

ДОГОВОР

за

(МЕЃУНАРОДНО) ПОДАТОЧНО ETHERNET ПОВРЗУВАЊЕ

Склучен на ден _____, во Скопје помеѓу,

Договорни страни:

1. **ИТВ ДООЕЛ Скопје**, со седиште на бул. "Јане Сандански" 116/4-5 Скопје, ЕМБС: 6936792, застапувано од Управителот Игор Ангеловски, (во понатамошниот текст **ИТВ** или **давател на услуга**) и
2. _____, со седиште на _____ застапувано од управителот _____, (во понатамошниот текст _____ или **корисник на услуга**)

ПРЕДМЕТ: МЕЃУНАРОДНО ПОДАТОЧНО ETHERNET ПОВРЗУВАЊЕ со брзина _____ Mbps

Давателот на услугата со овој Договор му обезбедува на **Корисникот** (меѓународно) податочно Ethernet поврзување меѓу:

Точка 1: /////;

Точка 2: ////////.

Корисникот на услугата и давателот на услугата се согласни за прифаќање на условите од договорот за квалитетот на услугата, (Service Level Agreement) Прилог 3, кој е составен дел од овој Договор.

Корисникот на услугата и давателот на услугата се согласни да ги почитуваат условите и одредбите од Прилог 4 кои се однесуваат на процедурите за пријава и разрешување на проблеми заради кои настанало моментално или трајно нарушување на квалитетот на услугата дефинирана во Прилог 1, точка 2.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

1. ПРАВА И ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ

Член 1

- 1.1 Корисникот има право да ја користи услугата дефинирана во Прилог 1 кој е составен дел на овој Договор за цело времетраење на истиот.
- 1.2 Корисникот ги прифаќа условите од гаранцијата за ниво на квалитет, (Service Level Agreement) Прилог 3, кој е составен дел на овој Договор за цело времетраење на истиот.

- 1.3** Корисникот превзема обврска за дефинираната услуга да го плати вкупниот месечен надомест на Давателот на услугата (дефиниран во Прилог 1 точка 3.1), зголемен за законски предвидениот ДДВ, кој за ваков вид на услуга изнесува 18%, на начин утврден во член 5 од овој Договор.
- 1.4** Опремата инсталирана во сервер-собата на корисникот се дава на користење без надомест на корисникот на услугата за цело времетраење на договорот. Корисникот на услугата се обврзува за тој период да се однесува како добар стопанственик кон опремата дадена на користење. Доколку настанало штета, или уништување, односно пропаѓање на опремата, поради употреба на опремата на начин спротивен на Овој договор или спротивен на редовната употреба на опремата, корисникот на услугата е должен да ја надомести целата вредност на опремата, наведена во Прилог бр.1, точка 5, во спротивно, давателот на услугата има право да поднесе тужба за надоместок на штета.
- 1.5** Доколку се утврди дека опремата е дефектна, корисникот не смее да ја отвара или поправа истата, туку треба да го извести давателот на услугата за проблемот и да му овозможи пристап до опремата со цел нејзино поправање или заменување.
- 1.6** Корисникот превзема обврска по склучување на договорот да го плати еднаш пред еднократниот трошок за инсталација за услугата дефинирана во Прилог 1 од овој договор, доколку таков постои.
- 1.7** Давателот на услугата се обврзува дека ќе ја следи политиката на цените на телекомуникацискиот пазар и ќе ја ревидира цената на услугата, доколку дојде до нејзино намалување. Во случај на промена на цената, Давателот на услугата во рок од 30 (триесет) дена писмено ќе го извести Корисникот на услугата за новата променета цена на услугата.
- 1.9** Корисникот се обврзува дека ќе продолжи да ја користи услугата согласно член 6 од овој Договор и во случај да дојде до промена на неговата сопственичка структура, доколку нема промена на договорните услови како резултат на промената на сопственичката структура.
- 1.10** Корисникот на услугата има право да побара промени на условите од овој Договор со претходно писмено и/или електронско известување испратено на Давателот на услугата. Доколку Давателот на услугата не се согласува со предложените промени на условите од овој Договор, тогаш Корисникот на услугата има право да продолжи да ја користи услугата согласно важечките услови од овој Договор или истиот да го раскине со писмено и/или електронско известување со рок од најмалку 30 (триесет) дена од денот на испраќање на известувањето за раскинување на овој договор.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДАВАТЕЛОТ НА УСЛУГАТА

Член 2

2.1 Корисникот се обврзува:

- Да обезбеди пристап за Давателот на услугата до просториите на корисникот и до неговата мрежата во рок од 2 (два) дена, за да се реализираат сите потребни

технички подготовки за реализирање на поврзувањето на страната на корисникот (инсталација на).

