

## 1. EAL GOOD ТОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Услугата на Интеруут IP VPN предлага MPLS-базирана частна, напълно управляема и специално предназначена за това IP мрежа.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

“**ADSL / SDSL**” означава услугата Асиметрична Дигитална Абонатна Линия или Симетрична Дигитална Абонатна Линия

“**Договор**” означава договора между Страните за предоставянето на Услугите, описани във всяка отделна Поръчка.

“**Договорена дата на доставка**” означава датата на доставка на Услугата, договорена в писмен вид между Клиента и Интеруут в Поръчката, или съобщена от Интеруут на Клиента след изпълнението на Поръчката.

“**Наличност**” означава възможността за обмен на IP трафика с определения Клиентски порт и IP мрежата на Интеруут на 24 часова база, измерен за един Месечен отчетен период.

“**Модел на таксуване**” означава определения механизъм за таксуване на Клиента на базата на определено потребление, както е посочено в Поръчката за генерирания от Клиента трафик, обменен с IP мрежата на Интеруут през Клиентския порт.

“**Цени**” означава Цената за клиентския порт, Цена за Местния достъп или Цената за ADSL / SDSL (когато е необходимо), Цена за инсталиране, Цена за потребление и всички други такси, които Клиентът плаща за Услугата/Услугите, както е посочено в Поръчката.

“**Колокация и Услуги за колокация**” означава предоставяне и поддържане на

пространство в съоръжение, предоставено от Интеруут, съгласно Поръчка, само с цел да се разположи телекомуникационното оборудване, което Клиентът е предоставил и с което оперира. Услугите за колокация се предоставят съгласно условията съдържащи се в Допълнителните условия за Услуги за колокация на Интеруут.

“**Критичен трафик**” означава трафикът, специално определен и подаден като такъв при IP VPN Услугата, когато Клиентът купува Качество на Услугата (QoS) като допълнителна екстра.

“**Оборудване на клиента**” означава всяко оборудване, принадлежащо на Клиента или наето от него от трета страна, различна от Интеруут.

“**Клиентски порт**” означава предоставянето на физическа или логическа връзка в IP мрежата на Интеруут, която е предназначена само за използване от Клиента за обмен на Клиентския трафик и представлява интерфейса между Местния достъп на трета страна, ADSL / SDSL мрежата или директна връзка и Оборудването на Клиента или Оборудването в помещението на Клиента, когато е приложимо.

“**Цена за Клиентски порт**” означава цената за Клиентския порт за всеки месец, както е посочено в съответната/ите Поръчка/и.

## Приложение 2g

### Допълнителни условия за IP VPN услуги

**“Помещение на Клиента”** означава място под контрола на Клиента, където с цел предоставянето на Услугата/Услугите е разположено оборудване.

**“Оборудване в помещението на Клиента” или “CPE”** означава Оборудването, намиращо се в Помещения на Клиента, което е доставено, притежавано или поддържано от Интеруут и се счита за част от IP мрежата на Интеруут.

**“Център за обслужване на клиенти”** означава центъра за управление на неизправностите на Интеруут, който оперира Системата за управление на мрежата на Интеруут.

**“Източна Европа”** означава региона на мрежата на Интеруут, включващ Основните IP Възли на Интеруут в Чешката Република, Румъния, Унгария, Полша, България и Словакия.

**“Оборудване”** означава, без ограничение, всяко оборудване, машини и апарати, предоставени от Интеруут като част от Услугите и/или използвани за предоставянето на Услугите на Клиента.

**“Firewall Политика”** означава документа, представен на Интеруут, съдържащ изискваните от Клиента правила, които Интеруут трябва да приложи в Услугата Managed Firewall.

**“Изцяло управляван”** означава бизнес модел, в който Интеруут предоставя и управлява от името на Клиента определено CPE за изпълнението на IPVPN услугата.

**“Интернет достъп”** означава гарантирането и предоставянето на Интернет връзка чрез IP

мрежата на Интеруут. Интернет достъпът се осъществява съгласно сроковете и условията, съдържащи се в Допълнителните условия на Интеруут за Интернет услуги.

**“Непряк достъп”** означава връзка с IP мрежата на Интеруут чрез мрежата на трета страна. Методите за непряк достъп включват, без да се ограничават до ADSL или SDSL мрежови взаимни свързаности, MPLS мрежови взаимни свързаности между доставчиците на MPLS и изрично изключват обществена Интернет базирана връзка.

**“Централен Интернет”** означава избираема екстра към IP VPN Услугата, поръчана в съответната Поръчка, която включва Интернет достъп и Managed Firewall колокирани в един от Основните IP възли на Интеруут.

**“Демаркационна точка на Интеруут”** означава края на IP мрежата на Интеруут, който маркира физическата или логическата граница между IP мрежата на Интеруут и Оборудването на Клиента. За обекти с управлявано CPE физическата граница между Интеруут и Клиента е интерфейсет на CPE. За обекти без управлявано CPE Демаркационната точка на Интеруут е Клиентският порт.

**“Хъб на Интеруут”** означава уебсайт, който Клиентът може да използва, за да прегледа докладите за Услугите онлайн.

**“IP мрежа на Интеруут”** означава мрежата, която Интеруут притежава и експлоатира с цел пренасяне на Трафика.

# Приложение 2g

## Допълнителни условия за IP VPN услуги

### “**Основен IP Възел на Интеруут**”

означава физическото средство, използвано за разполагане на IP мрежата на Интеруут и различното IP Оборудване на Интеруут за маршрутизиране и превключване, което съставлява IP мрежата на Интеруут.

