

MARREVESHJA E NIVELIT TE SHERBIMIT

(SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Mes

TELEKOM ALBANIA

DHE

OPERATORIT PERFITUES

PERMBAJTJA

1. TE PERGJITHSHME
2. PERKUFIZIME
3. KUADRI LIGJOR
4. INDIKATORET E PERFORMANSES (perfshire ASR)
5. QENDRA E ADMINISTRIMIT TE RRJETIT
6. MATJE DHE TESTE
7. ADMINISTRIMI I DEFЕКТЕВЕ
8. PUNIME TE PLANIFIKUARA
9. KERKESAT DHE AFATET E DHENIES PER SHERBIMET E TRAFIKUT DHE QARQET E INTERKONEKSIONIT
10. SANKSIONE
11. FORCAT MADHORE

ANEKSI 1 - KPI TARGETS

ANEKSI 2- FORMULAR I RAPORTIMIT TE DEFЕКТЕВЕ

ANEKSI 3 - PERSONAT PERGJEGJES

1. TE PERGJITHSHME

- 1.1 Marreveshja e Nivelit te Sherbimit (ketej e tutje *SLA*) nenshkruhet mes TELEKOM ALBANIA dhe Operatorit Perfitues dhe i bashkangjitet Marreveshjes se Interkoneksionit te nenshkruar nga keto Pale, si pjese integrale e kesaj te fundit. Per te shmangur cdo dyshim, *SLA* do te lexohet dhe interpretohet se bashku me Marreveshjen e Interkoneksionit te nenshkruar mes TELEKOM ALBANIA dhe Operatorit Perfitues.
- 1.2 *SLA* pershkruan rregullat ne lidhje me shfrytezimin dhe mirembajtjen e interkoneksionit mes rrjetit te TELEKOM ALBANIA dhe rrjetit te Operatorit Perfitues, analizon procedurat, kushtet dhe afatet qe duhet te aplikohen nga te dyja Palet per funksionimin e rregullt te interkoneksionit si dhe shkembimin e informacionit te nevojshem per matje, teste dhe administrim defektesh.
- 1.3 TELEKOM ALBANIA dhe Operatori Perfitues garantojne qe cilesia e sherbimit te ofruar per sherbimet e Interkoneksionit qe pershkruhen ne Aneksin II te Marreveshjes se Interkoneksionit mes paleve do te jete e njejte me cilesine e sherbimit te ofruar abonenteve te tyre dhe ne perputhje me rregulloret e AKEP dhe rekomandimet e ITU-T-se dhe ETSI-se
- 1.4 TELEKOM ALBANIA dhe Operatori Perfitues garantojne qe cilesia e sherbimit per thirrjet qe terminojne ne rrjetin e tyre, te dorezuara nga Pala tjetere, do te jete e njejte si çfaredolloj trafiku tjetere te krahasueshem dhe te origjinuar nga abonentet e saj, apo trafiku i dorezuar nga ndonje Pale tjetere te interkonektuar.
- 1.5 Me qellim bashkepunimin sa me te mire per shfrytezimin dhe mirembajtjen e rrjetit, Palet do te vendosin personat pergjegjes te kontaktit per administrimin e Marreveshjes se Interkoneksionit, te cilet jane te percaktuar ne Aneksin IV te *SLA*.
- 1.6 Pajisja fundore e telekomunikimit e cila do te lidhet me rrjetin, duhet te perputhet me kushtet e vendosura nga standartet ekzistuese te zbatuara.

2. PERKUFIZIME

“Raporti i defektit”

Nje defekt i dokumentuar, sipas formatit parashikuar ne Aneksin, ne network apo funksionalitetin, performances, ose disponueshmerine e sherbimeve te rena dakord mes paleve.

“Shkallezimi”

Fazat procedurale qe duhen ndjekur, ne perputhje me tabelen kohore parashikuar ne *SLA*, ne rast te administrimit te nje defekti. Procedura e shkallezimit fillon me dergimin e nje fakti apo e-maili qe analizon problemin dhe arsyen pse nuk ka ndodhur nje riparim i pranueshem bashkerisht nga Palet ne afatet kohore te percaktuara nga palet ne kete *SLA*.

“NMC”

Qendra e Administrimit te Rrjetit (Network Management Center)

“Treguesit e cilesise se sherbimit” (ose Indikatoret e Performances – KPI)

Jane treguesit e cilesise se sherbimit qe aplikohen per sherbimet e aksesit ne rrjetin e levizshem te komunikimeve publike sipas rregullores se AKEP, pavaresisht teknologjive te perdorura, te cilet maten nga subjektet qe jane pergjegjes per sigurimin e tyre.