2.2 Давателот на услугата има право:

- Времено да го забрани користењето на услугата во случај доколку во рокот од дополнителните 5 (пет) дена по писменото предупредување корисникот на услугата не го уплати долгот кон давателот на услугата.
- За ненавремено плаќање на услугите, давателот на услугата го задржува правото да пресметува законска затезна камата.

2.3 Давателот на услугата има право да изврши промени на условите во овој Договор со претходно писмено и/или електронско известување испратено на Корисникот на услугата. Доколку корисникот на услугата не се согласува со предложените промени на условите од овој Договор, тогаш Давателот на услугата има право да продолжи да ја обезбедува услугата согласно важечките услови од овој Договор или истиот да го раскине со писмено и/или електронско известување согласно одредбите во Член 8.

ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПРИГОВОР

Член 3

3.1 Корисникот има право да поднесе приговор до Давателот на услугата во однос на:

- обезбедувањето на услугата
- износот на месечниот надоместок за услугата и/или еднократниот трошок за инсталација на услугата
- квалитетот на обезбедената услуга
- условите и роковите наведени во овој договор

3.2 Приговорите наведени во Член 3, став 3.1, се поднесуваат во рок од 15 (петнаесет) дена во писмена форма од денот на нарушувањето на квалитетот и/или прекинот на услугата, и/или 15 (петнаесет) дена од денот на издавање на фактурата во случај кога приговорот се однесува на месечниот надоместок и/или еднократниот трошок. Приговорите во однос на условите и роковите од овој Договор Корисникот може да ги поднесе во писмена и/или електронска форма до Давателот на услугата.

3.3 Давателот на услугата се обврзува во рок не подолг од 15 (петнаесет) дена да одговори на поднесениот приговор од страна на Корисникот на услугата во писмена и/или електронска форма. Доколку Корисникот на услугата не се согласува со одговорот на Давателот на услугата на поднесениот приговор, тогаш Корисникот има право да поднесе барање за решавање на спор до АЕК (Агенција за електронски комуникации).

3.4 Во случај кога Корисникот на услугата ќе поднесе барање за решавање на спор до АЕК, а спорот се однесува на износот на месечниот надоместок за услугата, Корисникот на услугата е обврзан да го плати месечниот надоместок во определениот рок. Доколку Корисникот на услугата не го плати месечниот надоместок, тогаш ќе се применат важечките одредби од овој Договор согласно Член 2, став 2.2.

ВИША СИЛА**Член 4**

Давателот на услугата и корисникот се согласни ниедна договорна страна да не биде одговорна кон другата за губиток, штета, повреда или неизвршување на одредбите на овој договор кои се предизвикани со дејство на виша сила. Доколку корисникот ја има платено услугата пред дејството на виша сила, во тој случај давателот на услугата ќе му ја врати во целост уплатата на корисникот на услугата за месецот во кој имало дејство на виша сила, или доколку корисникот се согласи, уплатата ќе се прифати за услугата за наредниот месец.

Под виша сила се подразбираат настани кои се вон контрола на договорените страни, кои не можат да се спречат или остранат, а може да настанат после потпишување на договорот и ги оневозможуваат целосно или делумно договорените обврски. Под виша сила ќе се сметаат акти и одлуки на државните органи и институции.

За времетраењето на виша сила сите права и обврски од овој договор мируваат.

Ако исполнувањето на договорените обврски мора да се одложи поради виша сила за повеќе од 30 дена, договорените страни ќе договорат нови услови за исполнување на договорот или услови за раскинување на договорот.

