

SCHEDULE 4
To AGREEMENT FOR GRANTING THE RIGHT OF USE OF DARK FIBER
MAINTENANCE AND SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Definitions

The following list of definitions shall supplement the list of definitions stated in Section 1 of the Agreement, provided that the terms defined hereunder shall be used and shall have the meaning assigned to them as set out below in this Schedule 4.

“Maintenance Service(-s)”

Means preventative, corrective and emergency maintenance services (hereinafter referred also as “Preventative Maintenance (Service)” and/or “Corrective Maintenance (Service)” and/or “Emergency Maintenance (Service)”, either of which includes the activities herein below) to the DF provided for usage by the DFO to the User, subject to the clauses of the Agreement, or any part or trace/Route of the Network of the DFO, as the case may be, incl. for the purposes of meeting of the relevant requirements set out in this Agreement and in particular the Service Level Targets specified in Art. 13 below.

“Measurement Period”

Means a twelve month period starting from the Ready-For-Service Date as well as each subsequent anniversary, when Service availability and accessibility is measured.

“Non Service Affecting Fault”

Means any fault, repair or condition on the Dark Fibre that is not affecting the provision of the DF Right of Use and/or the Services.

“Service Affecting Fault”

Means any fault, repair or condition on the Dark Fibre (or threat of fault, repair or condition) affecting the provision of the DF Right of Use and/or Services and which is registered by the DFO or the User by virtue of an Incident Report.

“Fault” or “Incident”

Means Non Service Affecting Fault and/or Service Affecting Fault, as the context may be.

“Incident Report”

Have the meaning assigned to the term by Section 4.

2. Maintenance of Network and Route(s)

2.1. The DFO shall be obliged and responsible for its Network and Route(s) to be maintained in efficient working order and in accordance with the applicable legislation, industry standards and the Agreement.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
Към ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРАВО НА ПОЛЗВАНЕ НА ТЪМНО
ВЛАКНО
ПОДДРЪЖКА И ДОГОВОРЕНО НИВО НА ОБСЛУЖВАНЕ

1. Определения

Следният списък с определения допълва списъка с определения, описан в Раздел 1 от Договора, като термините, изброени по-долу, ще се използват и ще имат значението, дадено им в това Приложение 4.

„Услуга (услуги) по поддръжка”

Означава превантивни, корективни и спешни услуги по поддръжка (оттук нататък наричани “(Услуга по) Превантивна поддръжка” и/или “(Услуга по) Корективна поддръжка”, и/или “(Услуга по) Спешна поддръжка”, всяка от които включва дейностите, посочени по-долу) по отношение на ТВ, предоставено за ползване от СТВ на Ползвателя в съответствие с клаузите на Договора, или за всяка част от трасето на Мрежата на СТВ, какъвто би могъл да бъде случаят, вкл. за целите на изпълнение на съответните изисквания, описани в Договора и в частност за Целите за ниво на обслужване, определени в чл. 13 по-долу.

„Период на измерване”

Означава дванадесетмесечният период от RFS датата, както и всяка последваща година, през която се измерва наличността на Услугата.

„Повреда, незасягаща Услугата”

Означава всяка повреда, ремонт или състояние на Тъмното влакно, което не нарушава Услугата(ите) в договорените параметри.

„Повреда, засягаща Услугата”

Означава всяка повреда, ремонт или състояние на Тъмното влакно (или риск за повреда, ремонт или състояние), засягащо ползването на ТВ и/или Услугата/и в договорените параметри и регистрирано от СТВ или Ползвателя въз основа на Доклад за инцидент.

„Повреда” или „Инцидент”

Означава Повреда, засягаща Услугата и/или Повреда, незасягаща Услугата, съгласно контекста.

„Доклад за Инцидент”

Има значението, дадено на този термин в Раздел 4.

2. Поддръжка на Мрежата и Трасе(та)

2.1. СТВ е задължен и отговорен неговата Мрежа и Трасе(та) да се поддържат в ефективен работен режим и в съответствие с приложимите закони, промишлени стандарти и Договора.