3. KUADRI LIGJOR

- 3.1 Kjo SLA eshte ne perputhje me Ligjin nr 9918 date 19.05.2008 “Per komunikimet elektronike ne Republiken e Shqiperise” (ketej e tutje Ligji 9918) dhe te gjitha detyrimet qe rrjedhin nga Rregullorja per Treguesit e Cilesise se Sherbimit miratuar me Vendim te AKEP Nr.1256, date 16.04.2010
- 3.2 Palet gjithashtu kane detyrimin qe te kujdesen qe sherbimet e interkoneksionit te funksionojne ne perputhje me standartet e pranuar, siç percaktohet nga treguesit e Cilesise se Sherbimit te percaktuar ne seksionet 5, 6 dhe 7 te dokumentit te ETSI TR 101 949 V1.1.1 (2002-07) (publikuar ne faqen e AKEP www.akep.al/legjislacioni/standarde).
- 3.3 Bashkepunimi mes Paleve per qellim te shfrytezimit dhe mirembajtjes te interkoneksionit dhe te te gjitha veprimtarive te ndermarra prej tyre duhet te jete ne perputhje me rekomandimet e pershtatshme te ITU-T-se, te cilat perfshijne, por nuk jane te kufizuara vetem ne to, si me poshte: G.821 (defektet ne performance), G.823 (jitter wander), G.703 (karakteristikat elektrike).

4. TREGUESIT E CILESISE (INDIKATORET E PERFORMANCES)

Raporti i thirrjeve te deshtuara Q1-M

- Raporti i thirrjeve te deshtuara percaktohet si raport i thirrjeve te deshtuara me numrin total te tentativave te thirrjeve per nje periudhe te caktuar kohore.

Nje thirrje e deshtuar eshte nje tentative thirrje ne drejtim te nje numri te vlefshem, brenda zones se mbulimit, kur thirrresi nuk merr as pergjigjen as tonin e zene dhe as tonin e ziles nga ana e thirrur, brenda 40 sekondave nga momenti kur nga rrjeti eshte marre shifra e fundit e numrit te abonentit qe thirret.

Raporti i renies se thirrjeve Q2-M

- Raporti i renies se thirrjeve eshte Raporti i thirrjeve hyrese dhe dalese te cilat, mbasi jane vendosur ne menyre korrekte, pra iu eshte caktuar nje kanal trafiku, bien ose nderpriten perpara kompletimit te tyre normal nga perdoruesi, per shkaqe brenda rrjetit te operatorit.

Koha per vendosjen e thirrjes Q3-M

- Koha per vendosjen e thirrjes eshte periudha kohore qe fillon nga momenti kur eshte marre nga rrjeti informacioni i adreses se kerkuar per vendosjen e thirrjes dhe mbaron ne

momentin kur ana thirrese merr tonin e zene ose tonin e ziles ose sinjalin e pergjigjes nga ana e thirrur. Kur perdoret sinjalizimi i mbivendosur matja fillon nga momenti kur eshte marre informacion i mjaftueshem per adresen qe lejon rrjetin te filloje rrugezimin e thirrjes.

4.4. *Identifikimi i Numrit Thirres (Call line identification – CLI)*

Identifikimi i Numrit Thirres (Call line identification – CLI) eshte identifikimi i numrit te pales thirrese, i cili jepet nepermjet rrjetit origjinues, permes pikes se zbatueshme te interkoneksionit mes Paleve, dhe qe dergohet ne rrjetin terminues.

4.5 *Numri i Thirrjeve Te Pergjigjura me Sukses (Answer Seizure Ratio-ASR)*

ASR mat numrin e thirrjeve te pergjigjura me sukses pjestuar me numrin total te thirrjeve te bera (seizure).

$$ASR = (\text{Seizures resulting in answer signal} / \text{Total seizures}) * 100$$

Matjet e ASR do te behen per thirrjet hyrese kombetare sipas sherbimeve te ofruara ne Marreveshje dhe te detajuara sipas kerkeses se secilit operator.

