

# Kushtet e Shërbimit Vodafone Business Temperature Tag

## 1. Të përgjithshme

- 1.1. **Përmbledhja e shërbimit:** Shërbimi i Vodafone Temperature Tag është një zgjidhje end-to-end që përfshin një kartë SIM globale të integruar dhe një etiketë temperature (Temperature Tag) që lidhet me aplikacionet celulare dhe në ueb dhe u mundëson klientëve të monitorojnë dhe raportojnë mbi nivelet kryesore të temperaturës dhe lagështisë në biznesin e tyre. (“Shërbimi”)
- 1.2. **Paketat e Shërbimit:** Klienti do të blejë Shërbimin nën paketën “Wires Only” (Vetëm me tel) siç përcaktohet në Marrëveshjen e Klientit ose në një Porosi. Vetëm me tel do të thotë që Klienti furnizon, instalon, mirëmban dhe menaxhon Pajisjet e Klientit.

## 2. Kushtet e përdorimit

- 2.1. **Ofruesit e palëve të treta:** Vodafone mund të përdorë një ofrues të palës së tretë ose kompani të grupit Vodafone për të ofruar një element shërbimi dhe, në raste të tilla, Vodafone do të sigurojë që një ofrues i tillë i palës së tretë ose kompania e Grupit Vodafone të ketë autoritetin e nevojshëm për të ofruar atë Element shërbimi siç kërkohet sipas ligjit në fuqi.
- 2.2. **Detyrimet e sigurisë:** Klienti do të ketë politika dhe procese të përshtatshme sigurie për të parandaluar aktivitetin e padëshiruar ose të paautorizuar në Zgjidhjen dhe/ose Rrjetin me të cilin lidhet Zgjidhja. Klienti: (a) do të marrë hapa të arsyeshëm për të kufizuar keqpërdorimin ose kërcënimin ndaj Zgjidhjes, Pajisjes ose Rrjetit; (b) të mos dërgojë ose të lejojë që të dërgohen mesazhe, përmbajtje, postime ose komunikime të pakërkua me shumicë ose të mbajë një rele të hapur SMTP; (c) të mos përfshihet në aktivitete që ndikojnë negativisht ose ndërhyjnë në Zgjidhjen ose Rrjetin ose ndonjë nga përdoruesit e tij; (d) të njoftojë Vodafone për çdo çështje sigurie të klientit që ka të ngjarë të ndikojë negativisht në zgjidhjen ose rrjetin; (e) të adresojë çdo keqpërdorim ose kërcënim të identifikuar nga Vodafone përmes zbatimit të kontrolleve të duhura të sigurisë ose të përdoruesit dhe (f) të kërkojë miratimin paraprak nga Vodafone përpara se të kryejë ndonjë test sigurie, skanim cenueshmërie ose teste depërtimi në Zgjidhje.
- 2.3. **Përdoruesit e Autorizuar:** Qasja nga Klienti në Shërbimin dhe Pajisjet është e kufizuar për Përdoruesit e Autorizuar. Vodafone do t'i sigurojë çdo Përdoruesi të Autorizuar një emër përdoruesi, fjalëkalim ose informacione të tjera aksesi (“Të dhënat e përdoruesit”). Klienti është përgjegjës për: (a) sigurinë e të dhënave të përdoruesit; (b) sigurimin e Vodafone me identitetin e Përdoruesve të autorizuar dhe mbajtjen aktuale të këtij informacioni; dhe (c) Pajtueshmërinë e Përdoruesve të Autorizuar me Marrëveshjen e Klientit. Vodafone nuk mban asnjë përgjegjësi për çdo përdorim ose zbulim të paautorizuar ose të parregull të ndonjë Detaji të Përdoruesit. Klienti është përgjegjës për të gjitha veprimet dhe mosveprimet e kryera duke përdorur Detajet e Përdoruesit. Klienti do të jetë përgjegjës dhe do të paguajë për Tarifat, duke përfshirë çdo përdorim të paautorizuar ose mashtrues që rrjedh nga shkelja e klientit ose mospërputhja me dispozitat e këtyre Kushteve të Shërbimit. Klienti pranon se Vodafone nuk ka asnjë përgjegjësi për çdo humbje ose dëmtrim të Klientit që vjen nga një përdorim i tillë i paautorizuar ose mashtrues.
