

**Optical Internet**

## MREŽNE USLUGE UGOVOR O NIVOU USLUGA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) GLOBALNO

Ovaj Ugovor o nivou usluga (u daljem tekstu: SLA (Service Level Agreement)) je deo Ugovora o pretplati korisnika (u daljem tekstu: CSA ili Ugovor) zaključenog između Korisnika i COGENT-a. Pojmovi upotrebljeni ovde i napisani velikim početnim slovom, a koji nisu definisani u ovom SLA, imaju isto značenje koje im je dodeljeno u CSA.

### 1. OBAVEZE U POGLEDU USLUGA.

COGENT se obavezuje da će pružiti pouzdanu visokokvalitetnu mrežu kao podršku svojim mrežnim uslugama velike brzine (u daljem tekstu: Usluga). Kao deo ovog obavezivanja, COGENT sa zadovoljstvom nudi sledeće garancije u pogledu pružanja Usluge u Severnoj Americi, Evropi i Aziji, Korisnicima koji ispunjavaju potrebne uslove da koriste Uslugu:

- Garanciju instalacije
- Garanciju dostupnosti mreže i obaveštavanja
- Garanciju latentnosti (kašnjenja) mreže
- Garanciju isporuke paketa

**Korisnici Ethernet Point to Point "Off-Net Basic" Usluga nisu podobni za bilo koju od garancija iz ovog SLA. Garancija obaveštavanja, Garancija latentnosti (kašnjenja) i Garancija isporuke paketa se odnose samo na Cogent-ove Korisnike Namenskog Pristupa Internetu (Dedicated Internet Access).** Ukoliko COGENT ne ispuni bilo koju od navedenih garancija, COGENT će Korisnicima koji ispunjavaju potrebne uslove dati Kredit za usluge, kao što je navedeno u nastavku u ovom Ugovoru o nivou usluga.

### 2. GARANCIJE.

#### A. GARANCIJA INSTALACIJE.

Za svaku od Usluga navedenih u tekstu ispod, Cogent garantuje da će konekcija za Korisnike biti instalirana u odgovarajućem roku, računajući od datuma kada porudžbina bude potvrđena i uneta u Cogent-ov sistem za pružanje usluga od strane Cogent-ovog tima za Koordinaciju naloga (Account Coordination Team).

- On-Net: 17 radnih dana
- T1 / EI: 40 radnih dana
- T3 / E3: 60 radnih dana
- Colo: 17 radnih dana
- Ocx/ STMx: 90 radnih dana
- Ethernet Loop: 90 radnih dana

Porudžbina neće biti potvrđena sve dok potpisana Porudžbenica i CSA i sva ostala potrebna dokumentacija određena od strane COGENT-a ne bude primljena, potvrđena, odobrena i uneta u COGENT-ov sistem za pružanje usluga od strane COGENT-ovog tima za Koordinaciju naloga. Dodatna potrebna dokumentacija može da uključuje popunjenu kreditnu aplikaciju i popunjen upitnik za IP Alokaciju kao i popunjene upitnike za BGP, SMTP i DNS konfiguracije kada je to Korisnik zahtevao u Upitniku za IP Alokaciju.

Garancija instalacije za Cogent-ove usluge kolokacije se ne odnosi na data centre trećih lica. Za Ethernet Point to Point konekcije, port sa najdužim vremenom instalacije je merodavan za celokupnu porudžbinu, npr. ako je jedan port On-Net a drugi port zahteva Ethernet Loop, duže vreme instalacije koje zahteva Ethernet Loop-u se primenjuje na obe porudžbine.

