само по писмено барање на носителот на набавката и писмена согласност на договорниот орган.

Ако договорната страна која не ја исполнила својата обврска во определениот рок, не ја исполни обврската ни во дополнителниот рок, другата договорна страна може еднострано да го раскине договорот, и да ја наплати банкарската гаранција.

Член 16

Ако по склучувањето на договорот настапат околности што го отежнуваат исполнувањето на обврската на едната договорна страна или ако поради нив не може да се оствари целта на договорот, во таа мера што е очигледно дека договорот повеќе не им одговара на очекувањата на договорните страни и дека според општото мислење би било несправедливо, да се одржи во сила таков каков што е, страната на која и е отежнато исполнувањето на обврската, односно страната која што поради променетите околности не може да ја оствари целта на договорот може да бара договорот да се раскине.

Раскинување на договор не може да се бара ако страната што се повикува на променетите околности била должна во време на склучувањето на договорот да ги земе предвид тие околности или можела да ги избегне или да ги совлада.

Страната која бара раскинување на договорот не може да се повикува на променетите околности што настапиле по истекот на рокот определен за исполнување на нејзината обврска.

Договорот нема да се раскине ако другата страна понуди или се согласи соодветните услови од договорот да се изменат справедливо.

Член 17

Страната која бара раскинување на договорот поради променетите околности, должна е за својата намера да ја извести другата страна штом дознала



дека настапиле такви околности, а ако тоа не го стори одговара за штетата што другата страна ја претрпела поради тоа што барањето не и било соопштено на време.

Член 18

Договорниот орган и носителот на набавката се согласни ниту една од договорните страни да не биде одговорна кон другата договорна страна за неисполнување на одредбите од овој договор, односно за настанатите штети предизвикани од неисполнувањето на обврските што произлегуваат од овој договор, до кои би дошло заради настапување на „виша сила“.

Под „виша сила“ се подразбираат настани или околности на кои договорните страни не можат да влијаат и се надвор од нивната контрола, а го попречуваат нормалното извршување на договорот (елементарни непогоди, воени дејства, граѓански немири, штрајкови и сл.).

Вишата сила не вклучува настан што е предизвикан од небрежност или намерна активност што би предизвикала застој во извршувањето на обврските од договорот.

Ако една од договорните страни е спречена заради настапување на „виша сила“ да ги извршува обврските според овој договор, должна е во рок од 24 часа писмено да ја извести другата страна, со наведување на причините за „вишата сила“ и по можност обезбедување на соодветен доказ.

За време на траењето на „вишата сила“ сите права и обврски од овој договор мируваат.

Договорните страни се обврзуваат на ист начин да ја известат договорната страна за повторното воспоставување на нормални услови за извршување на договорот, односно за престанокот на дејството на вишата сила.

По отстранувањето на „вишата сила“ договорот продолжува да се реализира.

Ако исполнувањето на договорените обврски мора да се одложи поради настапувањето на „вишата сила“ повеќе од три месеци, договорните страни се согласуваат да договорот нови услови за исполнување на договорот или за раскинување на договорот.

Х. ОПШТИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 19

Изменувања и дополнувања на договорот можат да се вршат со заедничка согласност на договорните страни по писмен пат.

Договорната страна која бара измена и/или дополнување на договорот е должна своето барање до другата страна да го достави во писмена форма.

Договорот може да се изменува и дополнува со анекс на договорот потпишан од двете договорените страни во согласност со Законот за јавните набавки.



Член 20

Ниту една договорна страна нема право своите обврски да ги пренесе на третата страна, без заемна писмена согласност.

Член 21

За сè што не е предвидено со овој договор, се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи, Законот за јавните набавки и од другите позитивни прописи во Република Северна Македонија.

Член 22

Во случај на спор, договорните страни се согласни спорот да го решат спогодбено, а доколку во тоа не успеат, согласни се спорот да го решава предметно надлежниот суд во Скопје.

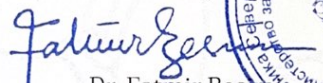
Член 23

При секоја обработка на личните податоци во текот на реализацијата на овој договор, соодветно ќе се применуваат одредбите од Законот за заштита на личните податоци.

Член 24

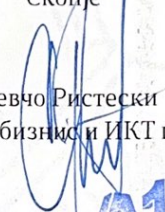
Овој договор е составен во 4 (четири) еднообразни примероци од кои 2 (два) примероци за договорниот орган и 2 (два) за носителот на набавката.