### “**Цена за инсталиране**”

означава цената, която Клиентът плаща за инсталирането и предоставянето на IP VPN услугата, както е посочено в Поръчката.

“**IP VPN**” означава частна IP мрежа, отделна от обществения Интернет.

“**Local Area Network**” или „**LAN**” означава компютърна мрежа, която свързва персоналните компютри и настолните компютри в географски ограничен район, например сграда или няколко свързани сгради. Компютрите свързани с кабели, например коаксиални кабели или усукана двойка, към LAN, имат достъп до ресурсите на други компютри и споделени периферни устройства свързани към LAN.

“**Цена за местен достъп**” означава цените за инсталиране на Местен достъп и месечните цени или цените за инсталиране на ADSL/SDSL и месечните цени, както е посочено в съответната/ите Поръчка/Поръчки.

### “**Managed Firewall Оборудване**”

означава оборудването, системите, кабелите и уредите, предоставени от Интеруут или от Свързани дружества на Интеруут на Обекта за колокиране на Интеруут, за да

може Клиентът да получи Услугата Managed Firewall.

“**Услуга Managed Firewall**” означава избираема опция на Услугата VPN за доставката и оперирането на Managed Firewall Оборудване и Услуги и съответния Лицензиран софтуер и прилагането на Firewall Политиката на Клиента в съоръженията за колокиране на Интеруут.

“**Среден Изток**” означава региона на мрежата на Интеруут, включващ Основните IP Възли на Интеруут в Обединените Арабски Емирства.

“**Месечна цена**” означава всички фиксирани месечни цени, които Клиентът плаща за предоставянето на IP VPN услугите, както е посочено в Поръчката;

„**Месечен отчетен период**” означава календарните месечни периоди, започващи на първо число от всеки месец от Срока, през който се измерва изпълнението на Услугите, при условие че първият Месечен отчетен период ще започне на Датата за готовност за Услугата;

„**Система за управление на мрежата**” означава мрежата на Интеруут с интегрирана система за управление на неизправностите.

“**Крайно оборудване на мрежата**” или “**NTE**” означава оборудването, доставено в помещението на Клиента от Интеруут или от упълномощена трета страна – доставчик, с цел да се терминираща физическата връзка на Wide Area Network. За разлика от CPE, NTE няма интелект, необходим за опериране на услугата, и трябва да бъде свързано със CPE,

## Приложение 2g

### Допълнителни условия за IP VPN услуги

доставено от Интеруут или Клиента, за да може тази функция да бъде изпълнена.

**“Северен Регион”** означава региона на мрежата на Интеруут, включващ Основните IP Възли на Интеруут в Швеция, Норвегия, Дания и Финландия.

**“Доставка на пакет”** означава еталонно измерване, изразено като процентното съотношение на броя на IP пакетите, успешно получени в някой Основен IP Възел на Интеруут от IP Мрежата на Интеруут.

**“Packet Jitter”** означава отклонение в закъснението на тестовите пакети, които са изпратени по мрежата на Интеруут през равни интервали от време. Стойността на Packet Jitter ще бъде разликата между най-краткото транзитно време и най-дългото транзитно време в милисекунди;

**„Премиум трафик”** означава трафика, специално определен и подаден като такъв при IP VPN услугата, когато Клиентът купува Качеството на Услугата (QoS) като допълнителна екстра;

**„Приоритетен трафик”** означава трафика, специално определен и подаден като такъв при IP VPN услугата, когато Клиентът купува Качеството на Услугата (QoS) като допълнителна екстра.

**“Качество на Услугите (QoS)”** означава допълнителна екстра на IP VPN услугата, която дава възможност на Клиентите да приоритизират трафика според неговия вид, източник или дестинация. Клиентите, закупили QoS, може да разделят трафика на четири нива: Приоритетен, Критичен, Премиум или Стандартен.

**“Round Trip Packet Delay”** означава времето, необходимо за едновременното изпращане и получаване от Основен IP Възел на Интеруут на IP пакет с определен размер “Ping Packet” до всеки друг Основен IP Възел на Интеруут в IP мрежата на Интеруут.

**“Услуга”** или **„Услуги”** означава предоставянето и доставянето на MPLS-базирана частна, управлявана и специално предназначена IP свързаност, включително всички услуги по желание, посочени в съответната Поръчка.

**“Датата за готовност за Услугата”** означава датата, когато Интеруут предоставя Услугите (или където е приложимо, всеки Клиентски порт или допълнителна екстра на IP VPN Услугата), готови за използване в Демаркационната точка на Интеруут, включително Местния достъп или ADSL/SDSL, когато са поръчани.

**“Обект”** означава пространството, заето от Клиента и/или Интеруут, където Клиентът получава Услугите, или използвано за целите на инсталирането на доставеното от Интеруут Оборудване в помещението на Клиента, необходимо за предоставяне на Услугите на Клиента.

**“Южна Европа”** означава региона на мрежата на Интеруут, включващ Основните IP Възли на Интеруут в Испания и Италия.

**“Местен достъп на трета страна”, “Местен достъп”, “Наети линии”, “Частни линии”** и **“Достъп”** означават физически връзки на късо разстояние, прокарани между помещението на Клиента и най-

## Приложение 2g

### Допълнителни условия за IP VPN услуги

близката възможна точка на присъствие на Интеруут, и които са базирани на SDN технологията.