Palet do te shkembejne informacion cdo muaj per nivelin e ASR, per thirrjet e terminuara ne rrjetet respektive, duke detajuar ASR per thirrjet e terminuara ne rrjetin respektiv te thirrjeve te percjella nga:

- Per thirrjet hyrese kombetare:
 - Operatoret celulare (apo Secili Operator celular ne rast se dhe kur kerkohet)
 - Operatoret fiks (apo secili operator fiks nese dhe kur kerkohet)

Per te realizuar detyrimin e mos-diskriminimit midis sherbimeve te TELEKOM ALBANIA te ofruara pajtimtareve dhe operatorit perfitues, TELEKOM ALBANIA do te jape edhe ASR e thirrjeve brenda rrjetit. Ne rast se operatori perfitues eshte me status FNT per sherbimet e interkoneksionit, ai duhet te jap TELEKOM ALBANIA ASR e thirrjeve brenda rrjetit te vet.

4.6 *Raporti i procedurave te bartjes e numrit me probleme Q8-M*

Eshte raporti i numrit te kerkesave per bartje te numrit qe shoqerohen me nje shmangie nga procedura normale e bartjes, qe aplikohet nga operatore, me numrin total te kerkesave per bartje te numrit

5. QENDRA E ADMINISTRIMIT TE RRJETIT(NMC)

5.1 Pergjegjesia

5.1.1 NMC-ja e seciles prej Paleve eshte pergjegjese per administrimin e ceshtjeve qe kane lidhje me shfrytezimin dhe mirembajtjen e interkoneksionit, duke monitoruar dhe kontrolluar disponueshmerine dhe cilesine e trafikut drejt interkoneksioneve te zbatueshme. Qendra e Administrimit te Rrjetit te seciles Pale duhet te punoje 24 ore ne 7 dite te javes / 365(6) dite ne vit.

- 5.1.2 NMC-ja eshte pergjegjese per evidentimin dhe shkallezimin e defekteve ne rrjetin e saj apo ne pikat e zbatueshme te interkoneksionit qe ndikojne ne cilesine e sherbimit qe i ofrohet Pales tjetere. NMC-se se te dyja Paleve i kerkohet qe te bashkepunojne me njera-tjetren.
- 5.1.3 NMC-ja e seciles prej Paleve ka detyrimin qe te:
- Zgjidhe apo te shkallezoje te gjitha defektet e raportuara ne qendrat e kujdesit te klienteve.
 - Siguroje asistencë teknike 24 ore ne dite, shtate dite ne jave.
 - Koordinoje procedurat per zgjidhjen dhe riparimin e defekteve ne rrjetet e tyre dhe te mbaje te dhenat e duhura.
 - Komunikojte dhe te bashkepunojte me NMC-ne e Pales tjetere per ngjarje te cilat mund te ndikojne ne cilesine e sherbimeve te ofruara te interkoneksionit.
 - Sigurimin e nivelit te duhur te cilesise se sherbimit te interkoneksionit, siç percaktohet ne Marreveshjen e Interkoneksionit.
- 5.1.4 NMC-ja pergjegjese kontakton personat e kontaktit te te dyja Paleve te percaktuara ne Aneksin IV te kesaj Marreveshje.
- 5.1.5 Riparimi i defekteve do te bazohet ne praktiket e mira te bashkepunimit mes stafit te NMC-se se te dyja Paleve.
- 5.1.6 NMC-ja e seciles nga Palet eshte e detyruar qe t'i raportojte menjehere NMC-se se Pales tjetere te gjitha problemet e rendesishme qe mund te lindin dhe kane lidhje me interkoneksionin.
- 5.1.7 NMC-ja e seciles Pale mund te aplikojte procedurat e kontrollit ne rrjetin e tyre per qellime te zgjidhjes se problemeve qe mund te ndodhin ne rrjetin e Pales tjetere, pasi eshte informuar mbi komunikimin dhe aprovimin e duhur nga NMC-ja e Pales tjetere.

6. MATJE DHE TESTE

- 6.1 Testimi i pikave te interkoneksionit duhet te kryhet ne perputhje me matjet dhe kontrollet e bazuara ne standartet nderkombetare (ETSI, ITU-T) dhe specifikimet perkatese te Marreveshjes se Interkoneksionit bazuar ne ORI. Matjet dhe testimet, te aprovuara nga te dyja Palet, do te jene te nevojshme ne menyre qe te monitorohet funksionimi sa me i mire i interkoneksioneve perkatese.
- 6.2 Matjet dhe testimet qe do te zbatohen ne pikat e interkoneksionit kane si qellim qe te sigurojne integritetin e rrjetit, nderveprimin e rrjetit dhe cilesine e duhur te sherbimit.
- 6.3 Matjet dhe testet duhet te kryhen ne rastet e meposhtme:

- a. Interkonektimit te pare mes rrjetit te TELEKOM ALBANIA dhe rrjetit te Operatorit Perfitues.
 - b. Instalimi i nje nyje te re komutimi qe ka lidhje me interkoneksionin mes paleve.
 - c. Rritje e kapacitetit komutues te transmetimit, sinjalizimit dhe STP-ve.
 - d. Per gjithçka tjeter te rene dakord nga te dyja Palet.
- 6.4 Proçedura e detajuar e testit dhe kohezgjatja e tij duhet te percaktohet bashkerisht nga TELEKOM ALBANIA dhe Operatori Perfitues dhe duhet te perfshije:
- Matjet dhe testet e nevojshme ne pikat e interkoneksionit,
 - Pikat e interkoneksionit ne te cilat duhet te kryhen matjet dhe testet, si edhe afatet kohore,
 - Linket e interkoneksionit qe duhet te perdoren,
 - Software-t qe duhen perdorur,
 - Kohezgjatja e testit dhe iniciatives per matje,
 - Numri i testeve qe do te kryhen,
 - Seria e testeve te kryera.
 - Matja dhe rakordimi i thirrjeve bazuar ky mbi te dhenat e CDR-ve te dy paleve.
 - Rakordimi i fushave specifike te CDR-ve te seciles pale qe mbartin te njejtin informacion sic jane (A-party, B-party, kohezgjatje, koha e fillimit te bisedes, koha e perfundimit te bisedes)
 - Identifikimi dhe njohja nga secila pale e fushave respektive te CDR-ve qe mbartin informacionin e identifikimit te interkoneksionit sic eshte route name (Emri i linkut)
- 6.5 Matjet dhe testet e kryera do te regjistrohen ne qendrat e komutimit si te TELEKOM ALBANIA ashtu edhe te Operatorit Perfitues, ne menyre qe te bashkerendohen te dhenat e te dyja Paleve. Informacioni i duhur duhet t'i komunikohet Pales tjeter brenda 3 (tre) diteve pune pas perfundimit te testit.
- 6.6 Periudha e matjeve dhe kontroleve nuk duhet te kaloje 5 (pese) dite per çdo pike interkoneksioni, duke e nisur numerimin nga data e perfundimit te instalimeve, deri atehere kur lidhjet perkatese te interkoneksionit te jene te disponueshme per funksionimin prove.
- 6.7 Funksionimi i interkoneksionit do te nise pasi Marreveshja te jete nenshkruar mes Paleve dhe pas perfundimit me sukses te testeve dhe matjeve te interkoneksionit konfirmuar me shkrim respektivisht nga palet, dhe vetem pasi te jete konfirmuar saktesia e matjes se trafikut ne piken e interkoneksionit.
- 6.8 Matjet per treguesit e cilesise se trafikut te behen te ndara per trafikun e thirrjeve hyrëse me origjinë Kombëtare dhe trafikun drejt numrave te portuar.

- 6.9 Matjet per treguesit e cilesise se trafikut per sherbime te tjera qe nuk jane objekt i Marreveshjes se Interkoneksionit sipas ORI, do te rregullohen ne nje Marreveshje te vecante se bashku me ofrimin e sherbimeve perkatese.

7. ADMINISTRIMI I DEFЕКТЕВЕ

7.1 Te pergjithshme

- 7.1.1 TELEKOM ALBANIA dhe Operatori Perfitues marrin persiper qe te bejne te mundur çdo perpjekje ne menyre qe te riparojne ne kohen e duhur çfaredolloj defekti apo gabimi, ne perputhje me dispozitat e kesaj SLA.
- 7.1.2 Perqindja e defekteve ne lidhjet e dedikuara te interkoneksionit nuk duhet te kaloje standartet nderkombetare, siç percaktohet edhe ne Rekomandimin G.821 te ITU-T-se dhe dispozitat e tjera perkatese te ITU-T-se dhe ETSI-se.
- 7.1.3 Perqindja e defekteve ne lidhjet e dedikuara te interkoneksionit nuk duhet te kaloje standartet nderkombetare, siç percaktohet edhe ne Rekomandimin G.821 te ITU-T-se dhe dispozitat e tjera perkatese te ITU-T-se dhe ETSI-se.
- 7.1.4 Pikat e kontaktit te te dyja Paleve jane percaktuar ne Aneksin IV te kesaj Marreveshje.
- 7.1.5 Te gjitha raportet qe kane lidhje me defektet qe ndikojne ne sigurimin e sherbimeve te interkoneksionit duhet te komunikohen mes NMC-ve te Paleve. Informacioni i dhene duhet te jete i plote dhe qe t'i jape mundesine seciles Pale qe te marre masat e duhura dhe te monitoroje progresin e riparimit te defektit.

