

09.10.2015

Број:

Ун-бр. 1605 | 196

Обезбедување на услуга за пристап на интернет преку постојана врска

Предлог форма на стандарден претплатнички
договор за потребите на АЕК

Скопје,

СофтНЕТ ЕУ д.о.о.е.л. 11 Октомври бр.25 , 1000 Скопје Македонија

МБ: 6344879

(во продолжение на текстот изведувач),

Клиент

(во продолжение на текстот корисник), кој го застапува

Склучен на ден .

Договор

За обезбедување на услуга за пристап на интернет преку постојана врска

I. Предмет на договор

1. *Изведувачот на корисникот ќе му овозможи услуга за пристап на интернет преку постојана врска (во продолжение на текстот услуга на постојана врска) со следниве параметри:*

- Постојана врска, капацитет (брзината ја одредува клиентот) Mb/s (симетричен пристап)
- Достапност: > 99,5%
- Техничка Поддршка: 24/7/365
- Време на реакција: до 30 мин. или веднаш
- Решавање на проблемот: до или помалку од 4 часа

2. *Изведувачот ќе ја приспособи шемата на мрежата и ќе посредува до одговорни организации, така да корисничката адреса биде достапна и надвор од Македонија.*
3. Рок на воспоставување на постојана врска најмногу до работни дена од потпишување на договорот.
4. Од моментот на ефективно приклучување започнува наплатата според договорот

II. Обврски на корисникот

1. За употреба на услугата постојана врска мора корисникот исто така да регистрира и своја С-класа на ИП мрежна адреса кај овластени организации.Изведувачот може на корисникот на негово барање да му додели С-класа или дел од С-класа на ИП

мрежни адреси од група на слободни адреси, кои му биле доделениа изведувачот како понудувач на услуга за пристап кон интернет мрежата.

2. Корисникот се обврзува да прску постојаната врска до изведувачот:
 - ❖ Во интернет мрежата нема да испраќа и дистрибуира материјали, кои на било каков начин ќе доведат до криминални дела, или не се во склад со локално или меѓународно законодавство, исто така нема намерно да испраќа и дистрибуира програмски пакети кои содржат вирус.
 - ❖ Нема да ја употребува интернет мрежата за напад на или упад во компјутери, компјутерски системи или мрежи;
 - ❖ Ќе ги почитува авторските права на интелектуална сопственост;
 - ❖ Нема да испраќа електронска пошта со рекламина, промотивна или некоја друга содржина на поштенските листи (mailing listi) или во конференциски системи на корисници, кои не дозволиле експлицитно;
 - ❖ Доколку корисникот независно од три пати пишано предупредуваше сеуште ги крши наведените обврски, изведувачот може веднаш да го прекине нудењето на услуга по овој договор, независно од останатите точки на договорот.
3. Правото на употреба на услуга за постојана врска не е преносливо и ограничено е исклучиво на потписникот на договорот.
4. Во примерот на неавторизирани понатамошни продажби на услугата изведувачот може корисникот да го исклучи од мрежа.
5. Изведувачот без согласност од корисникот не може да ги користи неговите лични податоци за директен маркетинг, обработка на податоците за сообраќај, изготвување на иманици на корисници и сл.

III. Цена и начин на плаќање

1. *Изведувачот трошоците за овозможување услуги за постојана врска ќе ги наплаќа месечно. Изведувачот ќе направи пресметка последниот ден од тековниот месец за услугата извршена во тековниот месец*
2. **Месечниот договорен износ за овозможување на Интернет услуга изнесува + ДДВ. Рок за плаќање е дена од издавање на фактурата**
3. Фактурата се издава во пишана форма. Во неа покрај висината на надоместоците, на поединечна основа и вкупен износ за наплати, содржи и датум на издавање на фактурата, рок на плаќање, достапни начини на плаќање на фактурата, и информација за контакт со службата за прашања на корисници на изведувачот.

4. Корисникот се обврзува, плаќањето да го извршува во рокот.
5. Во случај на иенавремена наплата корисникот е должен да плати законска казнена камата согласно одредбите од Законот за облигационите односи.
6. Во примерот , ако корисникот не го подмири заостанатиот долг, кои се заостанати повеќе од 30 дена од крајниот рок на пакање, изведувачот го задржува правото, да веднаш престане со обезбедување на услуга од поглавје I.
7. Изведувачот се обврзува на корисникот да му нуди сервисна опрема и техничка помош и надвор од работното време.Во примерот, ако изведувачот не е крив за грешките односно не е ни носител на гаранција на вградената опрема, посредувањето и наемот се пресметуваат. Техничка помош на телефон и надвор од работно време за корисникот е бесплатна.
8. Изведувачот го задржува правото за промена на цената. Давателот на услугата ќе го извести Корисникот 30 (триесет) дена пред можноата промена на цената. Промена на цената е можна само со писмена согласност од страна на Корисникот. Доколку корисникот не се согласи со промената на условите останува на сила стариот договор.