2.2. In addition to Article 2.1, the DFO will have sole responsibility for negotiating, executing and administering the contracts related to the maintenance and repair of its Network and Route(s), where necessary, to ensure that they operate according to the Service Level Targets specified herein below in the present Schedule 4. In addition thereto, the DFO shall be responsible for its own personnel in charge of the maintenance of its Network and Route(s). 2.3. Should any condition exist that may impair the integrity and/ or operation of its Network and Route(s), the DFO shall initiate and co-ordinate planned maintenance, which may include disconnection of all or any part of the Dark Fibre, including the one granted for usage to the User. The DFO shall give the User seven (7) days' notice in writing, prior to initiating a planned maintenance activity, of the timing and scope of such maintenance. 2.4. In the event of disruption of Service due to an event of Force Majeure, the DFO shall endeavour the Service to be restored as quickly as reasonably possible, complying with the terms and conditions provided for in Section 12 of the Agreement. 2.5. The DFO shall perform all Maintenance Services in respect of the Dark Fibre, including Preventative Maintenance, as the DFO deems necessary to ensure the proper functioning of its Network. 2.6. The User may not, without the express written consent of the DFO, interfere with the DFO's Network, including with any DF granted for usage under the clauses of the Agreement, in any way, perform any repairs or maintenance to the DFO's Network, or contract with any third party to perform any repairs or maintenance to the DFO's Network. Notwithstanding the provided for in the preceding sentence and only in case of more than two within a quarter committed breaches of the obligations for Service Level Targets/ Availability of the DF hereunder, the User shall have to right to ask, and the DFO shall not unreasonably refuse, the performance of the necessary Maintenance Services by the User. In such case, the DFO shall provide the necessary assistance and indemnify the User for the reasonably made expenses. 2.7. The Parties agree that: 2.7.1 The User shall not install any Equipment to be used with DFO's Network or use any Equipment in any manner that damages or interferes with DFO's Network. For avoidance of any doubt, the User shall use Equipment which (which is approved to) complies with the applicable requirements of the legislation in force.	2.2. В допълнение на чл. 2.1, СТВ единствен ще бъде отговорен за воденето на преговори, изпълнението и администрирането на договорите, свързани с поддръжката и ремонта на неговата Мрежа и Трасе(та), където това е необходимо, за да гарантира, че те функционират в съответствие с Целите за ниво на обслужване, определени в по-долу в настоящото Приложение 4. Освен това, СТВ ще носи отговорност за персонала си, отговарящ за поддръжката на неговата Мрежа и Трасе(та). 2.3. Ако съществува фактор, който може да наруши целостта и/или функционирането на Мрежата му и Трасето(-ата), СТВ ще започне и ще координира планирана поддръжка, която може да включва прекъсване на цялото или на някоя част от Тъмното влакно, включително и това, предоставено за ползване на Ползвателя. СТВ ще даде на Ползвателя писмено предизвестие от 7 (седем) дни преди започване на планираната дейност по поддръжка, указващо времето за провеждане на дейността по поддръжка и обхвата ѝ. 2.4. В случай на прекъсване на Услугата поради Форсмажор, СТВ трябва да положи усилия Услугата да бъде възстановена толкова бързо, доколкото разумно е възможно, в съответствие с условията от Раздел 12 от Договора. 2.5. СТВ ще извършва всички Услуги по поддръжка по отношение на Тъмното Влакно, включително Превантивна поддръжка, които СТВ смята за необходими за гарантирането на правилното функциониране на Мрежата му. 2.6. Ползвателят няма право без изричното писмено съгласие на СТВ да осъществява каквато и да било намеса в Мрежата на СТВ, включително и по отношение на каквото и да е ТВ, предоставено за ползване съгласно клаузите на Договора, да извършва каквито и да било ремонти или поддръжка на Мрежата на СТВ, или да се договаря с трето лице да бъдат извършени ремонти или поддръжка на Мрежата на СТВ. Без да противоречи на предвиденото в предходното изречение и единствено в случай на допуснати повече от две в рамките на едно тримесечие нарушения на задълженията на СТВ относно Целите за нивото на обслужване/ Наличност на ТВ, посочени по-долу, Ползвателят има право да поиска, а СТВ не може немотивирано да откаже, извършването на необходимите Услуги по поддръжка от страна на Ползвателя. В такъв случай, СТВ ще окаже необходимото съдействие и ще обезщети Ползвателя за разумно направените разходи. 2.7. Страните се съгласяват, че: 2.7.1. Ползвателят няма да инсталира каквото и да е Оборудване, което да се използва в Мрежата на СТВ, или да използва по какъвто и да е начин каквото и да било Оборудване, което да поврежда или да пречи на функционирането на Мрежата на СТВ. За избягване на всяко съмнение, Ползвателят ще използва Оборудване, което е одобрено съгласно приложимите изисквания на действащото законодателство.
--	---

2.7.2 The User shall be liable for the acts and omission of its employees, agents, or sub-contractors as it is liable for its own acts and omissions.