Договорен орган:
Република Северна Македонија
Министерство за финансии
Скопје


Dr. Fatmir Besimi
Министер за финансии



Носител на набавката:
Друштво за комуникациски услуги
A1 МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ
Скопје


Стевчо Ристески
Директор на бизнис и ИКТ продажба



Друштво за комуникациски услуги
A1 Македонија ДООЕЛ Скопје

30

Изработил: Панче Чоневски
Контролирал: Даниела Јанкова
Елизабета Калачоска
Одобрил: Татјана Васева
Проверил: Daut Hajrullahi
м-р Маја Стаменковска Угриновска
Согласен: д-р Јелена Таст

(Меморандум на понудувачот)

Прилог 1 – Образец на понуда

Врз основа на оглас **06211/2023** објавен од страна на Министерството за финансии, за доделување на договор за јавна набавка на услуги – интернет симетрична конекција, со спроведување на постапка од мала вредност преку Електронскиот систем за јавни набавки (<https://www.e-nabavki.gov.mk>) и на тендерската документација ја поднесуваме следнава :

ПОНУДА

Дел I – Информации за понудувачот

I.1. Име на понудувачот: **A1 Македонија ДООЕЛ Скопје**

I.2. Контакт информации

- Адреса: Плоштад Пресвета Богородица бр.1, Скопје
- Телефон: 075448664
- Факс: 02/ 3211066
- Е-пошта: tenders2@a1.mk
- Лице за контакт: Катерина Нечовска

I.3. Одговорно лице:

- Јиржи Дворјанчански управител
- Горан Ангелески управител

Овластено лице: Стевчо Ристески директор на бизнис и ИКТ продажба

I.4. Даночен број: 4080015554205

I.5. Матичен број на понудувачот: 7068310

I.6. Согласно сме да ја дадеме оваа понуда за предметот на договорот за јавна набавка согласно со техничките спецификации.

II – ТЕХНИЧКА ПОНУДА

II.1. Согласно сме да понудиме услуга за користење на интернет симетрична конекција за период од една година со следниве карактеристики:

Минимални барања според техничките спецификации	Понудено
примарен линк за симетричен интернет пристап со оптичка врска со сета потребна терминална опрема на етернет ниво до Министерството за финансии	(да/не) ДА (детали во Техничката спецификација, страна 1)
загарантирана пристапна брзина од минимум 200Mbps симетрично upload/download и загарантирана достапност од минимум 99,95 % на месечно ниво	загарантирана пристапна брзина од минимум 200 Mbps симетрично upload/download и загарантирана

	доступност од минимум 99.95% на месечно ниво
Минимум 64 статички јавни IP адреси	Минимум 64 статички јавни адреси
минимум два физички независни линка на носителот на набавката кон меѓународни оператори	Минимум 2 физички независни линка на носителот на набавката кон меѓународни оператори
неограничен трансфер на податоци	(да/не) ДА
WEB базиран графички приказ на искористеноста и достапноста на линкот	(да/не) ДА WEB линк за пристап до Infovista апликација за мониторинг на Интернет сообраќај: https://its.a1.hr (детали во Техничката спецификација, страна 3)
техничка поддршка „24x7“ на годишно ниво	(да/не) ДА (детали во Предлог договор за Ниво на испорачана услуга)
следење и заштита од DDoS и слични мрежни напади	(да/не) ДА (детали во Техничката спецификација, страна 4)

Минимални барања според техничките спецификации	Понудено(Да се даде опис на решението и производителот, web адреса до услугата)
Софтверската услуга, web базирана апликација, за проценка на интернет ранливост која овозможува креирање на сопствен кориснички профил, со можност за креирање до најмалку 5 индивидуални кориснички профили и иницијално поставување на корисникот. Софтверската алатка треба да подржува до најмалку 5 различни domeјни и 100 под-domeјни, со целосна автоматизација на периодичните проверки, без дополнително конфигурирање или инволвирање на IT администраторот	Понудено решение: Offensivity Security Monitoring (OSM) од производителот A1 Digital International GmbH. OSM претставува автоматизирано решение за откривање потенцијални слабости и слабости во инфраструктурата и му дава можност на корисникот да ја види целосната слика за ранливоста на целата ИТ-околина што напаѓачот (хакер) би можел да ја искористи за планирање и за спроведување хакерски напад. OSM решението овозможува:

	• Целосно автоматизирано скенирање, без потреба од локална инсталација; • Скенирање на ризиците достапни преку интернет за дадениот домен; • Континуирано скенирање на инфраструктурата, постојани проверки за нови ранливости што се појавуваат; • Прегледни извештаи за сите откриени ранливости, класифицирани според нивото на ризик; • Конкретна препорака како да се намалат откриените ранливости; • Можност за креирање на 5 индивидуални кориснички профили и иницијално поставување; • Можност за креирање на 5 индивидуални кориснички профили и иницијално поставување; • Можност за скенирање на 5 различни домејни и 100 под-домејни, со целосна автоматизација на периодичните проверки, без дополнително конфигурирање или инволвирање на IT администраторот. WEB пристап до OSM апликацијата: https://reporting.offensivity.com/accounts/login/ (детали за отварање на демо акаунт за тестирање се дадени во Техничката спецификација, страна 3)
WEB базиран графички приказ на искористеноста и достапноста на линкот	ДА WEB линк за пристап до Infovista апликација за мониторинг на Интернет сообраќај: https://its.a1.hr (детали во Техничката спецификација, страна 3)
следење и заштита од DOS и слични мрежни напади	Понудениот Интернет сервис вклучува сервис за следење на сообраќајот и DDoS заштита која се реализира преку централизирано решение од производителот Arbor/Netscout, имплементирано на страната на A1. (детали се дадени во Техничката спецификација, страна 4)

Понудувачот во делот на техничката понуда потребно е да ги пополни сите полиња кои се бараат, во спротивно понудата ќе биде отфрлена како неприфатлива.

*Тимот за заштита од DDoS напади за проверка на валидноста на резултатите од проверката на ранливост преку Веб базираното решение како и тимот за одговор на инциденти треба да содржат сертифицирани експерти од областа на сајбер безбедност, односно тимот да содржи минимум еден член експерт кој ги поседува следните три сертификати

- ECIH – Certified Incident Handler
- ECSA – Certified Security Analyst
- CPTE – Certified Penetration Testing Engineer

Тимот за одговор од инциденти ќе биде на располагање во случај на инцидент со вклучени 20 работни часа за времетраење на договорот.

II.2. Ги прифаќаме начинот и рокот на извршување на услугата утврдени во тендерската документација.

Понудувачот во делот на техничката понуда потребно е да ги пополни сите полиња кои се бараат, во спортивно понудата ќе биде отфрлена како неприфатлива.

III. ФИНАНСИСКА ПОНУДА

III.1. Вкупната цена на нашата понуда, вклучувајќи ги сите трошоци и попусти, без ДДВ, изнесува: 175.080,00 [со бројки] (стоседумдесетипетилјадинаосумдесет) [со букви] денари. Вкупниот износ на ДДВ изнесува 31.514,40 денари.

Детален приказ на вкупната цена на нашата понуда е даден во следнава листа на цени:

1 Опис	2 Единица мерка	3 Количина	4 Единечна цена без ДДВ	5 Вкупна цена без ДДВ (3*4)	6 ДДВ
Услуга за користење на интернет симетрична конекција за период од дванаесет месеци	месец	12	14.590,00	175.080,00	31.514,40
Вкупна цена без ДДВ:				175.080,00	31.514,40

III.2. Нашата понуда важи за периодот утврден во тендерската документација.

Се согласуваме со начинот на плаќање утврден во тендерската документација.

III.3. Со поднесување на оваа понуда, во целост ги прифаќаме условите предвидени во тендерската документација и приложениот модел на договор.

IV. СОСТАВНИ ДЕЛОВИ НА ПОНУДАТА:

IV.1. Нашата понуда е составена од следниве делови:

- ОПШТ ДЕЛ,
- ФИНАНСИСКА ПОНУДА.
- ПРИЛОЗИ



- Изјава за сериозност;
- Документ за регистрирана дејност;
- Одлука/регистрација/потврда од АЕК за вршење дејност за јавни електронски комуникациски услуги, и
- Предлог на договор за ниво на испорачана услуга (Service Level Agreement) - дигитално потпишан.