7.2 Konstatimi i Defekteve

- 7.2.1 Palet bien bashkerisht dakord qe defektet ndahen ne:
- defekte te rrjetit dhe
 - defekte te linjave te zbatueshme te interkoneksionit.
- Ne perputhje me kete klasifikim, procedurat per riparimin e defekteve jane te percaktuara, si edhe koha e caktuar qe mund te duhet qe nga konstatimi i defektit deri ne riparimin e tij.
- 7.2.2 Defektet klasifikohen gjithashtu ne:
- defekte qe ndikojne ne shfrytezimin e sherbimeve te interkoneksionit (te Shkalles 1 dhe 2) dhe
 - defekte te cilat nuk ndikojne ne shfrytezimin e sherbimit te interkoneksionit (Shkalla 3).

- 7.2.3 Ne rast te nje defekti ne rrjet apo tek lidhjet e interkoneksionit, Pala qe has defektin duhet te lajmeroje menjehere NMC-ne e pales tjetër ku e ka origjinen defekti apo ku mund te ndikojë ai.
- 7.2.4 Nese NMC-ja vendos qe ekziston vertet nje defekt, ajo duhet te informoje NMC-ne e Pales tjetër duke i derguar nje raport me e-mail apo me faks (Raporti i defektit) qe defekti eshte zbuluar. Ne kete rast, NMC-te e te dyja Paleve duhet te bashkepunojne ne menyre qe te percaktojne nese defekti ka ndodhur si rrjedhoje e nje defekti ne rrjetin e tyre apo ne rrjetin e Pales tjetër.
- 7.2.5 Pergjegjesia per te riparuar defektin i takon Pales ne rrjetin e te ciles ekziston ky defekt, e cila, ne rastin e nje defekti serioz, dhe nese kerkohet nga Pala tjetër, eshte e detyruar te dorezoje nje raport mbi riparimin e defektit brenda kater (4) ditesh pune nga data e zgjidhjes se problemit.

7.3 Vleresimi i defekteve

- 7.3.1 Ne rast se njera nga Palet i komunikon Pales tjetër qe ka nje defekt ne nje nga lidhjet e interkoneksionit, atehere palet duhet te bien dakord dhe te vleresojne bashkerisht nese defekti eshte i Shkalles 1, 2 apo 3, siç pershkruhet me poshte. Ne rast se nuk bihet dakord, shkalla e rendesise se defektit duhet te llogaritet sipas treguesve kryesore KPI, sipas nenit 4 per cilesine e komunikimit, kohes se defektit, dhe palet fillestare qe merren me shkallezimin e defektit duhet te vendosin kategorine te cilit ai i perket.

Shkalla e Rendesise	Defekt Rrjeti
1	Humbje totale apo e kufizuar e trafikut (me shume se 50%) nga TELEKOM ALBANIA apo nga Operatori Perfitues dhe paaftesi per te percjelle thirrje mes dy rrjeteve.
2	Humbje e kapacitetit te interkoneksionit ne nje perqindje me te pakte se 50% dhe me te larte se 20%. Perkeqesim i cilesise se sherbimeve te interkoneksionit (ASR-ja, cilesia e komunikimit).
3	Çfaredo lloj defekti tjetër qe nuk ben pjese ne kategorite 1 dhe 2.

7.4 Afatet kohore per riparimin e defekteve

- 7.4.1 Afatet kohore per riparimin e defekteve varen ne menyre direkte nga klasifikimi i mesiperm. Nese defekti eshte i Shkalles 1, atehere koha e duhur per riparim e perkohshem te tij nuk duhet te jete me shume se 2 (dy) ore nga momenti i konstatimit te tij dhe dhenies se lajmerimit te duhur (me shkrim, me ane te nje e-maili apo faksi) Pales tjetër, ndersa koha per riparimin perfundimtar nuk duhet te jete me shume se 4 (kater) ore, deri ne momentin kur te jete derguar njoftimi qe defekti eshte riparuar.

7.4.2 Kur defekti i perket Shkalles 2 te Rendesise, atehere riparimi i perkohshem nuk duhet te jete me shume se 4 (kater) ore nga momenti i konstatimit te defektit dhe dhenies se lajmerimit te duhur (Raporti i defektit) me shkrim me ane te nje e-maili apo faksi) Pales tjetër, nderkohe qe riparimi i plote duhet te ndodhe brenda 24 oreve.