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ**Член 5**

Плаќањето се извршува по претходно издадена фактура од страна на давателот на услугата.

Фактурирањето кон корисникот на услугата од страна на давателот на услугата за користење на услугата наведена во Прилог 1 ќе се извршува секој први во месецот.

Рокот за плаќање изнесува 15 (петнаесет) дена од денот на издавањето на фактурата.

За евентуално задоцнување давателот на услугата го задржува правото за пресметување на законска затезна камата.

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ**Член 6**

Овој Договор се склучува на период од 12/24 (дванаесет/дваесетичетири) месеци сметано од денот на обезбедувањето на полниот капацитет на услугата дефиниран во Прилог 1, точка 2 од страна на давателот на услугата кон корисникот.

ПРОДОЛЖУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ**Член 7**

Давателот на услугата ќе испрати писмено известување најмалку 30 дена пред рокот на истекување на овој договор со барање за негово продолжување. Доколку корисникот на услугата испрати писмена согласност за негово продолжување, договорот ќе се продолжи под истите рокови и услови наведени во договорот. Договорот нема да се продолжи доколку корисникот на услугата не се согласи на продолжување или доколку не испрати писмена согласност на барањето за негово продолжување.

РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ**Член 8**

8.1 Корисникот може предвреме да го раскине договорот со претходно писмено известување за предвремено раскинување на договорот до давателот на услугата, кое се доставува најмалку 5 (пет) дена пред датумот на раскинување на договорот, при што е должен да ги подмири сите обврски за плаќање кои ги има кон давателот на услугата кои настанале до моментот на поднесување на писменото известување за раскинувањето на овој договор зголемени за 1 (еден) месечен надоместок за услугата согласно цената на услугата дефинирана во Прилог 1, точка 3, како договорна казна за предвремено раскинување на договорот.

Во случај на предвремено раскинување на договорот, давателот на услугата ќе ја демонтира опремата инсталирана во просториите на корисникот на услугата во рок од 5 (пет) дена сметано од денот на поднесување на писменото известување за предвремено раскинување на договорот.

8.2 Корисникот на услугата може да го раскине договорот доколку:

- Давателот на услугата не е во состојба да обезбеди квалитетна услуга во 99,5% од времето во календарскиот месец;
- Давателот на услугата не ја обезбеди услугата во рок од 5 (пет) дена по извршена уплата и по реализирањето на сите потребни технички услови на страната на корисникот.
- Во случај кога давателот на услугата не е во состојба да ги обезбеди услугите поради дејство на Виша сила подолго од 30 дена.

8.3 Давателот на услугата може да го раскине договорот:

- Ако настапило неисполнување на договорните обврски,.
- Доколку давателот на услугата не е во состојба да ги обезбеди услугите поради дејство на Виша сила подолго од 30 дена.

НАДЛЕЖЕН СУД**Член 9**

Сите спорови договорените страни ќе ги решаваат спогодбено, доколку не се реши спогодбено надлежен е судот Основен Суд Скопје 2 Скопје.

СТАПУВАЊЕ ВО СИЛА НА ДОГОВОРОТ**Член 10**

Договорот стапува во сила на денот на неговото потпишување од двете договорни страни. Овој Договор е склучен во 2 (два) примероци, од кои 1 (еден) за корисникот и 1 (еден) за давателот на услугата.

Во Скопје на ден

ДОГОВОРНИ СТРАНИ

ИТВ ДООЕЛ Скопје
Давател на услугата
Игор Ангеловски
Управител

????????????????
Карисник на услуга
????????????????
Управител

Прилог 1

кон

Договор за (меѓународно) податочно Ethernet поврзување**1. Податоци за корисникот:**

Назив и седиште на правното лице:
Адреса:
ЕМБ:
Даночен број:
Административен контакт:
Технички контакт:
Адреса за прием на фактури:
Лице за контакт:
Тел/факс:

2. ТИП НА УСЛУГА

2.1 Давателот на услугата на барање на корисникот, под услови утврдени со основниот Договор за (меѓународно) податочно Ethernet поврзување му ја овозможува следната услуга:

МЕЃУНАРОДНО ПОДАТОЧНО ETHERNET ПОВРЗУВАЊЕ со брзина 20Mbps меѓу:

Точка 1: ????????????