Место и датум

Скопје 19.04.2023

**Stevcho
Risteski**

Digitally signed by
Stevcho Risteski
Date: 2023.04.19
16:29:56 +02'00'

Одговорно лице*

Стевчо Ристески

Директор на бизнис и ИКТ
продажба (овластено лице)

(потпис)

*Образецот на понудата може да биде потпишан и од лице овластено од одговорното лице

АНЕКС
за SLA (Service Level Agreement) параметри

Склучен на ден _____ година, помеѓу

Договорните страни:

1. **Друштво за комуникациски услуги A1 Македонија ДООЕЛ Скопје**, Плоштад Пресвета Богородица бр.1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија во понатамошниот текст Оператор

и

2. _____, (во понатамошниот текст:
Корисник на услугата)

Согласно Договорот за користење на услуги склучен на ден _____ година во Скопје, помеѓу договорните страни A1 Македонија ДООЕЛ Скопје и _____, договорните страни се согласни за прифаќање на условите од гаранцијата за квалитетот на услугата (Service Level Agreement).

Согласно прифатениот пакет на услуга од страна на корисникот на услугата, договорните страни взаемно се обврзуваат да ги исполнат следниве обврски заради овозможување на квалитетна услуга.

Член 1. Инсталација

Договорената услуга кон крајниот корисник ќе биде инсталирана последователно по потпишан основен Договор.

Член 1.1 Обврски на корисникот

Корисникот на услугата ги превзема следниве обврски:

- Претставник на крајниот корисник ќе соработува со Операторот во процесот на инсталација.
- Корисникот или негов претставник мора да биде физички присутен за време на инсталацијата.

Член 1.2 Обврски на Операторот

Операторот смета дека инсталацијата е комплетно завршена кога е исполнето следното:

- Поставена инфраструктура.
- Истестирана конекција помеѓу крајните точки.
- Потпишан работен налог од страна на екипата која ја извршила инсталацијата кај корисникот.
- интернет пристап и комуникациски линкови со договорена брзина;
- загарантирана пристапна брзина и загарантирана достапност од минимум 99.95% на месечно ниво;
- минимум два физички независни линка на носителот на набавката кон меѓународни оператори
- операторот е должен да обезбеди непречен пристап до просторијата каде што ќе бидат поставени серверите

Член 1.3 Измени

Измени во планот на инсталација во горе наведениот рок може да резултираат со одлагање во случај Операторот да е спречен да ја изврши инсталацијата поради настанати технички проблеми и настани кои се вон негова контрола (виша сила). Во таков случај арбитража и измената ја одобрува комисија составена од рамноправен број на членови од двете страни.

Член 2. Гаранција на услугата

Врз основа на 12 (дванаесет) месечен Договор, Операторот му ги гарантира на Корисникот на услугата СЛА параметрите дадени во Член 2.1

Член 2.1. СЛА параметри

Параметар	Договорена вредност	Прифатливо отстапување од нарачателот	Надоместок во случај на отстапување од договорната вредност
Расположивост на месечно ниво	99,95%	0%	Надоместок во случај на отстапување од договорната вредност се пресметува на месечно ниво според следната формула $(X - 0.36 \text{ часа}) \times \text{месечна претплата}$ 30x24 X - недостапност на услугата во часови Максимална вредност на надоместокот е 50% од месечната претплата

Напомена:

Вредностите се однесуваат на услугата по локација. Доколку корисникот има повеќе услуги на една локација, расположивоста се мери за секоја од услугите на дадената локација поодделно. Во случај кога корисникот користи услуги на повеќе локации, расположивоста се мери за секоја локација одделно. Услугата се зема за недостапна од моментот кога Корисникот го пријавил проблемот телефонски на бројот за грижа на корисници - 180. Доколку се констатира дека проблемот е причинет од Корисникот тогаш таа пријава нема да влезе во месечната пресметка за СЛА параметрите.

Член 3. Потребно време за отстранување на проблемот

Корисникот е должен проблемот да го пријави телефонски на бројот за грижа на корисници. Корисникот е должен да соработува со техничкото лице на Операторот. При пријавувањето на проблемот по телефон техничкото лице на Операторот ќе проба проблемот да го отстрани во најбрз можен рок, согласно на дефинираните процедури на Операторот.

	SLA договор
Тип на сервис	Реактивен
Телефонска техничка поддршка	24/7/365
Време на одзив	30 минути
Мониторинг на сообраќајот	Да

Член 4. Известување за предвиден проблем

Известувањето за предвидениот проблем од страна на Операторот до крајниот корисник ќе се остварува преку:

- маил (e-mail)
- телефонски

до лицата наведени во Списокот на лица за контакт во прилогот, најмалку 48 часа пред настанување на проблемот.