**“Интернет връзка на трета страна/ IPSec Достъп”** означава свързване към IP мрежата на Интеруут чрез обществения Интернет.

**“Трафик”** означава всички IP пакети, генерирани от Клиента, които се предават или получават в Клиентския порт. Подлежащият на таксуване обем от трафика, обменен с IP мрежата на Интеруут през Клиентския порт, се изчислява съгласно Модела на таксуване.

**“Цени за потребление”** означава натрупаните цени за потребление, които Клиентът трябва да плати за всеки Месечен отчетен период, изчислени съгласно Модела на таксуване, посочен в Поръчката.

**“Западна Европа”** означава региона на мрежата на Интеруут, включващ Основните IP Възли на Интеруут във Великобритания, Белгия, Люксембург, Холандия, Германия, Франция, Швейцария и Австрия.

**“Само по кабел”** означава бизнес модел, съгласно който Интеруут не предлага СРЕ като част от IP VPN Услугата. В такъв случай, Демаркационната точка на Интеруут в помещенията на Клиента е NTE, инсталирано от местния доставчик на достъп, и Клиентът отговаря за доставянето, инсталирането и управлението на цялото оборудване, което се свързва с това NTE.

Други думи с главни букви имат значението, посочено в Стандартните условия на Интеруут.

## 3. УСЛОВИЯ НА IP VPN

Следните условия ще се прилагат, когато Интеруут предоставя IP VPN Услуга/и на Клиента.

### 3.1. Начален срок на Услугата

- Всяка услуга има начален срок, който е равен на срока, посочен в Поръчката и който започва от Датата за готовност за Услугата.

### 3.2. Достъп и Разрешения

- Клиентът е съгласен да предостави на Интеруут, неговите служители, представители и упълномощени агенти, достъп до Помещението/ята на Клиента, за да може Интеруут да изпълни задълженията си по предоставяне на Услугите (където е приложимо).
- Преди инсталирането на Услуга в Помещението/ията на Клиента, Клиентът ще гарантира, че всички необходими съгласия, лицензи, одобрения и разрешения са получени, и че цялата необходима подготвителна дейност е била проведена на Обекта, съгласно инструкциите на Интеруут. Тази дейност е изцяло за сметка на Клиента.
- Ако Клиентът закупи ISDN back up като екстра за своята VPN услуга, той носи отговорност за предоставянето на подходяща ISDN линия в рамките на един (1) метър от предложеното местоположение на CPE оборудването, когато Интеруут е отговорен за предоставянето на CPE. В такъв случай Клиентът носи отговорност за всички разходи по инсталирането и наемането на тази ISDN линия, заедно с всички свързани такси.
- Клиентът по всяко време следва да предоставя на Интеруут, неговите служители, представители и упълномощени агенти достъп до Оборудването в помещенията на Клиента чрез IP мрежата на Интеруут или по друг начин, за да може Интеруут да осъществи управлението на Оборудването в помещенията на Клиента. Интеруут ще информира предварително Клиента, когато иска предоставянето на достъп.
- Интеруут може по всяко време да изиска Оборудването на Клиента да бъде разкачено от IP мрежата на Интеруут, ако някаква проверка, поддръжка, настройка, ремонт, замяна или тест могат да доведат до необосновано смущение в работата на тази мрежа или на дейностите или оборудването на трети лица.
- С настоящето Клиентът се договаря с Интеруут да не заменя Оборудването в помещенията на Клиента, да не прави никакви модификации, промени или свързвания към същото, без да е получил предварително писмено съгласие от Интеруут, и да не го разкачва, освен в съответствие с такива срокове и условия, каквито Интеруут може да определя от време на време.
- Интеруут през цялото време запазва собствеността си върху Оборудването, включително CPE, доставено от Интеруут съгласно този Договор. Клиентът няма да позволи трети страни да установят права във връзка с Оборудването.
- По време на действието на този Договор Клиентът носи отговорност да застрахова в реномирана застрахователна компания и поддържа застраховката на Оборудването в помещенията на Клиента срещу

# Приложение 2g

## Допълнителни условия за IP VPN услуги

загуба, кражба, повреда или унищожаване по каквито и да е причини (освен ако тези щети или унищожаване не са по вина на Интеруут или представителите му). Такова Оборудване през цялото време е на риск на Клиента.

- След преустановяване предоставянето на които и да е Услуги или прекратяването на Договора от страна на Интеруут и когато след това Интеруут се съгласи да възстанови връзката на Оборудването в помещенията на Клиента или да поднови Услугите, Интеруут има право да изиска, а Клиентът ще възстанови при поискване разходите (както са посочени в ценовата листа на Интеруут или са определени от време на време) за възстановяването на връзката от страна на Интеруут, когато са свързани с това съгласие за подновяване на свързването или предоставянето на Услугите.
- Интеруут и/или неговите подизпълнители ще инсталират собствено NTE в комуникационното помещение до точката, където кабелите физически влизат в сградата на всеки Обекта на Клиента.
- Когато Интеруут предлага управлявано CPE като част от Услугите, Клиентът е изцяло отговорен за осигуряване на окабеляване за свързване на CPE към NTE, освен ако CPE не се намира на разстояние от 3 метра от NTE без наличието на препятствия, в който случай Интеруут ще предостави кабелите за свързване на NTE към CPE.
- Клиентът е изцяло отговорен за вътрешното окабеляване, необходимо за свързването на клиентския LAN към CPE (в случай на услуга за управлявано CPE), или към NTE (във всички останали случаи).