Точка 2: ????????????

3. МЕСЕЧЕН НАДОМЕСТОК ЗА УСЛУГАТА

3.1 (Меѓународно) податочно Ethernet поврзување ??????? ЕУР/месец

4. ЕДНОКРАТНИ ТРОШОЦИ

4.1 Инсталација на ?????????????????? ????? ЕУР.

5. ВРЕДНОСТ НА ОПРЕМАТА

5.1 ??????????? ????? ЕУР.

5.2 ?? ????? ЕУР.

Во цената не е вклучен ДДВ од 18%.

Плаќањето на месечниот надоместок за Услугата е во денарска противвредност согласно курсот на Народна Банка на Р. Македонија на денот на издавање на фактурата.

Овој прилог е со важност од датумот на потпишување на договорот.

Во Скопје на ден ??????? година.

ДОГОВОРНИ СТРАНИ

ИТВ ДООЕЛ Скопје
Давател на услугата
Игор Ангеловски
Управител

???????

Корисник на услуга

????????????????

Управител

Прилог 2
кон
Договор за меѓународно податочно Ethernet поврзување

Контакти

Контакти за комерцијални и технички прашања и настанати грешки за време на обезбедување на услугата:

ИТВ контакт за административни прашања	ИТВ технички контакт	ИТВ контакт за продажба
Маријана Николовска Бул. Јане Сандански 116/4-5 1000 Скопје, Македонија Тел: 078 211 949 E-mail: marijana.nikolovska@tbt.bg	Игор Ангеловски Тел: +389 77 986 444 E-mail: igor.angelovski@tbt.bg	Игор Ангеловски Тел: +389 77 986 444 E-mail: igor.angelovski@tbt.bg
????? контакт за административни прашања	?????? технички контакт	??? контакт за продажба

Прилог 3 – Договор за квалитет на услуга (SLA – Service Level Agreement)

Давателот на услугата е одговорен за отстранување на сите дефекти на услугата кои биле откриени од страна на корисникот на услугата или кои му биле дојавени на давателот на услугата од страна на корисникот на услугата. Давателот на услугата ќе одржува систем за евиденција на дефекти во кој ќе бидат архивирани сите дефекти кои ги открил давателот на услугата или ги пријавил корисникот на услугата на Техничката служба на давателот на услугата. За секој дефект откриен од страна на давателот на услугата или пријавен од страна на корисникот на услугата се отвора т.н. тикет за дефект најдоцна 15 мин. по пријавувањето, а давателот на услугата е должен да му го соопшти бројот на тикетот на корисникот на услугата штом тој ќе биде евидентиран од системот. Тикетот ќе биде затворен кога Услугата ќе биде повторно оперативна, а корисникот на услугата ќе се согласи дека тикетот може да биде затворен.

Следните SLA параметри се следат:

1. Стапка на достапност на Услугата (SAR)
2. Просечна загуба на пакети (MPL)

A3.1 Стапка на достапност на услугата (SAR)

Достапност на Услугата е состојбата во која корисникот на услугата е во состојба да разменува податоци низ комуникацискиот канал кој го обезбедува давателот на услугата. Во таа смисла и врз основа на билетите на системот за евиденција на дефектите кај давателот на услугата, може да се определи кумулативното време на недостапност на Услугата во еден извештаен период, а стапката на достапност на услугата (SAR) се пресметува со следната формула:

$$SAR = \left(1 - \frac{\text{кумулативно време на недостапност на Услугата во извештаен период}}{\text{вкупно време во извештаен период}} \right) * 100 \%$$

A3.1.1 Вклучени компоненти:

Следниве компоненти се вклучени при одредувањето на SAR:

- Сите компоненти на мрежата за податоци (вклучувајќи ја основната (backbone) мрежа и рутерите);
- CPE (ако е менаџирано од давателот на услугата) и доколку припаѓа во листата на стандардни CPE.