Член 5. Заштита на податоци, маил, содржина на податоците

Операторот се обврзува да не открива никакви информации за Корисникот, вклучително користењето на Интернет и телефонијата, освен во случај на судско барање.

Член 6. Гаранција за телефонска корисничка и техничка поддршка

Операторот гарантира дека ќе обезбеди телефонска корисничка и техничка поддршка 24 часа во денот, 365 дена во годината. Секој прекин се пријавува преку e-mail порака на адреса premium@a1.mk, телефон 180. Операторот гарантира телефонска корисничка и техничка поддршка од страна на стручен персонал способен за дијагноза и решавање на секаков тип технички проблеми. При успешна дијагноза ќе бидат презентирани повеќе опции за решавање на ситуацијата.

Операторот се обврзува да врши следење на сообраќајот и да направи заштита од DOS напади и други слични мрежни напади преку неговата мрежа и/или Интернет.

Операторот се обврзува да обезбеди пристап до WEB базиран графички приказ на искористеноста и достапноста на линкот.

Одделот на корисничка и техничка поддршка на Операторот гарантира највисок квалитет на консултации од сферата на хардверска и софтверска компјутерска конфигурација, како и опширни информации за работата на сите сервиси на Операторот.

Операторот е должен да ги превземе сите неопходни мерки за заштита на серверите, со цел отстранување на било какви неправилности кои би довеле до делумно или целосно оштетување на серверите кои се предмет на овој договор

Член 7. Гаранција за враќање на сервисот

Давателот на услуга ќе ги ангажира сите свои расположливи ресурси дека во случај на прекин на услугата, за да го отстрани проблемот во најкраток временски рок. Корисникот е должен да го пријави проблемот до грижа за големи корисници на Операторот.

Корисникот се согласува дека ќе овозможи непречен пристап до опремата потребен за поправка, инсталација или одржување. Во случај овие услови да не се обезбедени Операторот не ја прифаќа одговорноста за прекилот.

Член 8. Планирано одржување на мрежата

Операторот се обврзува планираното одржување на мрежата да го извршува во период на минимален сообраќај.

Операторот е должен да го извести корисникот по email 48 часа претходно за планираното одржување на својата мрежа. Најавениот временски период во кој сервисот ќе биде недостапен нема да се смета како прекин на сервисот. Во случај планираното одржување да продолжи и после најавениот временски период, тогаш тоа ќе се смета за прекин на сервисот.

Член 9. Одговорност

Во случај на оштетувања на серверите кои се во сопственост на Корисникот на услугата, одговара Операторот и тоа во случај кога истите се предизвикани:

- поради несоодветен систем за ладење
- поради несоодветно регулирана температура на просторија
- оштетувања настанати од контаминирачки влијанија
- несоодветна инсталација на сензори за одржување на влажност
- во случај на прекин на електрична енергија не се активираат генератори за автоматско обезбедување помошен извор на струја
- други оштетувања настанати по вина на Операторот

Член 10. Завршни одредби

Сите спорови што ќе произлезат од овој Анекс кон основниот договор ќе се решат спогодбено, а во спротивно за истите ќе решава стварно и месно надлежен суд.

За се што не е договорено со основниот Договор и овој Анекс на него ќе се применуваат одредбите од Законот за облигациони односи на Република Северна Македонија и другите позитивно правни прописи.

Овој Анекс е неделив дел на основниот договор и има ист период на важност како и основниот договор.

Член 11. Виша сила

Виша сила се сите појави и настани кои се надвор од контрола на Операторот и кои ќе се појават по склучувањето на Договорот за одржување, а го спречуваат спроведувањето на обврските по истиот. Под вакви појави се подразбираат елементарни непогоди, природни катастрофи, воени дејствија, епидемии, поплави, земјотреси и сл.

Список на лица за контакт

Контакти од страна на Операторот и канали за комуникација:

Канал	Примарно лице за контакт	Лице за контакт за ескалација
Име и презиме	ПРЕМИУМ контакт центар	Продажен Агент
Телефон (фиксен)	180	
Телефон (мобилен)	075120180	
E-mail	premium@a1.mk	

Контакти од страна на Корисникот и канали за комуникација:

Канал	Примарно лице за контакт	Лице за контакт за ескалација
Име и презиме		
Телефон (фиксен)		
Телефон (мобилен)		
E-mail		

За ПРЕТПЛАТНИКОТ: Име и Презиме

Потпис/Печат.....

За ОПЕРАТОРОТ: Име и Презиме

Потпис/Печат.....