### 3.3. Приемане, Поддръжка и Качество на Услугите

- Когато в съответната Поръчка е поръчан Централен Интернет, Клиентът с настоящото се съгласява и гарантира, че през цялото време ще притежава, поддържа и спазва Firewall Политиката и се задължава да информира Интеруут за Firewall Политиката и всичките ѝ изменения (без забавяне). При молба от страна на Интеруут, Клиентът ще му представи копие на съответната Firewall Политика. Клиентът е съгласен и приема, че Интеруут няма да носи отговорност за нарушаване на сигурността или за неизправност, дължаща се на клиентската Firewall Политика, като Интеруут не е длъжен да предоставя, да консултира или да се съобразява с клиентската Firewall Политика. Клиентът заявява, че е преценил за себе си приложимостта на услугата Централен Интернет за собствените си изисквания въз основа на Firewall Политиката, която Клиентът притежава и поддържа по всяко време. Интеруут не гарантира, че услугата Централен Интернет ще задоволи тези изисквания, или че тя ще функционира в конкретните обстоятелства, в които е използвана от Клиента, или че потреблението ѝ ще бъде непрекъснато или безпроблемно.
- Страните са съгласни, че е технически невъзможно Услугите да бъдат предоставяни без неизправности. Въпреки това, без да се обезсилват общите клаузи посочени по-горе, Интеруут ще се стреми да предоставя Услугите съгласно съответните цели нива на обслужване, посочени по-долу. Интеруут ще се стреми да осигурява поддръжката, актуализацията, ремонта или повторното свързване на

Оборудването на Интеруут и Услугите, съгласно условията на този Договор и ще поддържа Оборудването на Интеруут в добро работно състояние.

## 4. ЦЕНИ

### 4.1. Цени, заплащани от Клиента

- Таксите за IP VPN Услугата (Услугите) включват Цена за инсталиране, Месечна цена и (където е приложимо) Цена за потребление.
- Освен ако в Поръчката Страните не са се договорили за друго, Цените за IP VPN Услугата (Услугите) и всички други приложими цени за отменяне ще се фактурират съгласно условията, посочени в Интеруут Стандартните срокове и условия за сумите посочени в Поръчката или Поръчката за промяна.
- Всички други допълнителни разходи, напр. Местен достъп на трета страна, може да се фактурират на Клиента на база на натрупаните разходи.

## 5. СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВОТО НА УСЛУГАТА

При невъзможност целевите нива на обслужване да бъдат постигнати, Интеруут ще предостави на Клиента Кредити за Услугите (където е приложимо), както е посочено по-долу.

Съгласно приложимите целеви нива на обслужване Клиентът ще има право на Кредити за Услуга, когато съответната Услуга не отговаря на посочените нива на Услугата.

### 5.1. Целеви нива на обслужване

- Целевите нива на обслужване се определят за следните критерии за изпълнението на Услугата:
  1. Инсталиране на Услугата
  2. Наличност на Обект (Site Availability)
  3. Доставка на пакет (Packet Delivery)
  4. Round Trip Packet Delay
  5. Packet Jitter
  6. Време за ремонт (Time to Repair)

### 5.2. Инсталиране на Услугите

- Договорена дата на доставка: За всеки Обект Интеруут ще договори с Клиента Договорена дата на доставка на базата на наличие на доставчик на определено Оборудване и успешно инсталиране на Местен достъп на трета страна или ADSL/ SDSL (където е приложимо).
- Освен ако в Поръчката изрично не е договорено друго, Интеруут ще съобщи Договорената дата на доставка за всеки Обект, след като Интеруут е приел подписаната Поръчка.
- Целевото предварително време за инсталиране на Услугата е четиридесет и пет (45) работни дни за IP VPN или Обект за Централен Интернет от приемането на подписаната Поръчка от страна на

# Приложение 2g

## Допълнителни условия за IP VPN услуги

Интеруут за обекти, свързани с ADSL / SDSL. Когато са необходими линии за Местен достъп на трета страна, Интеруут ще определи предварителното време за всеки конкретен случай.

- Инсталирането на Услугите включва инсталиране и осигуряване на Клиентски порт, Оборудване и когато е приложимо, Оборудване в помещенията на Клиента и Местен достъп на трета страна или ADSL/SDSL линия до IP мрежата на Интеруут, когато същите се предоставят и поддържат от Интеруут.
- Ако само част от поръчката се забави, валидни Кредити за Услуга ще се изплащат само по отношение на тази част от Услугата, която не е доставена до Договорената дата на доставка за определения Обект. При приключване на инсталирането на Услугите (или на съответния IP VPN Обект) Интеруут ще издаде на Клиента сертификат за приемане по отношение на Услугите (или на съответния IP VPN Обект). В срок от пет (5) работни дни след датата на получаване на сертификата за приемане Клиентът или:
  - (a) Ще потвърди на Интеруут приемането на Услугите (или на съответния IP VPN Обект) с подписа си върху сертификата за приемане. Датата на която Интеруут ще издаде сертификата за приемане ще бъде Дата за готовност за Услугата (или на съответния IP VPN Обект), за които той се отнася, или
  - (b) Ще съобщи на Интеруут за значителни отклонения или несъответствия на Услугите (или на съответния IP VPN Обект) и заедно с това известие ще предостави на Интеруут резултатите от проведените тестове, които доказват тези значителни отклонения или несъответствия.
- Ако значителните отклонения или несъответствия, съобщени на Интеруут съгласно 5.2 точка (b) се дължат на действие или бездействие от страна на Клиента, Интеруут има право да начисли на Клиента всички разходи, основателно направени при изследването и отстраняването на тези отклонения или несъответствия.
- Ако значителните отклонения или несъответствия, съобщени на Интеруут съгласно 5.2 точка (b) се дължат на действие или бездействие от страна на Интеруут, Интеруут ще положи добросъвестни усилия, за да достави Услугата (Услугите) съгласно спецификациите в това Приложение като при приключване на тези дейности ще се прилагат условията на Член 5.2 (a) – (b).
- Ако в срока, определен в 5.2, Клиентът не успее да изпрати известие на Интеруут, ще се счита, че Клиентът е приел Услугите (или съответния IP VPN Обект) и е подписал сертификата за приемане на датата, на която той е бил предоставен от Интеруут. Датата, на която сертификатът за приемане е бил представен от Интеруут, ще бъде Датата за готовност за Услугата (или съответния IP VPN Обект), за които той се отнася.

