

Приложение 2а

Допълнителни условия за широколентови услуги

1. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГИТЕ

Широколентовата Услуга на Интеруут включва Защитени Линии и Незащитени Линии, пренасящи телекомуникационен трафик между фиксирани точки в цял свят.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

“Допълнителни условия” означава този документ, представляващ част от Споразумението, който описва Продуктите и/или Услугите, които ще се предоставят, и съответните Нива на Услугата;

“Договорена дата с Клиента” означава датата, до която Интеруут се е договорил да инсталира Линия;

“Линия” означава тази част от връзката от край до край между обектите на Клиента, която се осъществява от мрежовото оборудване на Интеруут, контролирано и управлявано от Системите за управление на Интеруут. Линията е ограничена от Крайните точки на мрежата на Интеруут (Op-Net);

“Център за обслужване на клиенти” означава центърът за управление на неизправностите на Интеруут, който оперира Системата за управление на мрежата на Интеруут;

“Крайни точки на мрежата на Интеруут” означава точките в разпределителната мрежа на Интеруут от страната на Клиента, в които Мрежата на Интеруут се терминира;

“Месечен период” означава календарните месечни периоди, започващи от първо число на всеки месец по време на Срока, през който се изчислява наличността на Услугата, при условие, че Месечният период ще започва от Датата за готовност за услугата;

“Мрежово Разстояние” означава разстоянието между две точки от мрежата на Интеруут на базата на договореното трасе (в километри).

“Система за управление на мрежата” означава интегрираната в мрежата система за управление на неизправности на Интеруут;

“Защитена линия” означава Линия, която има два алтернативни маршрута между Крайните точки на мрежата на Интеруут и е снабдена с устройство за автоматично превключване между тези два маршрута.

“Датата за готовност за услугата” означава датата, на която Интеруут предоставя Линиите тествани и готови за използване в Крайната точка на мрежата на Интеруут.

“Незащитена линия” означава линията, която има един маршрут между Крайните точки на мрежата на Интеруут.

Други думи с главни букви имат значението, посочено в Интеруут стандартните срокове и условия.

Приложение 2а

Допълнителни условия за широколентови услуги

УСЛОВИЯ НА ШИРОКОЛЕНТОВИТЕ УСЛУГИ.

Следните срокове и условия ще се прилагат, когато Интеруут предоставя Широколентови Услуги на Клиента.

4. ЦЕНИ

4.1. ЦЕНИ, заплащани от Клиента

- Цените за Широколентовата услуга включват Инсталационна цена и Месечна цена
- Освен ако в Поръчката Страните не са се договорили за друго, Цените за Широколентовата Услуга и всички други приложими цени за отказ ще се фактурират съгласно условията, посочени в Интеруут стандартните срокове и условия за сумите посочени в Поръчката и Поръчката за промяна.
- В допълнение към това, всички други допълнителни разходи, направени от Интеруут за предоставяне на Линия извън Крайните точки на мрежата на Интеруут ще се фактурират на Клиента така, както са направени.

4.2. Кредити за услуги, дължими на Клиента

Кредитите за услуги (Член 5) ще се начисляват за следващия фактурен период.

5. КРЕДИТИ ЗА УСЛУГИ

Интеруут ще предостави на Клиента Кредити за услуги, както е посочено по-долу, ако не може да изпълни следните цели:

1. Инсталиране на Услугата
2. Наличие на Услугата

5.1. Инсталиране на Услугата

- Интеруут ще определи Договорена дата с Клиента за инсталиране на Линиите. Ако Интеруут не успее да спази Договорената дата с Клиента, Клиентът има право на Кредит за услугата, съгласно този член.
- Ако само част от поръчката е забавена, валидните кредити ще се изплащат само по отношение на Линиите, които не са доставени до Договорена дата с Клиента.
- Кредитите за услуги ще се изчисляват, както е посочено по-долу

Брой на пълните работни дни, през които Интеруут не може да спази Договорената дата с Клиента за Линия:	Кредити за услуги като % от Инсталационната цена за засегнатата Линия:
0 до 5 дни	10%
6 до 10 дни	20%
11 до 20 дни	30%

Приложение 2а

Допълнителни условия за широколентови услуги

21 и повече дни	50%
-----------------	-----

5.2. Наличност на Услугата

- Линията е “Налична”, когато сигналите се пренасят по Линията и в двете посоки. Линията е “Неналична”, когато сигналите не могат да бъдат пренасяни по Линията в едната или в двете посоки.
- За изчисляването на Наличността на услугата ще се използва следното уравнение. Посочването на часове са отнася до броя на часовете (закръглени до най-близкия час) в съответния Месечен период:

$$\frac{(\text{Общ брой часове} - \text{Общ брой неналични часове})}{\text{Общ брой часове}} \times 100$$

5.2.1 Наличност на Защитена Линия

□ Интеруут ще положи разумните усилия, за да гарантира, че всички Защитени линии са налични през 99.95% от времето.