Ukoliko COGENT ne uspe da ispuni ove obaveze, Korisnik dobija, na svoj zahtev, jedan (1) mesec Kredita za usluge. Korisnik ne može dobiti više od jednog (1) meseca Kredita za usluge za bilo koji dati mesec. Garancija instalacije koju COGENT daje zavisi od sledećih uslova:

- Korisnik ili njegov predstavnik moraju saradivati sa COGENT-om u procesu instalacije, što uključuje tačno popunjavanje Porudžbenice koja sadrži detaljne informacije o demarkaciji (razgraničenju) i ostale spiskove kontakata na licu mesta. Izmene u Porudžbenici od strane ili u ime Korisnika ili nastupanje događaja koji su izvan razumne kontrole COGENT-a, kao što su Viša sila (kako je definisano u CSA), mogu da dovedu do odlaganja za koja COGENT nije odgovoran shodno ovom SLA.
- Korisnik ili njegov predstavnik moraju biti fizički prisutni u vreme instalacije i moraju obezbediti pristup određenom(im) telefonskim ormarićima u zgradi na dan(dane) ugovorene sa COGENT-ovim Odeljenjem za koordinaciju instalacije (Installation Coordination Department). Takav pristup zgradi i pratnja moraju biti pruženi i ostalom osoblju koje je potrebno kako bi se obavila instalacija konekcije.
- Ova Garancija instalacije se primenjuje na period između prvobitnog datuma porudžbine i prvobitnog datuma Garancije instalacije. Ukoliko Korisnik zahteva izmenu u datumu porudžbine u toku implementacije Usluge, datum Garancije instalacije će, po slobodnoj odluci COGENT-a, početi ponovo da teče nakon odobrenja izmene.
- Kredit za usluge u slučaju neispunjenja Garancije instalacije nije dostupan Korisnicima koji su izuzeti od obaveze plaćanja troškova instalacije ili kojima su troškovi instalacije ili umanjeni.

**B. GARANCIJA DOSTUPNOSTI MREŽE I OBAVEŠTAVANJA.**

COGENT Mreža je kreirana da ima 100% dostupnost.

On-Net Usluga (Na-mreži). Ako Korisnik iskusi Nedostupnost mreže za On-Net Uslugu u periodu dužem od 15 uzastopnih minuta, Korisnik dobija, na svoj zahtev, jedan (1) dan Kredita za usluge za svaki kumulativni sat Nedostupnosti mreže u bilo kojem kalendarskom mesecu. Pod uslovom da COGENT Mreža ima najmanje jedan (1) sat Nedostupnosti mreže u bilo kojem datom kalendarskom mesecu, dodatna Nedostupnost mreže u trajanju kraćem od jednog (1) sata će dovesti do davanja proporcionalnog Kredita za usluge. (Primer: 2 sata i 15 minuta Nedostupnosti mreže daju do 2,25 dana Kredita za uslugu). Korisnik ne može da dobije više od jednog (1) meseca Kredita za usluge u bilo kojem datom mesecu.

Off-Net Usluga (Van-mreže). Ako Korisnik iskusi Nedostupnost mreže za Off-Net Uslugu u periodu dužem od 15 uzastopnih minuta, Korisnik dobija, na svoj zahtev, jedan (1) sat Kredita za usluge za svaki kumulativni sat Nedostupnosti mreže u tom kalendarskom mesecu. Pod uslovom da COGENT Mreža ima najmanje dva (2) sata Nedostupnosti mreže u bilo kojem datom kalendarskom mesecu, dodatna Nedostupnost mreže u periodu kraćem od jednog (1) sata će dovesti do davanja proporcionalnog Kredita za usluge. (Primer: 2 sata i 15 minuta Nedostupnosti mreže daju do 2,25 sati Kredita za usluge). Korisnik ne može da dobije više od jednog (1) meseca Kredita za usluge u bilo kojem datom mesecu.

COGENT-ova garancija obaveštavanja o prekidu se odnosi na proaktivno obaveštavanje Korisnika Namenskog Pristupa Internetu u roku od 15 minuta nakon što COGENT utvrdi da je Usluga nedostupna Korisniku. Standardna procedura COGENT-a je da pinguje ruter Korisnika na svaki minut. Ukoliko ruter Korisnika ne odgovori nakon deset uzastopnih ciklusa pingova, COGENT će smatrati da je Usluga nedostupna i kontaktiraće navedeno kontakt mesto Korisnika putem metode koju izabere (telefon, elektronska pošta, faks ili pejdžer).