IV. Најкратко време на обезбедување на услуга и отказан рок

1. Корисникот и изведувачот го потпишуваат овој договор на (1) една година, 30 дена пред истекот на договорот изведувачот ќе го извести корисникот деска му истекува договорот и истиот може да се продолжи само со писмена согласност на двата страни и договорот автоматски се продолжува ако писмено не се откаже. Договорот почнува да тече на денот на потпишување. Пресметување на услугата започнува со ефективното приклучување. Во случај корисникот да го раскине договорот пред истекот на една година Корисникот се обврзува да подмири еднократен трошок, наведен во понудата за услугата постојана врска.
2. Договорот престанува да важи со одповикување во пишана форма, кој може секоја договорна страна да и испрати на другата во форма на препорачана пошта. Отказниот рок за услугата е еден месец, пресметувајќи од првиот следен ден по примањето на пишаниот отказ во препорачана писмена пошта.
3. Востоставување на постојана врска изведувачот е должен да ја осигура во рок (30) работни дена од потпишување на договорот.

[V.] Услови на раскинување на договорот

Корисникот може да го раскине договорот со изведувачот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на договорот. Барањето ќе доставува до изведувачот во писмена форма со предавање на писменото во архивата на изведувачот, по пошта или по електронска пошта (майл). Барањето треба да ги содржи најмалку следниве податоци:- име или назив на изведувачот;- матичен број за физички лица и лиценчни регистарски број за правни лица;- адреса на издавачот; - електронска комуникациска услуга (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др.) и- латумот на раскинување на услуга (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др.) и- латумот на раскинување на договорот, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на

барањето. Договорот се смета за раскинат доколку се исполнети условите за раскин, а се смета за раскинат од денот наведен во барањето. Изведувачот не може да одбие раскинување на договорот доколку се исполнети условите за тој.

Доколку договорот се склучува со задолжително времетраење согласно членот 107 став (9) од Законот за електронските комуникации, корисникот може да го раскине истиот со обврска да плати пенал на име предвремен раскин дефиниран во став ишт от овој член, но доколку раскинувањето е по вина на изведувачот тогаш корисникот е ослободен од плаќање на било какви пенали за предвремено раскинување.

Во овој случај барањето треба да содржи и причини за предвремено раскинување на договорот. Корисникот и по раскинувањето на договорот ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактуирани со задочнување или се фактуирани, а не се платени од страна на корисникот. При раскинување на договорот, корисникот треба да ги врати комуникациските средства (опремата) во сопственост на изведувачот *во исправна состојба, која ја утврдува изведувачот при преземањето на средствата.

Изведувачот може да го раскине договорот, особено:- Поради повреда на условите наведени во договорот;* во случај на смрт на корисникот/доколку е физичко лице, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од ишт месеци;- кога со судека одлука корисникот се брише од соодветниот регистар;* во случај на стечај или ликвидација, или исликвидност на корисникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на изведувачот; - во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на корисникот за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;- доколку изведувачот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на вишта сила подолго од три месеци.

Во случај на раскинување на договорот, податоците наведени во овој договор се чуваат една година од денот на издавањето на последната сметка на изведувачот за обезбедените услуги.

Во услови на предвремено раскинување на договорот од страна на корисникот, истиот е должен најдоцна во рок од 15 дена сметано од раскинувањето на договорот да му исплати на изведувачот пенал на име предвремено раскинување во висина на месечниот надомест кој до тогаш го плаќал по договорот кое е сега предмет на раскинување.

Пеналите уредени со овој договор ќе се наплатуваат по претходно издадена фактура од страна на изведувачот на корисникот. Фактурата во себе ќе поседи опис на пеналот по кој основ и во која висина истиот се побарува.