7.4.3 Kur defekti eshte i Shkalles 3, riparimi i tij duhet te kryhet brenda 48 oreve.

Shkalla e Rendesise se Defektit	Koha maksimale e nevojitur per riparimin e defektit nga subjektet pergjegjese te Paleve		
	Lajmerimi(Raporti i defektit)	Riparimi i Perkohshem	Riparimi Perfundimtar
Shkalla 1	20 minuta nga konstatimi	2 ore	4 ore
Shkalla 2	30 minuta nga konstatimi	4 ore	24 ore
Shkalla 3	Ne te njejten dite nga konstatimi nese ndodh brenda orarit te punes, ose dite tjetër te punes nese ndodh ne dite pararendese por jashte orarit te punes	24 ore	48 ore

7.5 Proçedura e Shkallezimit

7.5.1 Proçedura e shkallezimit fillon me dergimin e nje faksi apo e-maili qe analizon problemin dhe arsyen pse nuk ka ndodhur nje riparim i pranueshem bashkerisht nga Palet, siç percaktohet ne piken e mesiperme per afatet kohore. Ne rast se nuk eshte e mundur qe te arrihet nje marreveshje e perbashket mbi nivelin e pare te shkallezimit (informimi), secila nga Palet mund te kaloje ne nivelin tjetër, duke dhene arsyen pse nuk ka mundur te arrihet nje marreveshje e perbashket mbi nivelin e meparshem.

7.5.2 Afatet per shkallezimin e defektit jane si me poshte:

Shkalla e Rendesise se Defektit	Koha maksimale e nevojitur per shkallezimin e defektit nga subjektet pergjegjese te Paleve		
	Niveli 1	Niveli 2	Niveli 3
Shkalla 1	20 minuta	3 ore	4 ore
Shkalla 2	30 minuta	8 ore	24 ore
Shkalla 3	Ne te njejten dite nese ndodh brenda orarit te	24 ore	48 ore

	punes ose ditën tjetër te punës		
--	------------------------------------	--	--

7.5.3 Nivelet e shkallezimit per TELEKOM ALBANIA

Niveli I	NMC-ja
Niveli II	Menaxheri i NMC-se
Niveli III	Menaxheri teknik

7.5.4 Nivelet e shkallezimit per Operatorin Perfitues

Niveli I	NMC-ja (personeli i turnit)
Niveli II	Menaxheri i NMC-se
Niveli III	Menaxheri teknik

8. PUNIME TE PLANIFIKUARA

- 8.1 Punimet e planifikuara jane ato punime qe kryhen ne rrjetin e njeres prej Paleve, te cilat mund te ndikojne ne interkoneksion apo ne cilesine e sherbimit te interkoneksionit. Keto punime jane si me poshte vijon:
- Pajisja e transmetimit
 - Punime urgjente qe nevojiten si rezultat i nje gabimi apo defekti
 - Ndryshime ne transmetim, sinjalizimin, software-in apo hardware-in e centralit apo permiresim te software-it per sistemet e administrimit te rrjetit.
 - Ndryshime ne rrjetin SDH.
 - Aktivizim i serive te reja numerike
 - Punime te tjera ne rrjetin e njeres prej Paleve te cilat mund te kene pasoja direkte mbi funksionimin e interkoneksionit.
- 8.2 Te dyja Palet duhet te planifikojne dhe te kryejne punime te programuara ne rrjetin e tyre, me qellim qe t'i perfundojne ato sa me shpejt qe te jete e mundur dhe te minimizojne problemet ne rrjedhen normale te trafikut dhe sherbimeve te interkoneksionit.
- 8.3 Secila nga Palet qe ka planifikuar te kryeje punime ne rrjetin e saj, te cilat mund te ndikojne ne rrjedhen normale te trafikut, duhet t'i dergoje nje lajmerim (me shkrim, e-mail apo faks) Pales tjetër 2 (dy) dite pune perpara dates se fillimit te punimeve te planifikuara. Per sa i perket punimeve gjate nates, lajmerimi i mesiperm duhet te kryhet vetem ateherë kur kohezgjatja e punimeve eshte me shume se 1 (nje) ore. Lajmerimi i mesiperm duhet te permbaje datën, oren e fillimit dhe zgjatjes se punimeve, llojin e punës, datën dhe oren e perfundimit dhe ndikimin e mundshëm mbi funksionimin e interkoneksionit.
- 8.4 Nese Pala tjetër nuk eshte dakord per punimet e larpermendura, ajo duhet te informoje menjehere Palen tjetër, duke i propozuar ndonje zgjidhje alternative. Ne kete rast, Palet duhet

te bien dakord per nje zgjidhje te pranueshme bashkerisht, duke aplikuar proceduren e shkallezimit te percaktuar ne paragrafin 8.5 te ketij Aneksi.