Ukoliko COGENT ne ispunji ovu Garanciju obaveštavanja o prekidu, Korisnik dobija, na svoj zahtev, jedan (1) dan Kredita za usluge za Uslugu u pogledu koje ova Garancija nije ispunjena. Korisnik ne može da dobije više od jednog dana Kredita za usluge po danu, bez obzira koliko puta COGENT u tom danu nije ispunio Garanciju obaveštavanja Korisnika. Korisnik ne može da dobije više od jednog (1) meseca Kredita za usluge u bilo kojem datom mesecu.

**C. GARANCIJA U POGLEDU LATENTNOSTI (KAŠNJENJA) MREŽE.**

Samo za Korisnike Namenskog Pristupa Internetu, mesečna prosečna Latentnost (kašnjenje) mreže za pakete koji se prenose preko COGENT Mreže između glavnih/magistralnih Hub-ova (Backbone Hub) za sledeće regione iznosi kao što je navedeno u tekstu ispod:

Unutar Severne Amerike:	45 milisekundi ili manje
Unutar Evrope:	35 milisekundi ili manje
od Njujorka do Londona (Transatlantik):	85 milisekundi ili manje
od Los Anđelesa do Tokija (Transpacifik):	120 milisekundi ili manje

Latentnost (kašnjenje) mreže (ili vreme obilaska (Round trip time)) se definiše kao prosečno vreme potrebno IP paketu da napravi krug između glavnih/magistralnih Hub-ova (Backbone Hub) na COGENT Mreži unutar regiona navedenih iznad. COGENT vrši nadzor ukupne latentnosti (kašnjenja) unutar COGENT Mreže putem monitoringa vremena obilaska između uzorkovanih glavnih/magistralnih Hub-ova (Backbone Hub) na redovnoj osnovi.

Nakon prijema obaveštenja upućenog od strane Korisnika o Latentnosti (kašnjenju) mreže koja premašuje parametre navedene u tekstu iznad, COGENT će upotrebiti sve komercijalno opravdane napore kako bi odredio izvor te prekomerne Latentnosti (kašnjenje) mreže i otklonio taj problem u meri u kojoj je izvor problema na COGENT Mreži.

Ukoliko COGENT ne ispravi predmetnu Latentnost (kašnjenje) mreže u roku od dva (2) sata od prijema obaveštenja o prekomernoj Latentnosti (kašnjenju) mreže i ukoliko je prosečna Latentnost (kašnjenje) mreže u prethodnih 30 dana premašila parametre navedene u tekstu iznad, Korisnik će dobiti, na svoj zahtev, Kredit za usluge za period od momenta obaveštenja datog od strane Korisnika do vremena kad prosečna Latentnost (kašnjenje) mreže u prethodnih 30 dana ne bude manja od parametara nevedenih u tekstu iznad. Korisnik ne može da dobije više od jednog (1) meseca Kredita za usluge za bilo koji dati mesec.

**D. GARANCIJA ISPORUKE PAKETA.**

Samo za Korisnike Namenskog Pristupa Internetu, COGENT Mreža ima prosečni mesečni Gubitak paketa koji ne premašuje 0,1% (ili 99,9% uspešnu isporuku paketa). Gubitak paketa (Packet Loss) se definiše kao procenat paketa koji se ispuste između glavnih/magistralnih Hub-ova (Backbone Hub) na COGENT Mreži. COGENT vrši nadzor ukupnog gubitka paketa na stalnoj osnovi, i objedinjuje prikupljene podatke radi dobijanja podatka o prosečnom mesečnom gubitku paketa za COGENT Mrežu.

Nakon prijema obaveštenja upućenog od strane Korisnika o Gubitku paketa koji premašuje 0,1%, COGENT će preduzeti sve komercijalno opravdane napore da odredi izvor predmetnog prekomernog Gubitka paketa i da otkloni navedeni problem u meri u kojoj je problem na COGENT Mreži.