V. Редовно одржување (maintenance window)

1. *Редовно одржување* е однапред договорено време, во кое изведувачот го задржува правото за прекинување на овозможување на услуга постојана врска поради редовно одржување на системот. Редовно одржување се одвива еднаш неделно, ден и време се договорени однапред. Должина на одржување вообичаено не преминува четири (4) часа. Редовно одржување се изведува надвор од работно време, сабота или недела предвиден.
2. *Изведувачот* однапред навремено го известува корисникот, кој ден во неделата и во кое време ќе се одржи редовното одржување. За време на трасието на одржувањето корисникот може да очекува пречки во пружањето услуга на постојана врска. Редовното одржување е исклучиво надвор од работното време после 20:00 часот односно сабота или недела. Најдолго време на траење е 4 часа. Изведувачот се обврзува, дека корисникот ќе го извести најмалку 2 дена пред почеток на постапката на одржување.

VII. Останати права и обврски на договорните страни

1. За комуникација со изведувачот во врска со услугата на постојана врска од овој договор, корисникот е должен да именува лице за контакт кое ќе ги има сите овластувања да може да посредува за сите кориснички барања и приговори кон изведувачот околу изведувањето на услугата постојана врска. Изведувачот преку ова лице ќе ја одржува комуникацијата со корисникот. Корисникот се обврзува, дека за сите барања, забелешки и грешки ќе му јави на изведувачот во писмена форма. Лице за контакт од страна на корисникот е
2. *Изведувачот* се обврзува, дека сите податоци, до кои може да дојде со извршувањето на услуга по овој договор, ќе ја чува како деловна тајна и како таква одговорно ќе ја штити.
3. Изведувачот има право да направи промени во договорените услуги доколку тие станат предмет на законски и/или регулаторни промени, за што претходно ќе го извести клиентот.
4. *Корисникот изјавува*, дека услугата постојана врска, наведена во овој договор ќе ги употребува исклучиво за потребите на својот деловен процес и дека во никаков облик нема да ги нуди на други правни и физички лица надвор од фирмата.
5. *Корисникот* е одговорен за услугата постојана врска, договорени во овој договор и за тајност на лозинката, која е дадена за употребување на таа услуга. Изведувачот веднаш по можноот известување од страна на корисникот за изгубена, украдена лозинка или злоупотреба на неговите услуги да ја прекине односно промени пристап до тие услуги.
6. Корисникот има обврска: 1) да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на договорот, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од

склучениот договор; 2) да ги плати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените изменни во условите наведени во договорот; 3) да плати еднократен надомест за почетно пристапување, месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи; 4) да го плати износот што го должи во предвидениот рок, односно сам да побара сметка доколку истата не ја примил на време; 5) да плати законска казнена камата од денот кога задочнил со плаќањето, во случај на неизврсено плаќање иб) да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, на барање на оператор, а обобено по исклучување заради додатце или неможност за плаќање, за пристап до јавната комуникациска мрежа од временски карактер.

7. *Изведувачот не враќа губиток на приход или било каков друг трошок, настанат поради прекинување на договорот односно прекин на пружање услуга на постојана врска, кои се настанати по вина на корисникот, освен за штети настанати по вина на изведувачот.*
8. *Изведувачот не одговара за никаква штета настаната поради употреба на услуга на постојана врска или поради неможноста на корисникот да ја употреби таа услуга поради дефект на опрема во нивна сопственост.*
9. *Изведувачот не е одговорен за податоците на корисникот, кои се наоѓаат на компјутерите во систем салата на изведувачот. Корисникот мора сам да си ги осигура тие податоци и да ги префрли на мемориска медија.*
10. *Изведувачот се придржува до правото, после раскин на договорот со корисникот да ги отстрани сите негови податоци, кои се наоѓаат на компјутерите во систем салата на изведувачот.*
11. Поради значење на Интернет мрежата сите податоци кои се пренесуваат преку услуга на постојана врска, се сметаат за јавно достапни, поради тоа е потребна внимателност при пренесување на податоците. Изведувачот не е должен да осигура заштита и приватност на пренесените податоци преку постојаната врска. Меѓутоа изведувачот осигурува сигурен пренос на податоци до својата пристапна точка.
12. Комуникациската опрема, која е потребна за пристап на корисникот до Интернет мрежата, е во режим на одржување. Потребната опрема за поврзување е во сопственост на изведувачот, а корисникот има сопствен Рутер. Во случај на грешка изведувачот му осигурува на корисникот отстранување на истите во рок од 6 часа од работниот ден. Ако корисникот бара отстранување на истата во пократок рок, изведувачот е должен да го отстрани во тој случај, само ако е објективно да се отстрани во пократко време и ако поради грешка е значајно попречен работниот процес на корисникот. Корисникот јавува за грешката по телефон на тел. +389 2 3290979 за време на работно време односно на мобилен надвор од работното време.