- 8.5 Ne rast se Palet nuk arrijne nje marreveshje ne lidhje me zbatimin e punimeve, aplikohet procedura e shkallezimit ne menyre qe te gjendet nje zgjidhje e pranueshme nga te dyja Palet. Afatet per proceduren e shkallezimit jane si me poshte vijon:

Niveli I/II/III
1 dite pune pas lajmerimit fillestar

9. KERKESAT DHE AFATET E DHENIES PER SHERBIMET E TRAFIKUT DHE QARQET E INTERKONEKSIONIT

Procedurat dhe koha e realizimit lidhur me ofrimin dhe mirëmbajtjen e shërbimeve të përfshira në ORI janë si më poshtë:

1. Vënia në punë e shërbimit dhe angazhimet:

Nr	Procedura	Koha e realizimit
1.	Operatori Përfitues dërgon një kërkesë me shkrim për TELEKOM ALBANIA për aktivizimin e ndonjë prej shërbimeve të përshkruara në ORI dhe marrëveshje duke përfshirë gjithë detajet për kërkesën e tij.	Data e bërjes së kërkesës ____
2.	Palët do të diskutojnë dhe të bien dakort për të gjitha çështjet teknike dhe ekonomike duke përfshirë cdo detaj lidhur me pikën e interkoneksionit, rrugëzimin e thirrjeve, dhe parashikimet për shërbimet e interkoneksionit.	Këto diskutime duhet të finalizohen brenda 45 (dyzete e pese) ditëve kalendarike nga data e kërkeses me shkrim sipas pikes 1. Në rast të mos rënies dakord brenda këtij afati, pala pretenduese ka të drejtë të raportojë çështjen në AKEP.
3.	Në vijim, pas përfundimit të bisedimeve Operatori Përfitues dhe TELEKOM ALBANIA nënshkruajnë Marreveshjen e Interkoneksionit / një amendim të marrëveshjes së interkoneksionit	Hyrja në fuqi e amendimit të Marrëveshjes së Interkoneksionit duhet të jetë brenda pesë (5) ditëve kalendarike nga data e nënshkrimit, ose nje date e ndryshme e nga me siper e rene dakord bashkarisht mes paleve
4.	TELEKOM ALBANIA do të implementojë shërbimet e përshkruara në Marrëveshje sipas procedurave të mëposhtme:	
	a. Në rastin e ndonjë shërbimi të trafikut ose rrugëzimit të tij që përshkruhet në marrëveshje (përveç vendosjes së qarkut të interkoneksionit)	Implementim brenda dhjetë (10) diteve kalendarike nga data e nënshkrimit të Marrëveshjes apo Amendimit të

		përmendura në pikën 3.
	b. Në rastin e vënies në punë të një qarku të ri dhe/ose shtimit të një qarku të ri interkoneksioni.	Implementim brenda 3 muajve nga data e nënshkrimit të Marrëveshjes apo Amendimit të përmendur në pikën 3.

10. SANKSIONE TE TJERA

10.1 Mosrespektimi i dispozitave të kesaj SLA perben shkelje të saj dhe ORI dhe MI.

10.2 Per cdo shkelje të kesaj SLA do të aplikohen dispozitat e nenit 19 (Zgjidhja e Mosmarreveshjeve) dhe nenit 20 (Shkelja, pezullimi dhe zgjidhja e marreveshjes e interkoneksionit) të ORI dhe MI dhe dispozitat perkatese të Ligjit 9918.

10.3 Ne rast se njera nga palet shkel detyrimet mbi Identitetin e Numrit Thirres (CLI) duke e ndryshuar ose fshehur ate, ne kundershti me parashikimet e Ligjit 9918 dhe Rregullores per Akses dhe Interkoneksion, pala jo ne shkelje do të aplikojë menjehere të gjithë dispozitat sipas nenit 15 (Identifikimi i Numrit Thirres) dhe Aneksit V (Numeracioni dhe CLI) të Marreveshjes se Interkoneksionit lidhur mes paleve bazuar ne ORI.

11. FORCAT MADHORE

11.1 Asnjera nga Palet nuk do të jete pergjegjese per ndonje vonese apo mospermbushje të detyrimeve të saj ne ate mase qe një vonese apo mospermbushje e tille ka ardhur si rezultat i një ngjarje të tipit “Force Madhore” (siç percaktohet ketu e ne vijim).