- Ако Интеруут не успее да спази Договорената дата на доставка на IP VPN Обекта, ще се прилагат следните Кредити за Услугите:

**Брой пълни работни дни, през които Интеруут не е успяло да спази Договорената дата на доставка за съответния Обект:**      **Кредити за Услуга като % от Цената за инсталиране по отношение на съответния Обект:**

1 до 5 дни	10%
6 до 10 дни	20%
11 до 20 дни	30%
> 21 дни	50%

### 5.3. Наличност на Обекта

- Наличност на Обекта означава възможността за обмен на IP Трафик между определената Демаркационна точка на Интеруут и директно свързания Основен IP Възел на Интеруут на 24 часова база, измерен за един Месечен отчетен период, и се основава на броя на минутите, когато обменът не е бил наличен, както е установено от Интеруут съгласно условията за “Неналичност”, посочени по-долу.
- Всички забавяния, нарушения, загуби или влошаване на Услугите, дължащи се пряко или непряко на следните събития, няма да бъдат включени в изчисляването на неналичността:
  - Планирани прекъсвания,
  - Отказан достъп до Оборудване в помещенията на Клиента,
  - Несъвместимост или нефункциониране на Оборудването на клиента, уредите или приложенията на Клиента или
  - Всякакво действие или бездействие от страна на Клиента.
- Целевата Наличност на Обекта зависи от начина на достъп до IP мрежата на Интеруут и се определя по следния начин:

<b>Вид на връзката при свързване към IP мрежата на Интеруут</b>	<b>Целева Наличност на Обекта</b>
Централен Интернет	99.95%
Единични частни линии (известни още като Наети линии или Ethernet)	99.5%
Двойни частни Линии (SDH Наети линии или Ethernet)	99.95%
Резервен двоен достъп (SDH Наети линии или Ethernet с ISDN или xDSL backup)	99.90%
Непряк достъп (включително ADSL / SDSL)	98.5%
Интернет Връзка на трета страна / IPSec достъп	0%

# Приложение 2g

## Допълнителни условия за IP VPN услуги

- За местоположения на Клиенти, където се използват Двойни частни линии или Резервен двоен достъп, целевата Наличност на Обекта се основава поне на една функционираща линия, която прави Обекта наличен.
- Процентната Наличност на Обекта се изчислява на Месечен отчетен период като се използва следната формула:

$$P = \frac{(N - U)}{N} \times 100$$

Където:

P е процента на Наличност на Обекта;

U е общият брой минути през Месечния отчетен период, през които Услугата не е била достъпна на Обекта на Клиента;

N е общият брой на минутите през същия Месечен отчетен период;

- Когато Наличността на Обекта падне под приложимата целева Наличност на Обекта през някой Месечен отчетен период, Клиентът има право на следните Кредити за Услугите:

**Наличност на Обекта за всеки съответен Обект през Месечния отчетен период под целевата Наличност с:**      **Кредити за Услугите като % от Месечната цена за съответния Обекта:**

До 1%	5%
До 2%	10%
До 3%	15%
Над 3%	20%

### 5.4. Доставка на пакет

- За Клиенти, закупили IP VPN Услуга Само по кабел, целевата Доставка на пакет е >99.9%, изчислена средно за всички трасета между Основните IP Възли на Интеруут по време на един Месечен отчетен период.
- За Клиенти, закупили Изцяло управлявана IP VPN Услуга, целевата Доставка на пакета се измерва на база от край до край и се изчислява през Месечния отчетен период за целия Трафик по Договора. Тя зависи от класа Качество на услугата (QoS) на определения трафик, както е посочено в таблицата по-долу:

**Клас QoS / Качество на услугата:**      **Процент на целевата Доставка на пакета:**

Приоритетен	99.95%
Критичен	99.9%
Премиум	99.9%
Стандартен	99%

# Приложение 2g

Допълнителни условия за IP VPN услуги

Ако Клиентът не е закупил QoS като допълнителна екстра, целевата Доставка на пакет ще бъде за Стандартен QoS клас за целия Трафик.

- Доставката на пакет не се прилага за Планирани прекъсвания в IP мрежата на Интеруут и /или на Клиентския порт.
- Средната процентна Доставка на пакета се изчислява ежемесечно по следната формула:

$$T_{av} = \frac{\sum R_i}{\sum S_i} \times 100$$

Където:

$T_{av}$  е средната процентна Доставка на пакет.