13. Изведувачот овозможува постојана врска до локалната мрежа. Вклучува и употреба на поштенски, доменски, news, proxy и web (до 20 MB простор) на корисникот.
14. Изведувачот води интерна свидетелствија за сите корисници која содржи име, прениме и адреса за физичко лице, за правно лице назив, седиште и единствен матичен број на субјектот или патна исправа за физичко лице, а за правното лице единствен даночен број. Овие податоци се чуваат една година од денот на издавањето на последната сметка на изведувачот за обезбедените услуги.
15. Корисникот во секој момент за добивање на било какви информации поврзани со услугата која е предмет на овој договор може да се обрати до Агенцијата за електронски комуникации на бројот 190.

VII. Виша сила

1. Во случај на виша сила, т.е. случување, кое судот го признава како виша сила, односно случување кое влијае на изведување услуга по овој договор, а на нив изведувачот неможе да влијае (нпр. прекин на јавна податочна врска, прекин на довод на електрична енергија), роковите за изведување на услугата постојана врска продолжуваат за цело времетраење на попречувањата.

VIII. Решавање на спор и приговор

1. Корисникот има право на приговор против одлуките и во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор. Приговорот се поднесува во писмена форма. Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.
2. Изведувачот по применениот приговор има рок од 15 дена да одлучи околу истиот и да го извести Корисникот за одлуката по писмен пат.
3. Доколку Корисникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заптита за своето право пред Агенцијата за електронски комуникации или на телефон: 190.
4. Комуникацијата помеѓу страните ќе се одвива во писмена форма. Писманата форма, може да биде доставена со предавање на писменото од страна на корисникот лично во архивата на изведувачот или по пошта на адресата на изведувачот. Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма и тоа на следната мејл адреса: info@softnet.mk
5. Договорните страни се согласни, дека сите можни спорови кои би настанале во врска со изведување на овој договор, ќе ги решаваат во духот на меѓусебно

разбирање и добра воля. Во случај, да страните неможат да се договорат, за сите спорови е надлежен Судот во Скопје.

Договорот е напишан во два (2) еднакви примероци, од кои двета се оригинални. Секоја договорна страна задржува по еден (1) примерок.

Скопје,датум

СофтНЕТ ЕУ дооел Скопје

Корисник

Директор



Информација од операторот за заштита на
мрежна неутралност.

Пакет со X услуги

2 Mbit/s
12 Mbit/s
30 Mbit/s
100 Mbit/s

Минимална брзина

XX/XX

Mbit/s

Информации за услуги и апликации
кои можат да се користат со овој
претплатнички договор

Информации за ограничување на
пристапот и/или користењето
на услуги и апликации со овој
претплатнички договор

Информации за процедури утврдени
од операторот за мерење и
обзираување на сообраќајот

2019:

ДОДАТОК I

Service Level Guarantee

СофтНЕТ обезбедува гарантирано ниво на сервис со следниве параметри на квалитет (QoS)

Гарантираното ниво на услуга се однесува на:

Достапност 99,5% месечно

Минимална гарантирана брзина: (брзина за која се потписува договорот)
Mbps (Симетричен пристап)

Доцнење, просечен RTT

- < 80 ms во рамки на Европа
- < 145 ms Европа (западна) - САД (источен брег)
- < 175 ms во внатрешноста на САД

Време на реакција

Кога Изведувачот ќе открие прекин, Корисникот ќе биде известен во наредните 30 минути. Максималното време за решавање на сите прекини е 4 часа, освен во случај на виша сила.

Пенали кои се однесуваат на SLA

Пенали се плаќаат кога Изведувачот нема да го исполнит гарантираното ниво на сервисот.

Пеналите за достапност се пресметуваат на следниот начин:

Достапност:

За секој акумулиран час за немање на услуга, мерено на месечно ниво, Изведувачот ќе ја намали месечната цена по следнава табела:

Достапност:		Прекини		Намалување на цена на месечната претплата (%)
Од	До	Од	До	
100	99.50	0 мин.	216 мин.	0
99.49	98.89	217 мин.	480 мин.	1
98.89	98.33	481 мин.	720 мин.	3
98.33	96.67	721 мин.	1140 мин.	5
96.67	>	1141 мин.	>	8