Ukoliko COGENT ne uspe da otkloni predmetni prekomerni Gubitak paketa u roku od dva (2) sata od prijema obaveštenja o prekomernom Gubitku paketa na COGENT Mreži i ukoliko prosečni Gubitak paketa u prethodnih 30 dana premašuje 0,1%, Korisnik će dobiti, na svoj zahtev, Kredit za usluge za period od momenta obaveštenja datog od strane Korisnika do vremena kad prosečni Gubitak paketa u prethodnih 30 dana ne bude manji od 0,1%. Korisnik ne može da dobije više od jednog (1) meseca Kredita za usluge za bilo koji dati mesec.

**3. DODATNE DEFINICIJE.**

Namenski Pristup Internetu (Dedicated Internet Access) ili Internet Tranzit se odnosi na Cogent uslugu 3. sloja (Layer 3 service) koja obezbeđuje Korisnicima pristup javnom Internetu.

Glavni/magistralni Hub (Backbone Hub) podrazumeva glavni mrežni objekat koji poseduje, kojim upravlja ili koji kontroliše COGENT, a koji je direktno povezan na COGENT glavnu/magistralnu optičku mrežu (fiber backbone network) i koji sadrži najmanje jedan core ruter. Na većim

metropolitan tržištima koja sadrže više od jednog takvog objekta, jedan objekat na takvom tržištu će biti određen kao glavni/magistralni Hub (Backbone Hub) u svrhu računanja mesečne prosečne Latencije (kašnjenja) mreže i statistike Gubitka paketa.

Off-Net (Van mreže) podrazumeva zgrade koje su direktno povezane na COGENT Mrežu upotrebom objekata i usluga drugih operatera kako bi se obezbedio poslednji segment (tzv. "last mile") veze od Lokacije Usluge do COGENT Mreže.

On-Net (Na mreži) podrazumeva zgrade koje su direktno povezane na COGENT Mrežu i, kao takve, ne zahtevaju da COGENT iznajmi lokalnu petlju (local loop) od trećih lica u svrhu pružanja konekcije.

COGENT Mreža podrazumeva telekomunikacionu mrežu/mrežu za prenos podataka i mrežu komponenti koje poseduje, kojima rukuje i koje kontroliše COGENT, uključujući COGENT-ovu nacionalnu optičku mrežu (fiber backbone), njegove metropolitan optičke mreže kao i svu opremu povezanu na ta vlakna, i softver, podatke i znanja (know-how) koje COGENT koristi prilikom pružanja Usluga. Tamo gde COGENT pruža Usluge zgradi preko svojih vlastitih objekata, COGENT Mreža obuhvata ove objekte. COGENT Mreža ne obuhvata opremu unutar prostorija Korisnika, telefonske linije poručene od strane Korisnika kao i sve mreže ili mrežnu opremu kojima COGENT ne upravlja i koje ne kontroliše.

Mesečna naknada podrazumeva fiksnu naknadu koju COGENT periodično obračunava i fakturiše na mesečnoj osnovi Korisniku za Uslugu, koja ne uključuje varijabilne troškove koji zavise od korišćenja od strane Korisnika.

Nedostupnost Mreže podrazumeva broj minuta tokom kojih COGENT Mreža nije bila dostupna Korisniku, uključujući broj minuta tokom kojih COGENT Mreža nije bila dostupna kao rezultat bilo kojeg vida Vanrednog održavanja COGENT Mreže (održavanje koje nije unapred zakazano). Nedostupnost mreže ne obuhvata Redovno održavanje, ili nedostupnost koja nastupi kao rezultat: (a) problema sa ili održavanja na aplikacijama, opremi ili objektima Korisnika; (b) radnji ili propuštanja Korisnika ili ovlašćenog korisnika; (c) nedostupnosti izazvane od strane drugih kompanija osim COGENT-a, izuzev kompanija od kojih je COGENT naručio lokalne petlje (local loop); ili (d) Više sile.

Redovno održavanje podrazumeva svaki vid održavanja COGENT Mreže (ili nekog njenog dela) na koju je povezan ruter Korisnika, a koje se vrši u toku standardnog perioda održavanja od 00:00 do 06:00 časova ujutro (po lokalnom vremenu COGENT Hub-a na koji je povezana oprema/sklop) Korisnika. Korisnici će biti obavesteni putem elektronske pošte najmanje dva (2) radna dana unapred o svim predviđenim održavanjima koja mogu da utiču na njihovo korišćenje usluga. U najvećem broju slučajeva, održavanje koje se vrši neće trajati u toku celog predviđenog perioda konfiguracije, međutim, COGENT će obavestiti Korisnika o očekivanom trajanju u obaveštenju o predviđenom održavanju koje će biti poslato elektronskom poštom.