$R_i$  е общият брой IP пакети, получени от всеки Основен IP Възел на Интеруут от първоначалния Основен IP Възел на Интеруут; и

$S_i$  е общият брой IP пакети, изпратени от първоначалния Основен IP Възел на Интеруут до всеки Основен IP Възел на Интеруут.

- Доставката на пакет се измерва за всеки Основен IP Възел на Интеруут с отчитане на резултатите за всеки пет (5) минутен период при Хъба на Интеруут.
- Когато средната Доставка на пакет е под приложимия процент на Целевата доставка на пакет за някой Месечен отчетен период, Клиентът има право на следните кредити за Услугите:

**Доставка на пакет през Кредити за Услугите като % Месечния отчетен период под от Общите месечни цени за 99.9% с: съответния Месечен отчетен период:**

До 1%	1%
До 2%	2%
До 3%	3%
Над 3%	4%

## 5.5. Round Trip Packet Delay

## Приложение 2g

### Допълнителни условия за IP VPN услуги

- За Клиентите, закупили Изцяло управлявана Услуга, средното целево Round Trip Packet Delay се измерва на база от край до край и се изчислява като комбинация от три елемента, а именно: времето за преминаване (Round Trip Delay) през линията за Местния достъп от Помещението на Клиента до Основния IP Възел на Интеруут във всеки край на връзката и забавянето през основната мрежа на Интеруут.
- Средното целево Round Trip Packet Delay на пакет през линиите за Местен достъп зависи от разстоянието и вида на линията за достъп, използвана между Помещението на Клиента и Основния IP Възел на Интеруут. На базата на тези два фактора, средното целево време за Round Trip Packet Delay се определя по следната таблица:

Технология на достъпа:	Средно целево Round Trip Packet Delay (за 100km)
Частни линии (Наети линии или Ethernet)	3ms
Непък достъп (включително ADSL / SDSL)	20ms
Интернет връзка на трета страна / IPSec достъп	няма данни

Цифрите, посочени за линиите за достъп в тази таблица се отнасят само за линии, които се терминират в Основен IP Възел на Интеруут в същата страна, където се намират Помещенията на Клиента, и не се прилагат за вида достъп Международна частна наета линия (IPLC).

За основната IP мрежа на Интеруут се прилагат следните средни целеви Round Trip Package Delay в зависимост от това в кой регион се намират измерваните Основни IP Възли. Целевото Round Trip Packet Delay между всеки ключов регион е посочено в следната таблица:

Основни мрежови RTPD цели	До	Северен регион	САЩ	Източна Европа	Западна Европа	Южна Европа	Среден Изток*
От							
Северен регион			110ms	50ms	40ms	45ms	200ms
САЩ		110ms		110ms	90ms	100ms	235ms
Източна Европа		50ms	110ms		40ms	50ms	190ms
Западна Европа		40ms	90ms	40ms		40ms	180ms
Южна Европа		45ms	100ms	50ms	40ms		190ms
Среден Изток		200ms	235ms	190ms	180ms	190ms	

**\*Клиентите, закупили IP VPN Услуги за местоположения в Обединените Арабски Емирства, са допълнителното задължени от условията на Приложение 2Q на Интеруут**

Клиентите могат да получат стойност за целевото Round Trip Packet Delay от край до край за всяка комбинация от VPN обекти, използвайки подходяща комбинация от стойности за Местния достъп и основната IP мрежа на Интеруут.

- За Клиентите, закупили Услуга Само по кабел, целевото време за Round Trip Packet Delay ще се определя от горепосочените регионални стойности за основната IP мрежа на Интеруут и ще се измерва за всеки Основен IP Възел на Интеруут с отчитане на резултатите за всеки пет (5) минутен период при Хъба на Интеруут.
- За Клиентите, закупили Изцяло управлявана Услуга, Round Trip Packet Delay се измерва на база от край до край и съгласно резултатите с отчитане на резултатите за всеки пет (5) минутен период при Хъба на Интеруут. Хъбът на Интеруут ще отчита цялото Round Trip Packet Delay от край до край между два обекта на клиенти и ще представя индивидуална разбивка за общите стойности между линиите за Местен достъп и основната IP мрежа на Интеруут.
- Когато средното целево Round Trip Packet Delay е надвишено за даден Месечен отчетен период, Клиентът има право на Кредит за Услугите в размер на 5% от сумата на Месечните цени за всички Клиентски IP VPN Обекти за въпросния Месечен отчетен период. За Клиентите, закупили Изцяло управляван модел на обслужване, този Кредит за Услугите ще се прилага, ако стойностите на целевото Round Trip Packet Delay са надвишени или за основната IP мрежа на Интеруут, или за линията на Местния достъп, или и в двата случая.

## 5.6. Packet Jitter

- За Клиентите, закупили допълнителната екстра QoS, максималното Packet Jitter няма да надхвърля 5ms за Приоритетен трафик QoS клас за съответния Месечен отчетен период.
- Packet Jitter ще се измерва за линиите за местен достъп и между Основните IP Възли на Интеруут и ще се отчита на всеки пет (5) минутен интервал в Хъба на Интеруут, показвайки Packet Jitter индивидуално за всяка линия за Местен достъп и между приложимите Основни IP Възли на Интеруут в Основната IP мрежа на Интеруут.
- В случай на линии за Местен достъп предоставяни посредством с xDSL технология, гарантираният Packet Jitter ще се прилага само за основната IP мрежа на Интеруут и няма да надвишава 3ms.
- Ако Клиентът закупи Услуга Само по кабел, целите на Packet Jitter ще се отнасят само за основната IP мрежа на Интеруут и няма да надвишават 3ms.
- Когато максималният Packet Jitter от край до край е надвишен за даден Месечен отчетен период, Клиентът има право на Кредит за услуги от 1% от сумата на Месечните цени за всички засегнати Клиентски IP VPN Обекти за въпросния Месечен отчетен период.