A3.1.2 Исклучени компоненти

Следниве компоненти се исклучени при одредувањето на SAR:

- NNI (Network to Network Interface) услугите на носителот (carrier), кои обично вклучуваат конекции со надворешни носители (carriers);
- Било каква опрема на корисникот на услугата, која не е менаџирана од давателот на услугата.
- Линии за локален пристап обезбедени од корисникот на услугата.
- прекини на Услугата предизвикани од околности на виша сила
- прекините на Услугата во периодите на планирано одржување

Услови кои се применуваат:

Важат следниве услови:

- **Недостапност на корисникот на услугата:** Ако од било кои причини, корисникот на услугата не е во можност да изврши корекција на проблемот со достапноста, тогаш времето застанува се додека давателот на услугата или негов претставник не се договори со корисникот на услугата да се започне со решавање на проблемот со достапноста. Ова исто важи и во случаи во кои корисникот на услугата не дозволува пристап на давателот на услугата или претставник на давателот на услугата на страната на корисникот на услугата да го отстрани прекинет на Услугата.
- **Планирано одржување:** Било кои разумни периоди на одржување и/или реконфигурација планирани од давателот на услугата или било кој друг носител кој учествува во преносот на услугата за податочно поврзување се исклучени од пресметувањето на SAR. Клиентот ќе биде известен најмалку 2 календарски дена пред датумот на планирано одржување. Во случај на итно одржување, корисникот на услугата соодветно ќе биде известен.
- За единица мерка се смета еден час (со две децимални места).
- SAR се одредува од билетите за пријавување проблеми влезени во системот на билети за пријавување проблеми на давателот на услугата. Во предвид се земаат само билетите со Приоритет 1 кои се однесуваат на прекини кои се одговорност на давателот на услугата. За одговорност на давателот на услугата се сметаат билетите кои соодветствуваат на "вклучени компоненти". Билетите кои соодветствуваат на "исклучени компоненти" не се сметаат за одговорност на давателот на услугата. Во предвид се земаат реактивни билетите (отворени од корисникот на услугата преку повик кон Центарот за Поддршка на Корисници на давателот на услугата) (ITV Customer Support Centre – ITB CSC) и проактивните билети (автоматски генерирани од автоматизирианиот програм на давателот на услугата).

А3.1.3 План на кредитирање на корисникот на услугата по основ на SAR

Следнава табела го прикажува Планот за Кредити за Услуга по основ на SAR.

Стапка на Достапност (GSAR)		Гарантирана на Услугата		Интервали на прекин (месечно)		Кредит за Услуга во проценти од месечниот надоместок на Услугата
Од	До	Од	До	Од	До	
100%	99.50%	0 мин.	216 мин.			0%
99.49%	99%	217 мин.	432 мин.			1%
98.99%	98.50%	433 мин.	648 мин.			3%
98.49%	98%	649 мин.	864 мин.			5%
97.99%	>	865 мин.	>			8%

План за Кредит на Услугата по основ на SAR

А3.2 Просечна загуба на пакети (MPL)

Ако месечната загуба на пакети низ комуникацискиот канал е поголема од 1%, при прием на валидно барање давателот на услугата ќе одобри попуст за услугата во вредност согласно Табелата за План за Кредит на Услугата по основ на MPL.

А3.2.1 Вклучени компоненти:

Следниве компоненти се вклучени при одредувањето на MPL:

- Сите компоненти на мрежата за податоци (вклучувајќи ги главната (backbone) мрежа и рутерите);
- CPE (ако е менаџирано од давателот на услугата) и доколку припаѓа во листата на стандардни CPE.