11.2 Per kete arsye “Force madhore” do të kuptohet cdo ngjarje apo ndodhi pertej kontrollit të arsyeshem të paleve, perfshire ketu por pa u kufizuar ne kryengritje ose trazira civile, luftra ose nderhyrje ushtarake, situata të jashtezakonshme ne shkalle kombetare ose lokale, marrje masash ose mungesa e tyre nga Qeveria, ose organe të tjera kompetente, ndonje akt i nxjerre nga Qeveria ose ndonje autoritet tjetër, zbatimi i ligjit, rregulloreve ose urdherat e Qeverise ose ndonje institucioni qeveritar, mosmarreveshje industriale të çfaredo lloji (qofshin ato të lidhura ose jo me TELEKOM ALBANIA ose Operatorin Perfitues), zjarret, rrufete, shperthimet, permbytjet, termetet, rreshqitjet e dheut, kushte atmosferike të jashtezakonshme, veprime ose mosveprime të personave per të cilet asnjera nga palet nuk eshte pergjegjes, ose ndonje shkak tjetër i ngjashem apo i ndryshem, jashte kontrollit të tyre të arsyeshem, me kusht qe keto shkaqe ose rrethana të jene klasifikuar si forca madhore.

11.3 Ne rastet e “Forcave Madhore”, Palet pervec njoftimit qe i bejne njera tjetres ne lidhje me cilesine e sherbimit të siguruar, duhet qe ti japin informacion AKEP mbi situaten e regjistruar per

“Forcen Madhore”. Informacioni duhet te jete i vlefshem dhe i detajuar per treguesit reale dhe per treguesit ne kushtet e “Forcave Madhore” dhe njekohesisht i shoqeruar nga nje shenim shpjegues per ndryshimet e verejtura.

ANEKSI I
KPI TARGETS

Treguesi	Vlera mesatare mujore	Vlera mesatare ne oren pik
1.Raporti thirrjeve te deshtuara (Call Failure Rate) ne %.	2	5
2.Raporti i renies se thirrjeve (Call Drop Rate) ne %.	2	4
3.Koha per vendosjen e thirrjes (ne sekonda) (Call Setup Time in sec.)	7	7.5
4.Identifikimi i Suksesshem i Numrit Thirres per thirrjet hyrese kombetare (Successful Call line identification for national incoming calls – CLI) ne %.	100%	100%

ANEKSI II
FORMULAR I RAPORTIMIT TE DEFEKTEVE

Emri i Operatorit/Personi i kontaktit	
Sherbime te ndikuara	Sherbimi i ofruar – <u>Emri/Lloji</u> i sistemit
Koha (e fillimit dhe perfundimit)	Koha kur u zbulua defekti dhe koha kur perfundoi riparimi i defektit
Impakti	Pershkrimi i impaktit ne biznes (p.sh cilet abonente ndikohen etj.) dhe pershkrimi teknik i ceshtjes
Veprime te ndermara/Shkaku i defektit	Cili ishte shkaku i defektit dhe si u zgjidh
Statusi	I pazgjidhur / I zgjidhur

**ANEKSI III
PERSONAT PERGJEGJES**

OPERATORI PERFITUES	PERSONAT E KONTAKTIT	TELEKOM ALBANIA
	Per ceshtjet e vendosjes se interkoneksionit (set-up)	Benan Dibra
	TEL	+355 4 227 5169
	MOBILE	+355 68 20 51228
	FAX	+355 4 275 254
	EMAIL	bdibra@telekom.com.al
	Per ceshtjet e Shfrytezimit dhe Mirembajtjes	NMC
	TEL	+355 68 20 20012
	FAX	+355 4 275 254
	EMAIL	nmc@ telekom.com.al
	Per ceshtjet e administrimit te defekteve	NMC
	Niveli I	Neli Milo
	TEL	+355 68 20 53552
	FAX	+355 4 275 254
	EMAIL	nmilo@ telekom.com.al
	Niveli II	Aferdita Abazi
	TEL	+355 4 227 5305
	MOBILE	+355 68 20 51073
	FAX	+355 4 275 254
	EMAIL	aabazi@ telekom.com.al
	Niveli III	Konstantinos Lialiamos
	TEL	+355 4 227 5312
	MOBILE	+355 68 20 09029
	FAX	+355 4 275 254
	EMAIL	klialiamos@ telekom.com.al