## 5.7. Време за ремонт (Time to Repair)

- Целта на Интеруут е да отстранява неизправностите, водещи до загуба на Услугата, в срок от четири (4) часа от уведомяването, при условие че, ако е необходимо, до засегнатия Обект на Клиента има достъп.
- Когато за някоя отделна Услуга Интеруут надвиши времето за ремонт, Клиентът има право на Кредит за Услугата, равен на процента на Месечната повтаряща се цена за засегнатата Услуга, който зависи от общото време, през което Услугата остава нефункционираща. Обектите на Клиента, свързани с IP VPN услугата чрез DSL, нямат право на Кредити за Услуги. Кредитът за всяка услуга (с изключение на IP VPN чрез DSL) за отделен Месечен отчетен период е ограничен максимално до 100% от Месечната повтаряща се цена за тази Услуга. Таблицата по-долу обобщава процента от Месечната повтаряща се цена, на който Клиентът има право при неспазване на гарантираното Време за ремонт:

**Общо Време за Кредит за Услугата като % от общите ремонт (часове от Месечни цени за нарушената Услуга сигнализирането): през съответния Месечен отчетен период:**

До 4 часа	0%
Между 4 часа и 8 часа	25%
Между 8 часа и 12 часа	50%
Между 12 часа и 24 часа	75%
Над 24 часа	100%

## 5.8. Изчисляване на Кредитите за Услуги

- Когато Месечният отчетен период включва част от месеца, всеки Кредит за услуга ще се отнася за пропорционално изчислена Месечна такса.
- Кредитите за услуги ще се изчисляват, натрупват и предоставят на Клиента всеки месец.
- Когато Услугата е отказана през Месечния отчетен период, няма да се дължи Кредит за Услуга за тази Услуга за този Месечен отчетен 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 за услуги, докато Интеруут не е получил цялата информацията, която разумно е поискало.

## 5.9. Изключения от плащанията на Кредити за Услуги

# Приложение 2g

## Допълнителни условия за IP VPN услуги

- Интеруут няма да плаща на Клиента кредити по отношение на Договорената дата на доставка, Наличност на Обекта (Site Availability), Доставка на пакета (Packet Delivery), Packet Jitter и Round Trip Packet Delay за неизправности и прекъсвания на Услугата, дължащи се на някоя от следните причини:
  - Вина или небрежност на Клиента, неговите служители, агенти или изпълнители;
  - Неспазване от Клиента на Интеруут стандартните срокове и условия;
  - Неизправност или всеки друг проблем, свързан с оборудване, свързано от страната към Клиента на Демаркационната точка на Интеруут - например Клиентски LAN.
  - Всяко събитие, описано в Член 12 от Интеруут стандартните срокове и условия (Форс мажор);
  - Всички изключения или влошаване на съществуваща Услуга, които може да са в резултат на поискани от Клиента промени или надграждания на Услугата.
  - Отказ от страна на Клиента да осигури достъп на Интеруут до някое Оборудване в помещенията на Клиента, което е доставено и поддържано от Интеруут, след като Интеруут е помолил за това.
  - Клиентът е поискал прекратяване или временно прекъсване на достъпа до Услугата Централен Интернет.
- Кредитите за услуги не се прилагат за планираните прекъсвания в IP мрежата на Интеруут и/или Клиентския порт.
- Кредитите за услуги не се прилагат за повече от едно нарушаване на целите, посочени в този документ, дължащо се на едно и също събитие.
- По отношение на даден Месечен отчетен период, общата сума на Кредита за услуги, платен за прекъсването на някоя Услуга, няма да надвишава 100% от Месечната Цена за Услугите, предоставени през съответния Месечен отчетен период.

## 6. ОТКАЗ ОТ УСЛУГИТЕ

В допълнение към условията на Приложение 1 “Интеруут Стандартни срокове и условия”, ако цялата Услуга или част от нея е отказана или значително модифицирана преди Датата за готовност за Услугата, Клиентът дължи процент от стандартната Цена за инсталиране. Цените за отказ се изчисляват съгласно следната таблица:

Брой работни дни преди Договорената дата на доставката	Такса за отказ като % от Цената за инсталиране
0 до 1 дни	100%
2 до 5 дни	90%
6 до 10 дни	70%
11 до 20 дни	50%
21 до 30 дни	25%

Освен това Клиентът ще заплати всички разходи, основателно направени от Интеруут за прекратяването на договори с трети страни във връзка с Услугата, например, но без да се ограничава до, разходите за прекратяване на Местния достъп.

## 7. ДОКЛАДВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА НЕИЗПРАВНОСТИТЕ

### 7.1. 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 Датата за готовност на Услугата. При докладване за неизправност Клиентът трябва да посочи засегнатия Обект и да съобщи подробности за неизправността.

### 7.2. Продължителност на неизправността

- Всички неизправности, регистрирани от Системата за управление на мрежата, ще бъдат съгласувани със съответния Ticket за неизправност, изготвен от Центъра за обслужване на клиенти. Точната продължителност на неизправността ще бъде изчислена от изтеклото време от докладването на неизправността на Центъра за обслужване на клиенти до времето, когато Услугата е възстановена.