2.7.3 In case of occurrence of Force Majeure the acts and consequences provided for in Section 12 under the Agreement shall be applicable.

2.8. If the Dark Fibre granted for usage to the User under the Agreement requires restoration, replacement or repair due to breach or non-performance of Art. 2.7.1 or Art. 2.7.2 above, such restoration, replacement or repair shall be accomplished by the DFO at the User's sole expense, in accordance with DFO's then current man hours and materials' rates (Spare Part, tools and Equipment as defined hereunder) plus the applicable taxes.

2.9. If scheduled maintenance activities also include fiber optic replacement activities, etc. activities involving the replacement of a part of the physical infrastructure, the DFO should send at least three (3) months prior written notice to the User and provide the latter with temporary fibers of similar or comparable quality, subject to Service Level Targets.

3. Call Centre

3.1. The DFO will provide a "Call Centre" which is an assistance service centre for the purposes of this Schedule 4 only, available 24 hours a day, 7 days a week, where the User can report Faults in regard to the Dark Fibre granted to it for usage under the Agreement, by telephone and confirm by e-mail.

3.2. The Call Centre shall be the following for the Parties hereto:

- User's Call Centre:
E-mail: ...
Phones: ...
- DFO Call Centre:
E-mail: ...
Phones: ...

3.3. The DFO's Centre will:

- Receive and log calls from the User;
- Call the on-duty maintenance engineers; and
- Open and close a trouble ticket with the consent of the User.

Calls and trouble tickets shall be registered by Customer Call Center only after the User sends a spectrogram for the interruption, which shows that the problematic area is part of the DFO network and provides the other relevant information.

2.7.2. Ползвателят ще носи отговорност за действията и бездействията на своите служители, агенти, или подизпълнители, както носи отговорност за собствените си действия и бездействия.

2.7.3. В случай на Форсмажор, ще са приложими действията и последиците, посочени в Раздел 12 от Договора.

2.8. Ако Тъмното влакно, предоставено за ползване на Ползвателя съгласно Договора, изисква възстановяване, подмяна или поправка, дължаща се на нарушение или неизпълнение на чл. 2.7.1 или чл. 2.7.2 по-горе, такова възстановяване, подмяна или поправка трябва да бъде извършено от СТВ изцяло за сметка на Ползвателя, в съответствие с приложимите към съответния момент часови ставки и суми за материали (Резервна част, инструменти и Оборудване, както са упоменати в настоящия Договор) на СТВ, както и приложимите данъци.

2.9. Ако дейностите по планирана поддръжка включват и дейности по подмяна на оптични влакна и др. дейности, включващи подмяна на част от физическата инфраструктура, СТВ следва да изпрати най-малко 3 (три) месечно писмено предизвестие до Ползвателя и да осигури на последния, временни влакна с подобно или сравнимо качество, при спазване на Целите за ниво на обслужване.

3. Телефонен център

3.1. СТВ ще предостави Телефонен център, който е помощен клиентски център за целите само на това Приложение 4 и е на разположение 24 часа на ден, 7 дни в седмицата, на който Ползвателят може да докладва Повреди по Тъмното влакно, предоставено му за ползване съгласно Договора, по телефон и да потвърждава по електронна поща.

3.2. Телефонният център ще бъде следният за Страните по Договора:

- Телефонен център на Ползвателя
Имейл: ...
Телефони: ...
- Телефонен център на СТВ:
Имейл: ...
Телефони: ...

3.3. Телефонният център за СТВ ще:

- Получава и регистрира обаждания от Ползвателя;
- Позволява обаждания на дежурните инженери по поддръжката; и
- Регистрира и приключва работа по заявки за аварии (Инциденти) със съгласието на Ползвателя.

Обаждания и подаване на заявки за аварии (Инциденти) се правят към Телефонния център само след като Ползвателят е изпратил спектрограма на прекъсване, от която е видно, че проблемният участък е от мрежата на СТВ и предоставя другата приложима информация.