Kredit za usluge podrazumeva

- *Jedan (1) dan Kredita za usluge* =  $1/30^{\text{ma}}$  Mesečne naknade Korisnika.
- *Jedna (1) nedelja Kredita za usluge* =  $7/30^{\text{ma}}$  Mesečne naknade Korisnika.
- *Jedan (1) mesec Kredita za usluge* = Celokupan iznos Mesečne naknade Korisnika.

Ukoliko COGENT odobri zahtev za Kredit za usluge zbog neispunjenja Garancije instalacije, Kredit za usluge će podrazumevati Mesečnu naknadu za prvi ceo mesec Usluge pružene Korisniku, ne uključujući troškove instalacije i ostale početne troškove.

#### 4. POSTUPAK ZAHTEVANJA KREDITA ZA USLUGE.

U cilju pokretanja postupka zahtevanja Kredita za usluge, Korisnik mora da kontaktira COGENT grupu za korisnički servis u roku od sedam (7) radnih dana od kraja meseca za koji se Kredit zahteva. Zahtev za Kredit za usluge mora da sadrži: (a) ime Korisnika i kontakt informacije; (b) datum i vreme početka/kraja navedene nedostupnosti ili neispunjenog parametra; i (c) kratak opis karakteristika navedene nedostupnosti ili neispunjenog parametra.

Korisnik će biti obavestjen putem elektronske pošte o odluci povodom podnetog zahteva. Ukoliko je odbijen, u obaveštenju će se navesti osnov za odbijanje zahteva. Ukoliko je odobren, COGENT će na račun Korisnika izdati Kredit za usluge, koji će biti iskazan na sledećoj izdatoj fakturi. Višestruki Krediti za usluge se neće davati za isti vremenski period, tj. neispunjavanje više kriterijuma u toku određenog vremenskog perioda generiše samo jedan Kredit za usluge. Ukupan broj svih Kredita za usluge za sva neispunjenja Garancija koja nastanu u predmetnom mesecu ne mogu da premaše ukupan iznos Mesečne naknade koju je Korisnik platio za korišćenje Usluge u toku tog meseca. Kredit za usluge će biti pripisan na mesečnu uplatu Korisnika koju Korisnik bude izvršio na ime Mesečne naknade, i ne može se dobiti u obliku povraćaja novca.

Garancije i Krediti za usluge koji su predviđeni u ovom SLA podrazumevaju da Korisnik postupa u skladu sa odredbama i uslovima CSA koji je zaključen sa COGENT-om, i svako postupanje Korisnika koje nije u skladu sa uslovima i odredbama ovde navedenim može učiniti nevažnim garancije COGENT-a predviđene u ovom SLA. Nikakav kredit neće biti dostupan Korisniku (a) koji blokira COGENT u vršenju nadzora nad ruterom unutar prostorija Korisnika; (b) koji ne obezbedi neophodan pristup osoblju i objektima u prostorijama Korisnika koji je potreban kako bi COGENT mogao da izvrši sveobuhvatno otklanjanje problema; ili (c) čiji račun nije finansijski zadovoljavajući u odnosu prema COGENT-u. COGENT nije odgovoran za neispunjavanje svojih obaveza koje proizilaze iz ovog SLA ukoliko to neispunjavanje nastupi kao rezultat upotrebe propusnog opsega (bandwidth) u meri koja premašuje maksimalni iznos određen u CSA koji je Korisnik zaključio, neovlašćenog rukovanja opremom od strane Korisnika ili aktivnosti koje su izvan razumne kontrole COGENT-a, kao što su slučajevi Više sile.

\*\*\*\*\*

Cogent Communications, Inc.

[www.cogentco.com](http://www.cogentco.com)

Za potpune kontakt informacije po državama videti internet stranicu.