### 7.3. Известяване на Клиентите

- Центърът за обслужване на клиенти на Интеруут ще се стреми да информира Клиента, ако Услугата на Клиента търпи каквито и да било прекъсвания. Тази информация ще бъде предоставяна двадесет и четири (24) часа в денонощието, седем (7) дни седмично. Интеруут ще се стреми да уведомява Клиента за всяко прекъсване, засягащо Услугата, в срок от два часа от първото узнаване от Интеруут за такова смущение.

### 7.4. Планирани прекъсвания

- Може да са необходими планирани прекъсвания на IP мрежата на Интеруут и Клиентския порт, включително на присъединения хардуер и/или софтуер за планова поддръжка на мрежата и дейности по надграждането. Интеруут ще прави тези прекъсвания в неделните дни между 00:00 и 05:00 GMT. Центърът за обслужване на клиенти на Интеруут ще се стреми да информира Клиента за прекъсванията най-малко в срок от десет (10) дни предварително.

## 8. ИСТОРИЧЕСКИ АРХИВ И BACK-UP

Докато Интеруут архивира своите сървъри като редовна част от администрирането на вътрешните си системи, Интеруут не гарантира никакво съхранение или архивиране на клиентски данни.

## 9. ПРОМЕНИ В КОНФИГУРАЦИЯТА НА IP VPN УСЛУГАТА

Ако Клиентът желае промени в конфигурацията или функционирането на услугата, след като IP VPN Услугата вече е била инсталирана, Клиентът трябва да се свърже с Интеруут по телефон, факс, имейл или чрез Хъба на

## Приложение 2g

### Допълнителни условия за IP VPN услуги

Интеруут. Промените в конфигурацията или Услугата може да се направят безплатно в зависимост от вида на промяната. Таблицата по-долу показва всички потенциални цени на промени в IP VPN Услугата и дали те се таксуват (Основни промени) или са включени в обхвата на услугата (Малки промени): Всички малки промени, отнасящи се до Изцяло управляваната IP VPN Услуга, са представени в колоната “Изцяло управлявана малка промяна”, а малките промени, отнасящи се само до IP VPN Само по кабелен път, са в колоната “Само по кабел малка промяна”.

Вид модификации *	Основна промяна	“Изцяло управлявана” малка промяна	“Само по кабел” малка промяна
Добавяне на IP VPN Обект към съществуваща мрежа	X		
Изтриване на MPLS Обект	X		
Преместване на MPLS Обект	X		
Добавяне на Централен Интернет	X		
Добавяне на Off-net достъп	X		
Добавяне на дистанционен достъп	X		
Увеличаване на широчината на лентата	X		
Намаляване на широчината на лентата	X		
Добавяне на QoS към съществуващ/и Обект/и	X		
Промени в параметрите на съществуващите QoS за Обект		X	X
Добавяне на Преобразуване на мрежови адреси (NAT) (Централен Интернет)		X	
Промяна на NAT (Централен Интернет)		X	
Премахване на NAT (Централен Интернет)		X	
Добавяне/промяна на SNMP Read достъп		X	
Добавяне/Промяна/Премахване на DHCP		X	
Промяна на IP адрес (LAN) (за Обект)		X	
Промяна в отдалечения достъп до IP адрес (за Обект)		X	

# Приложение 2g

## Допълнителни условия за IP VPN услуги

Циклично предаване на споделена тайна за сигурност за потребители на отдалечен достъп		X	
Добавяне/ Промяна/Премахване на статично трасе (за Обект)		X	X
Добавяне/ Промяна/Премахване на Правила за Firewall за потребители на съществуваща firewall		X	
Предоставяне на файлове Firewall Log за клиенти на Централен Интернет		X	
DNS регистрация**		X	X
Промяна в DNS записа, напр. MX запис		X	X
RADIUS промени за отдалечен достъп или Централен Интернет		X	
Доставка на допълнителни кабели за маршрутизатор		X	

Когато Клиентът иска малки промени за IP VPN Услугата и когато предоставя цялата необходима информация на Интеруут, Интеруут ще положи усилия да извърши всички малки промени в рамките на три (3) работни дни от получаването на молбата за тях.

### 10. ОТГОВОРНОСТ ЗА ОБОРУДВАНЕТО НА КЛИЕНТА И СВЪРЗАНИЯ СОФТУЕР

Предоставеното от Клиента оборудване и асоциираните приложения на софтуерна основа и операционни системи може да бъдат разположени в помещенията за колокация, предоставени от Интеруут съгласно Допълнителните условия на Интеруут за колокация.

### 11. ОТГОВОРНОСТ

11.1 Предоставянето на Кредити за Услуги ще бъде единственото и изключително обезщетение за неизправност на IP VPN Услугата (Услугите). Интеруут не носи допълнителна отговорност по отношение на Клиента. Клиентът приема, че цялата отговорност на Интеруут по отношение на IP VPN Услугата (Услугите) се ограничава до клаузите в това Приложение. В допълнение към тази клауза, Клиентът е съгласен да положи всички усилия, за да отстрани и минимизира загубите, възникнали във връзка с този Договор.

11.2 Клиентът ще обезщети Интеруут за и срещу всички загуби или разходи, понесени от Интеруут, причинени поради или по какъвто и да е начин свързани с неразрешеното използване на Услугата Managed Firewall от

# Приложение 2g

[Допълнителни условия за IP VPN услуги](#)

Клиента или от която и да е трета страна, нарушение на този договор или небрежно или неправилно деяние на Клиента.