4. Reporting

After a call, where applicable, and opening of a trouble ticket, the DFO will issue an Incident report detailing:

- The reference of the Incident;
- The time when the Incident was notified;
- The estimated time to restore the Service;
- The time for Service restoration;
- The actions undertaken by the DFO;
- Closing of the trouble ticket.

5. Spare Parts

The Spare Parts will be provided by the DFO at its own expense.

6. Tools and Equipment

The DFO will be responsible for providing at its own expense all usual tools and Equipment, necessary for carrying out of the Maintenance Services under this Schedule 4. These includes, but it is not limited to:

- Vehicles;
- Digging and trenching equipment;
- Test equipment;
- Splicing and FO specialized repair tools;
- Usual mechanical and electrical tools.

7. Preventive Maintenance

7.1. Description

Preventive Maintenance includes all the activities aimed at preserving the Dark Fibre granted for use to the User from foreseeable damage and includes any of the activities listed below:

- Marking the Route with adequate warning signs, depending on the environment;
- Maintenance of up-to-date documentation and drawings, including detailed maps of the Route, site layout and administrative information;
- Liaison with local land owners, government and authorities in order to build up awareness of the Route and ensure access to the Route;
- Liaison with third parties whose activity might interfere with the DFO's Network, including active surveillance of building projects and permits; and
- Management of third parties who perform civil works in the vicinity of the DFO's Network, including providing information and advice to third parties as well as on-site meetings with contractors.

7.2. Routine Surveillance

4. Докладване

След получаване на обаждане, където това е приложимо, и регистрирането на заявка за авария, СТВ ще издаде Доклад за Инцидент, описващ:

- Справка за Инцидента;
- Времето, по което Инцидентът е обявен;
- Очаквано време на възстановяване на Услугата;
- Времето, в което Услугата е възстановена;
- Действията, предприети от СТВ;
- Приключването на заявката за Инцидента.

5. Резервни части

Резервните части ще бъдат осигурени от СТВ за негова собствена сметка.

6. Инструменти и оборудване

СТВ ще отговаря за предоставянето за негова собствена сметка на всички обичайни инструменти и Оборудване, необходими за извършването на Услугите по поддръжка по това Приложение 4. Те включват, без да са ограничени до:

- Превозни средства;
- Оборудване за извършване на изкопни дейности и прокопаване на канали;
- Оборудване за тестване;
- Инструменти за сплайсване и ремонт на оптични влакна;
- Обичайни механични и електрически инструменти.

7. Превантивна поддръжка

7.1. Описание

Превантивната поддръжка включва всички дейности, целящи предпазването на Тъмното влакно, предоставено за ползване от Ползвателя, от предвидими вреди и включва която и да е от дейностите, изброени по-долу:

- Маркиране на Трасето с адекватни предупредителни знаци в зависимост от местоположението;
- Поддръжка на актуална документация и чертежи, включително подробни карти на Трасето, разположение на обекта и административна информация;
- Връзка с местните собственици на земя, правителство и власти с оглед осигуряване на познаваемост на Трасето и достъп до него;
- Връзка с трети лица, чиято дейност може да засегне Мрежата на СТВ, включително надзор на строителните проекти и разрешителните за строеж; и
- Управление на трети лица, които извършват строителни работи в близост до Мрежата на СТВ, включително предоставяне на информация и съвети на трети лица, като и срещи на място с изпълнители.

7.2. Рутинно наблюдение

СТВ ще извършва рутинно наблюдение на своята Мрежа и Трасе(та), с особен акцент върху области с висок риск:

The DFO will perform routine surveillance of the DFO's Network and Route(s), with a particular focus on high risk areas:

- Visual inspection (where possible) of the DFO's Network will be carried out at regular annual intervals in search of visible signs of damage that may affect the DFO's Network or the Route(s).
- Inspection of chambers in search of visible damage such as traces of tampering, rodent damage or flooding. Inspections shall be performed once a year for uncovered chambers. In areas of specifically high risks, more frequent visits may be planned, depending on local risk assessment.

8. Corrective Maintenance

8.1. Description

Corrective Maintenance includes all repairs required for the general upkeep of the DFO's Network following the discovery of Faults or damage that do not affect the User's operations and the Service yet. Corrective Maintenance aims at repairing such Faults.