А3.2.2 Исклучени компоненти

Следниве компоненти се исклучени при одредувањето на MPL:

- NNI (Network to Network Interface) услугите на носителот (carrier), кои обично вклучуваат конекции со надворешни носители (carriers);
- Било каква опрема на корисникот на услугата, која не е менаџирана од давателот на услугата.
- Линии за локален пристап обезбедени од корисникот на услугата.
- прекини на услугата предизвикани од околности на виша сила
- прекините на услугата во периодите на планирано одржување

А3.2.3 План на кредитирање на корисникот на услугата по основ на MPL

План за Кредити на Услугата по основ на MPL:

MPL ниво	Кредит на Услугата во проценти од месечниот надоместок на Услугата
MPL ≤ 1 %	0 %
1 % < MPL ≤ 3%	0.5 %
3 % < MPL ≤ 7%	1 %
7 % < MPL	3 %

План за Кредит на Услугата по основ на MPL**ДОГОВОРНИ СТРАНИ**

ИТВ ДООЕЛ Скопје
 Давател на услугата
Игор Ангеловски
 Управител

????????????
 Карисник на услуга
 ??????????????
 Управител

Прилог 4 - Пријава и разрешување на проблеми

Одговорности на давателот на услугата

Центарот за Поддршка на Корисниците на давателот на услугата (ИТВ CSC) е достапен 24/7 за локалната мрежа на Клиентите или глобалните мрежни администратори. Корисникот на услугата мора да обезбеди одредено техничко лице за контакт кое би обезбедило првостепена техничка поддршка за нивните крајни корисници. Со ова се овозможува давателот на услугата да биде сигурен дека проблемите пријавени кај ИТВ CSC се поврзани со мрежата на давателот на услугата, а не со внатрешната мрежа на корисникот на услугата или проблеми поврзани со подесување на опремата на страна на корисникот на услугата, за кои давателот на услугата не обезбедува поддршка.

Доколку техничкото лице за контакт на корисникот на услугата одлучи дека проблемот не е во мрежата на корисникот на услугата, техничкото лице за контакт (а не крајниот корисник) ќе го контактира ИТВ CSC за помош.

Потребна Информација за да се отвори Тикет за Пријавување на Проблем

Строго се препорачува техничкото лице за контакт на корисникот на услугата да ги пријавува проблемите до ИТВ CSC во најбрз можен рок за да може веднаш се започне со решавањето на проблемите. ИТВ CSC ќе отвара билет за пријавување на проблемот и ќе работи на процесот на известување за проблемот и ќе се погрижи сите билети за пријавување на проблеми да се соодветно проследени, реферирани и доведени до затварање.

Навремен повик и точна информација ќе овозможат давателот на услугата да обезбеди брзо и ефективно решение на проблемот. Кога техничкото лице за контакт на корисникот на услугата ќе го извести ИТВ CSC за соодветен проблем, тој ќе треба да понуди некои основни информации околу настанатиот проблем со Услугата. Потребната информација може да се најде во следнава табела:

Тип на информација	Побарана информација
Минимална информација потребна да се отвори билет за пријавување на проблем	<ul style="list-style-type: none"> Име на корисникот на услугата (компанија) Контакт информација на корисникот на услугата (Индивидуата мора да биде техничко лице за контакт; во спротивно, крајниот корисник ќе биде пренасочен, доколку е тоа можно), вклучува име и телефонски број Локација на корисникот на услугата (град/држава) Вид на услуга SE loop back адреса (во случај на менаџирана Услуга) доставена до корисникот на услугата од Програмскиот Менаџер Адреса на портот (во случај кога Услугата не е менаџирана) доставена до корисникот на услугата од Програмскиот Менаџер IP адреси на Извор/дестинација (IP адреси на портот на рутерите на корисникот на услугата) доставени до корисникот на услугата од Програмскиот Менаџер Време кога се случил дефектот (со прекини или постојано) Дали услугата на корисникот на услугата му била еднаш доставена? Дали е ова нова инсталација? Детален опис на дефектот (дефект на една страна, дефекти на повеќе страни, деградирана услуга, грешни кодови итн.)
Доолнителни информации за решавање на проблеми (некритични, но корисни)	<ul style="list-style-type: none"> Кои апликации се активни? На пример, говор, SNA, итн. Дали лицето кое се јавува е поврзано на мрежата преку firewall? Кои процедури за откривање/решавање на проблеми се извршени од страна на техничкото лице за контакт на корисникот на услугата?

Менаџирање со Билетите за Пријавување на Проблеми

Давателот на услугата има поставено систем за приоритетни билети за пријавување на проблеми базиран на сериозноста на пријавениот проблем. Следнава табела ги дефинира приоритетите на билетите за пријавување на проблеми.