□ Когато през някой Месечен период наличността на Услугата падне под 99.95%, Клиентът има право на Кредити за услугата на базата на месечната цена за съответната Линия (“Месечната цена”), както следва:

Наличност на услугата през Месечния период (Защитени линии)	Кредити за Услуги , като % от съответната Месечна цена
<99.95%-99.8%	5%
99.79%-99.5%	10%
99.49%-99.0%	15%
98.99%-98.0%	20%
<98%	30%

5.2.2 Наличност на Незащитена Линия

□ Интеруут ще положи разумни усилия, за да гарантира, че всички незащитени линии с Мрежово разстояние (d) по-малко или равно на 1000 km имат наличност (A) от 99.5% на месец.

□ За линии, при които Мрежовото разстояние (d) (закръглено до най-близките 100 km) е по-голямо от 1000 km, ще се прилага следното уравнение за Месечна наличност (A) на Услугата:

$$A=100-(d/2000)$$

□ Когато през някой Месечен период наличността на услугата падне под A, Клиентът има право на Кредити за услугата на базата на Месечната цена за съответната Линия, както

Приложение 2а

Допълнителни условия за широколентови услуги

следва:

Наличност на Услугата през Месечния период (Защитени линии) (Незащитени линии)	Кредити за услуги като % от Месечната такса
A % до A - 0.5%	2%
A 0.5% до A - 1.5%	5%
A 1.51% до A - 3.5%	10%
<A 3.5%	20%

5.3. Изчисляване на Кредитите за Услуги

- Когато Месечният период включва част от месеца, всеки Кредит за услуга ще се отнася за пропорционалната Месечна цена.
- Кредитите за услуги ще се изчисляват месечно и ще се натрупват и предоставят на Клиента на всяко тримесечие.
- Когато Линията е отказана през Месечния период, Кредитът за линията ще се изплаща по отношение на тази линия за този Месечен период.
- Клиентът трябва да изиска всеки Кредит за услуга за неспазване на Нивото на услугите в писмен вид в рамките на двадесет и един (21) работни дни от датата, когато основателно се предполага, че Клиентът е разбрал за това неспазване. Клиентът няма да получи Кредит за услуги по искане, за което Интеруут не е получил известие в писмен вид. Ако Интеруут се нуждае от допълнителна информация от Клиента, Клиентът не може да подава искане за Кредит на услуга, докато Интеруут не е получил информацията, от която основателно се нуждае.

5.4. Изключение за плащане на Кредити за Услуги.

- Интеруут няма да плаща на Клиента Кредити за услуги по отношение на Датата, договорена с Клиента или наличието на услугата неизправности или смущения в Услугата, по която и да е от следните причини:
 - Вина или небрежност на Клиента, неговите служители, представители или изпълнители;
 - Клиентът не е спазил Интеруут стандартните срокове и условия;
 - Повреда или друг проблем с оборудването, свързано с Крайната точка на Интеруут от страната на Клиента.
 - Събитие на Форс мажор, описано в Интеруут стандартните срокове и условия;
 - Пропуск от страна на Клиента да осигури достъп на Интеруут до някое оборудване, след като Интеруут е поискал това или
 - Поддръжка по време на планирано прекъсване.

Приложение 2а

Допълнителни условия за широколентови услуги

6. ДОКЛАДВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА НЕИЗПРАВНОСТИ

6.1. Процедура при възникване на неизправности

Всички възможни неизправности трябва да се съобщят в Центъра за обслужване на клиенти на Интеруут, съгласно процедурите, посочени в наръчника за Клиенти, предоставен на Клиента при започване предоставянето на Услугата. При докладване за неизправност, Клиентът трябва да посочи засегнатата Линия и да съобщи подробности за неизправността.

6.2. Време за ремонт

Интеруут цели да отстрани неизправностите, водещи до загуба на Услугите, в срок от четири (4) часа за защитени Услуги и осем (8) часа за незащитени Услуги, при условие че има достъп до засегнатия обект. Освен ако не е договорено друго, Интеруут ще предоставя на Клиента информация за напредъка на ремонта на всеки два (2) часа.

6.3. Продължителност на неизправността

Всички неизправности, отчетени от Системата за управление на мрежата, ще бъдат потвърдени със съответния ticket/доклад за възникнала неизправност, издаден от Центъра за обслужване на клиенти. Точната продължителност на неизправността ще се изчисли като изминалото време между завеждането на неизправността от Центъра за обслужване на клиенти и времето, когато Услугата е била възстановена.

7. ОТГОВОРНОСТ

Предоставянето на Кредити за услуги е единствената компенсация за неизпълнението на показателите на Широколентовите Услуги. Интеруут не носи допълнителна отговорност пред Клиента.