8.2. Activities

The Corrective Maintenance will be performed according to the severity of the Fault or damage and its likely consequences.

- In case of risk of rapid degradation of DF parameters, repairs will be carried out as soon as practically possible in coordination with the User;
- In other case/s, repairs will be carried out as Planned Works.

9. Emergency Maintenance Services

The DFO will carry out the Emergency Maintenance Services in respect of any Faults, repairs or a condition which exposes the Dark Fibre to immediate risk and where delay is likely to cause additional risk to the Service, the Parties or third parties.

Emergency Maintenance Services will be undertaken as soon as practically possible in coordination with the User but not less than 4 (four) hours notifications by the User as provided for in Section 3 of this Schedule 4.

10. Classification of Faults

As provided for herein above, the Faults may be either Service Affecting Fault or Non Service Affecting Fault:

- Faults will be classified by the DFO according to their severity as either a Service Affecting Fault or Non Service Affecting Fault.
- Any other event which has no adverse effect on the Service will be treated as Planned Works.

- Визуално инспектиране (където е възможно) на Мрежата на СТВ ще се извършва на регулярни годишни интервали, като ще се търсят видими знаци за вреди, които могат да засегнат Мрежата или Трасето(-ата) на СТВ.
- Проверка на шахтите в търсене на видими повреди, дефекти или друг проблем, като следи от вмешателство, повреди заради гризачи или наводнения. Инспекциите ще се извършват веднъж годишно за откритите (видими) шахти. В области с особено големи рискове могат да бъдат планирани и по-чести проверки в зависимост от местната оценка на риска.

8. Корективна поддръжка

8.1. Описание

Корективната поддръжка включва всички ремонти, изисквани за общата поддръжка на Мрежата на СТВ, вследствие на открити Повреди или вреди, които все още не са засегнали работата на Ползвателя и Услугата. Корективната поддръжка цели да поправи такива Повреди.

8.2. Дейности

Корективната поддръжка ще се извършва според сериозността на Повредата или вредата и нейните вероятни последици.

- В случай на риск от бързо влошаване параметрите на ТВ, ремонтите ще се извършват възможно най-бързо в координация с Ползвателя;
- В други случаи, ремонтите ще се извършват като Планирани работи.

9. Услуги по спешна поддръжка

СТВ ще извършва Услугите по спешна поддръжка във връзка с всякакви Повреди, ремонти или състояние, което/които излагат Тъмното влакно на непосредствен риск и където забавянето вероятно би причинило допълнителен риск за Услугата, Страните или трети лица.

Услугите по спешна поддръжка ще бъдат предприемани толкова бързо, колкото е възможно на практика, в координация с Ползвателя, но не по-рано от 4 (четири) часа от уведомяването, извършено от Ползвателя в съответствие с Раздел 3 от това Приложение 4.

10. Класификация на Повредите

Както е посочено по-горе, Повредите могат да бъдат или Повреди, засягащи Услугата, или Повреди, незасягащи Услугата:

- Повредите ще се класифицират от СТВ според тяхната сериозност или като Повреда, засягаща Услугата, или като Повреда, незасягаща Услугата.
- Всяко друго събитие, което няма неблагоприятен ефект върху Услугата, ще се разглежда като Планирани дейности.
- В случай на Повреда, засягаща Услугата, СТВ се задължава да посвети ресурси по всяко време, за да реши проблема, а Ползвателят се задължава да оказва подходящо съдействие на СТВ по всяко време.

- In case of a Service Affecting Fault, the DFO undertakes to dedicate full time resources at all times to solve the problem and the User undertakes to provide reasonable assistance to the DFO at all times.
- In case of Non Service Affecting Fault, the DFO undertakes to dedicate full time resources during Working Hours to solve the problem and the User undertakes to provide reasonable assistance to the DFO during Working Hours.