Приоритет	Дефиниција
Приоритет 1	<ul style="list-style-type: none"> Едностран прекин на конекцијата на корисникот на услугата Падната врска без алтернативна рута Корисникот на услугата не може да се конектира
Приоритет 2	<ul style="list-style-type: none"> Делумно едностран прекин на конекцијата кај корисникот на услугата (повремено, т.е. корисникот на услугата е дисконектиран) Падната врска со достапна алтернативна рута Услугата се одвива по back-up конекција
Приоритет 3	<ul style="list-style-type: none"> Непостојана/деградирана услуга Бавна или деградирана услуга Бавен одговор или задоцнувања
Приоритет 4	<ul style="list-style-type: none"> Без влијание на корисникот на услугата Потребна промена на листа Мониториран/долготраен проблем Документација Долготраен билет (Chronic ticket)

Овие дефинирани приоритети се и основа на времето потребно за известување на корисникот на услугата за статусот на билетот и интензивирањето на соодветните активности.

Известување на Корисникот на услугата за Статусот на Билетот

ИТВ CSC отвара билет при пријавување на проблем и е одговорен за информирање на корисникот на услугата за статусот на пријавените проблеми. Статусот се обновува на редовна и претходно дефинирана основа. Корисникот на услугата треба да се повика на бројот на билетот кога го контактира ИТВ CSC при ажурирање на статусот. Ова ќе го забрза неговото барање за ажурирање на статусот. Следнава табела дава инструкции за статусот на билетите за пријавување на проблеми.

Приоритет	Првичен статус за	Нареден статус
Приоритет 1	30 минути	Секој час
Приоритет 2	60 минути	Секои 2 часа
Приоритет 3	8 часа	Секои 24 часа
Приоритет 4	8 часа	Зависи од проблемот

Директиви за Ескалација на Билетите

Менаџерскиот тим на ИТВ CSC е одговорен за мониторинг на прогресот на активните билети, како и за нивна ескалација. За да се обезбеди одлична услуга и брзо решавање на пријавените проблемите на корисникот на услугата, давателот на услугата има дефинирано директиви за внатрешна ескалација на билетите за пријавување на проблеми. Следнава табела ги прикажува директивите за ескалација.

Ниво	Максимално време Приоритет 1	Максимално време Приоритет 2	Максимално време Приоритет 3	Максимално време Приоритет 4
Ниво 1 (Helpdesk)	1 часа	2 часа	8 часа	3 дена
Ниво 2 (Теренски Инженер)	2 часа	4 часа	16 часа	10 дена
Ниво 3 (Менаџер на Услуга)	3 часа	8 часа	24 часа	Колку што е потребно
Ниво 4 (Технички Директор)	4 часа	12 часа	32 часа	Колку што е потребно

Телефонски броеви за Поддршка на ИТВ

ИТВ CSC обезбедува централизиран контакт, одговор на телефонски повици и менаџирање на билетите за пријавување на проблеми. Тие ќе обезбедат секојдневна поддршка за нормално функционирање на мрежата и ќе бидат достапни за било која услуга или производ на корисникот на услугата. Поддршката од сервисниот центар/help desk-от на давателот на услугата е достапна 24x7x365 преку телефонските броеви дадени на корисникот на услугата при потпишување на Договорот за Ниво на Услуга (SLA).

Во случај на појава на проблем со Услугата, корисникот на услугата е должен да:

- 1) Да го контактира лицето:

1. ???????????????????,

2) Да активира тикет за пријавување на проблем на <http://www.tts.itv.com.mk>. Корисничкото име и лозинката на лицето одговорно за Услугата на страната на корисникот на услугата ќе му бидат доделени во моментот на активирање на Услугата.

Во Скопје на ден ?????????????????? година,

ДОГОВОРНИ СТРАНИ

ИТВ ДООЕЛ Скопје
Давател на услугата
Игор Ангеловски
Управител

????????????????????
Корисник на услуга
????????????????????
Управител

Пакет со X услуги

30 Mbit/s

xx/xx Mbit/s

xx/xx Mbit/s

2014/1