11. Field Repair

Upon notification of a Fault by the User to Call Centre (following the conditions under Art. 3.3), the DFO shall remove the Fault according to Service Level Targets set out in Section 13 and performing the following activities:

- Identify as precisely as possible where the Fault is located on the Route;
- Liaise with the appropriate rights of ways owners and/or local authorities to obtain access to the Route, if applicable;
- Perform temporary repairs or final repairs as appropriate;
- Document the changes and provide respective feedback to the Call Centre in writing;
- Propose permanent repairs, if applicable;
- The repair intervention shall be scheduled according to the following principles:

Incident	Intervention
Service Affecting Fault	Intervention available 24 hours/7 days
Non Service Affecting Fault	Intervention available within the next 48 hours during Working Hours

- The severity of the Fault may be re-classified by the DFO and the User during the course of repairs according to the intervention of the DFO. The new classification will determine the actions undertaken from then on until the Dark Fibre restoration.
- The objective of the repair activities, including Emergency Services, shall be to use reasonable endeavours to restore the User's ability to use the Dark Fibre. This may include implementing temporary workarounds as the case may be. Final repairs shall be scheduled and performed according to Section 12.

12. Planned Works

- В случай на Повреда, незасягаща Услугата, СТВ се задължава да посвети ресурси в Работно време, за да разреши проблема, а Ползвателят се задължава да оказва подходящо съдействие на СТВ в Работно време.

11. Ремонт на място

При уведомяване за Повреда на Телефонния център (при спазване на условията на чл. 3.3), СТВ се задължава да отстрани Повредата в рамките на посочените в Раздел 13 времена при спазване на по-долните условия:

- Идентифицират толкова точно, колкото е възможно, местоположението на повредата по Трасето;
- Свързват се по подходящ начин със собствениците и/или местните власти, за да получат законен достъп до Трасето, ако е приложимо;
- Извършват временни ремонти или окончателно отстраняват Повредата, както е уместно;
- Документират промените и предоставят съответната писмена обратна връзка към Телефонния център;
- Предлагат окончателно отремонтване, ако е приложимо;
- Ремонтните работи се планират при спазване на следните принципи:

Инцидент	Интервенция
Повреда, засягаща Услугата	Ремонтните работи се извършват 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата
Повреда, незасягаща Услугата	Ремонтните работи се извършват в следващите 48 часа през Работно време

- Сериозността на Повредата може да се класифицира повторно от СТВ и Ползвателя по време на ремонтните дейности, извършвани от СТВ. Новата класификация ще определи действията, предприемани от този момент нататък до възстановяване на Тъмното влакно.
- Целта на ремонтните дейности, включително Услугите за спешна поддръжка, е да се вложат подходящи усилия, за да се възстанови способността на Ползвателя да използва Тъмното влакно. Това може да включва прилагане и на временни решения. Окончателният ремонт трябва да бъде планиран и извършен съгласно Раздел 12.

12. Планирани работи

- Планираните работи по Тъмното влакно ще бъдат така организирани от СТВ, че да се минимизира тяхното влияние върху Ползвателя, ползването на ТВ и/или Услугата.
- Планираните работи, които съществено засягат Ползвателя, ползването на ТВ и/или Услугата, ще бъдат извършвани в координация с Ползвателя с най-

- Planned Works to the Dark Fibre will be organized by the DFO in order to minimize their impact on the User and/or the Service.
- Planned Works that materially affect the User and/or the Service will be performed in coordination with the User with a minimum of one (1) calendar week prior notice, except in case of emergency. In such an event, the DFO shall use its best commercial endeavours to mitigate the adverse effects on the use of the Dark Fibre by the User.
- Planned Works to the Dark Fibre shall be with maximal duration of 24 hours per year where each Planned Work shall not last more than: a) four (4) hours if the Planned Works are carried out in the period from 00:00 to 06:00, and b) two (2) hours, if the Planned Works are carried out in the period from 06:01 to 11:59. In case of Planned Works with longer duration the last shall be considered as unplanned activities and the relevant time shall be calculated as Service unavailability time.

13. Service Level Targets

The table below describes the Service Level Targets the DFO will comply with. The time period defined herein below starts running at the moment the User has given notification of the Fault to the DFO in accordance with the Agreement and in particular Section 3 of this Schedule 4.

Intercity fiber optic Routes:

Service Rendered	Activity	Service Level Target
Customer Help Desk	Availability	24h/7d/365
Maintenance of Dark Fibre	Time to temporarily repair (exposed Cable) - Service Affecting Fault	< 8 hours
	Time to temporarily repair - Non Service Affecting Fault	< 10 days
	Time to final Repair of Dark Fibre – Non Service Affecting Fault	< 20 days

малко 1 (една) календарна седмица предизвестие, освен ако се касае за спешен случай. В такива случаи, СТВ трябва да положи грижата на добрия търговец, за да намали неблагоприятния ефект върху ползването на ТВ от страна на Ползвателя.

- Планираните работи по Тъмното влакно не могат да бъдат с по-голяма продължителност от 24 часа на година, като продължителността на всеки един случай на Планирани работи не може да продължи повече от а) 4 (четири) часа, ако Планираните работи се провеждат в периода от 00:00ч. до 06:00 ч., и б) 2 (два) часа, ако Планираните работи се осъществяват в интервала между 06:01 и 11:59. В случай на по-продължителни Планирани работи, дейността ще се счита за непланирана дейност и времето ще се отчита като време на недостъпност/неналичност на Услугата.

13. Цели за ниво на обслужване

Долните таблици описват Целите за ниво на обслужване, които СТВ ще спазва. Времето, определено по-долу, започва да тече в момента, в който Ползвателят уведоми СТВ за Повредата в съответствие с Договора и по-специално с Раздел 3 от настоящото Приложение 4.

За Трасета в извънградска част:

Предоставена Услуга	Дейност	Цел за нивото на обслужване
Център за обслужване на клиенти	Наличност	24 часа/7 дни в седмицата/365 дни в годината
Поддръжка на Тъмно влакно	Време до временна поправка – Повреда, засягаща Услугата	< 8 часа
	Време до временна поправка – Повреда, незасягаща Услугата	< 10 дни
	Време до окончателен ремонт на Тъмното влакно – Повреда, незасягаща Услугата	< 20 дни
Докладване	Съобщаване на Инциденти	48 часа след докладването на инцидента

За Трасета в градска част:

Reporting	Incident reporting	48 hours after incident reporting
-----------	--------------------	-----------------------------------

City fiber optic Routes:

Service Rendered	Activity	Service Level Target
Customer Help Desk	Availability	24h/7d/365
Maintenance of Dark Fibre	Time to temporarily repair (exposed Cable) - Service Affecting Fault	< 8 hours
	Time to temporarily repair - Non Service Affecting Fault	< 5 days
	Time to final Repair of Dark Fibre – Non Service Affecting Fault	< 10 days
Reporting	Incident reporting	48 hours after incident reporting

[This clause shall apply in case of provision of the Right of Use/Services for payment, should the use be free of charge, general rules for indemnification shall apply].

14. Penalties and consequence in case of unavailability of DF

14.1. If in a period of 12 (twelve) calendar months as of the RFS Date (“**Availability Period**”), the Availability of the DF falls below the value specified below, the DFO shall be obliged to pay a contractual yearly based penalty to the User according to the following scale:

Availability – Penalty

99,5 until 99,1% - 10 % of the annual remuneration for Maintenance Services
 <99,1 until 98,1% - 20 % of the annual remuneration for Maintenance Services
 <98,1% - 30 % of the annual remuneration for Maintenance Services

14.2. If the Availability of any of the DF falls below any of the values herein above before the expiration of the current Availability Period, the respective penalty shall become immediately due. If the availability of the DF falls below 98% within the three months period following the moment when the penalties under the preceding sentence had become immediately due, the Parties shall be

Предоставена Услуга	Дейност	Цел за нивото на обслужване
Център за обслужване на клиенти	Наличност	24 часа/7 дни в седмицата/365 дни в годината
Поддръжка на Тъмно влакно	Време до временна поправка – Повреда, засягаща Услугата	< 8 часа
	Време до временна поправка – Повреда, незасягаща Услугата	< 5 дни
	Време до окончателен ремонт на Тъмното влакно – Поправка, незасягаща Услугата	< 10 дни
Докладване	Съобщаване на Инциденти	48 часа след докладването на инцидента

[Настоящата клауза се прилага в случаите на възмездно предоставяне на право на ползване/ Услуги. В случай на безвъзмездно такова, общите правила за обезщетяване на отговорността ще се прилагат]

14. Неустойки и последици в случай на неналичност на ТВ

14.1. В случай че в рамките на период от 12 (дванадесет) календарни месеца, започващи от RFS датата (“**Период на наличност**”), Наличността на ТВ падне под определените по-долу стойности, СТВ се задължава да заплати годишната неустойка на Ползвателя, определена както следва:

Наличност – Неустойка

99,5 до 99,1% - 10 % от годишното възнаграждение за Услуги по поддръжка
 <99,1 до 98,1% - 20 % от годишното възнаграждение за Услуги по поддръжка
 <98,1% - 30 % от годишното възнаграждение за Услуги по поддръжка

14.2. В случай че Наличността на което и да е от ТВ падне под определените по-горе стойности преди изтичането на текущия Период на наличност, съответната неустойка става незабавно изискуема. В случай че достъпността на ТВ падне под 98% по време на трите месеца, следващи момента, в който неустойките по предходното изречение са станали изискуеми, Страните се задължават да намалят продължителността на Периода на наличност по отношение на неизправната Страна на период, не по-дълъг от три месеца.

obliged to decrease the Availability Period as to the breaching Party to a period not longer than three months.

14.3. If the Availability of any of the DF falls below 95% during any Availability Period or the Availability falls below 80% during any one calendar month (where the Availability for a calendar month for the purposes of this clause shall be calculated according to the formula for calculating Availability of the DF according to Art. 14.4, dividing the result by 12), it shall be deemed that the DFO has committed a Material Breach within the meaning of the Agreement and the User shall be entitled to terminate unilaterally the Agreement due to the DFO's default – entirely or partially regarding the relevant Route, at the User's discretion.

14.4. "Availability of DF" shall be calculated according to the following equation:

$$D \% = \frac{365*24 - \sum a_i}{365*24} * 100$$

Where:

D – Availability in number of hours per year (365*24)

$\sum a_i$ – total time during the 12 month period, when fiber cut is experienced; the term "total time" shall mean the sum of minutes in a given 12 month period counted in hours, excluding Planned Works under Section 12.

The Availability of DF and the penalties provided for herein above are not affected and are without prejudice to the obligations for Service Level Targets under Section 13 herein above and their performance.

15. Escalation Procedure

The User shall be entitled to escalate missed times for performance of the Maintenance Services to the DFO according to the escalation procedure below. The managers will be contacted at the User's request by the Customer Call Centre.

For the User:

Elapsed Time (Service Affecting Faults)	Escalation Contact	Tel Number
2 hours	NOC engineer	...
4 hours	NOC Leader	...
8 hours	FSD Leader	...

14.3. В случай че Наличността на което и да е ТВ падне под 95% по време на някой Период на Наличност или Наличността падне под 80% в рамките на един календарен месец (където Наличност за един календарен месец за целите на тази клауза ще се изчислява по формулата за изчисляване на Наличност на ТВ по чл. 14.4, като резултатът се разделя на 12), ще се счита, че СТВ е допуснал Съществено нарушение по смисъла на Договора и Позвателят има право да прекрати едностранно Договора по вина на СТВ, изцяло или само по отношение на съответното Трасе, по преценка на Ползвателя.

14.4. "Наличност на ТВ" ще се изчислява по следната формула:

$$D \% = \frac{365*24 - \sum a_i}{365*24} * 100$$

Където:

D – Наличност, в брой часове за година (365*24)

$\sum a_i$ – общо време през 12-месечен период, когато е имало прекъсване, терминът "общо време" ще означава сума от минутите, изчислявани в часове за период от 12 месеца, като се изключат Планираните работи по раздел 12.

Достъпността на ТВ и предвидените неустойки по-горе не се влияят и съответно не засягат задълженията за Цели на ниво на обслужване по Раздел 13 по-горе и изпълнението им.]

15. Процедура за възходящо уведомяване

Ползвателят има право да ескалира в случай на непредоставени в срок Услуги по поддръжка от страна на СТВ в съответствие с долуописаната процедура за ескалация. По искане на Ползвателя през Телефонния център ще бъде осъществявана връзка със служители на мениджърски позиции.

За Ползвателя:

Изминало време (Повреди, засягащи Услугата)	Лице за контакт	Телефон
2 часа	NOC инженер	...
4 часа	NOC Мениджър	...
8 часа	Мениджър Поддръжка	...

За СТВ:

For the DFO:

Elapsed Time (Service Affecting Faults)	Escalation Contact	Tel Number
2 hours	...	...
4 hours	...	...
6 hours	...	...

Изминало време (Дефекти, засягащи Услугата)	Лице за контакт	Телефон
2 часа	...	...
4 часа	...	...
6 часа	...	...