- 2.4. **Kufizime në përdorim:** Klienti nuk do të përdorë Pajisjet: (a) për transmetimin e zërit (përfshirë VOIP); (b) për të hyrë në një destinacion të adresueshëm publikisht (d.m.th. adresa IP publike) duke përfshirë përdorimin e një proxy, gateëay ose ruting; (c) në mënyrë të përhershme roaming në vendet ku roaming i përhershëm është i kufizuar.
- 2.5. **Aksesi në shërbim:** Vodafone do ta ofrojë Shërbimin me aftësi dhe kujdes të arsyeshëm, por nuk garanton sigurimin e aksesit të plotë ose të pandërprerë në shërbim.
- 2.6. **Ndërprerja e Shërbimit:** Klienti pranon se Rrjeti nuk ka disponueshmëri të garantuar të pandërprerë të shërbimit. Klienti pranon të mbrojë me shpenzimet e tij dhe të dëmshpërblejë Vodafone dhe kompanitë, filialet, drejtorët, zyrtarët dhe punonjësit e tij (së bashku, “Të dëmshpërblyerit e Vodafone”) nga dhe kundër çdo pretendimi, padie, dëmshpërblimi ose shpenzimi të pretenduar ose të shkaktuar nga ndonjë nga të Dëmshpërblyerit e Vodafone që rezulton drejtpërdrejt nga përdorimi i Shërbimit nga Klienti në një mënyrë që kërkon disponueshmëri të pandërprerë të Rrjetit dhe ku ndërprerja e një Rrjeti shkakton vdekje, lëndim personal, lëndim fizik ose dëmtrim të pronës.
- 2.7. **Siguria e komunikimeve:** Vodafone do të bëjë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të garantuar sigurinë e komunikimit të klientit dhe përdoruesve. Megjithatë, për arsye jashtë kontrollit të Vodafone, ai nuk premtion apo garanton që komunikimet do të jenë plotësisht të sigurta. Vodafone pranon më tej se nuk fiton asnjë të drejtë ose interes për përmbajtjen e komunikimeve dhe nuk do të ruajë ose përdorë në ndonjë mënyrë tjetër përmbajtjen e komunikimeve.
- 2.8. **Shërbimi NB-IoT dhe LTE-M**
  - a) Vodafone ofron akses në Shërbimin për shërbimet e bartësit NB-IoT dhe LTE-M, shërbimet NB-IoT dhe LTE-M aktualisht janë duke u përhapur globalisht dhe mund të mos jenë të disponueshme në disa vendndodhje. Shërbimet NB-IoT dhe LTE-M ofrohen vetëm në pajisjet e përputhshme që mbështesin teknologjitë e veçanta NB-IoT dhe LTE-M dhe frekuencën e Rrjetit specifik të roaming. Nëse Vodafone zbulon se Klienti po përpiqet të hyjë në një shërbim të cilin pajisja nuk është parashikuar ta përdorë, Vodafone mund të çaktivizojë aksesin në një shërbim të tillë për atë pajisje. Aty ku shërbimet NB-IoT dhe LTE-M nuk mund të ofrohen, shërbimi 2G ose 3G do të ofrohet në varësi të disponueshmërisë dhe përputhshmërisë së pajisjes me këto Rrjete.

b) Vodafone ofron akses në shërbimet LTE-M dhe NB-IoT vetëm në SIM Global të gamës 90128 IMSI.

2.9. **Ligjet në fuqi:** Vodafone dhe Klienti do të respektojnë përkatësisht të gjithë ligjet në fuqi.

### 3. Pajisjet

3.1. **Komunikimi peer-to-peer:** Komunikimi i drejtpërdrejtë peer-to-peer ndërmjet Pajisjes ose ndërmjet Pajisjes dhe çdo pajisjeje tjetër nuk lejohet.

3.2. **Porosi:** Vodafone mund të përmbushë porositë me këste siç është rënë dakord me Klientin. Porositë e dorëzuara me këste mund të faturohen dhe paguhen veçmas. Termi Porosi përfshin çdo këst.

3.3. Nëse Klienti nuk arrin të marrë një porosi në datën e rënë dakord për dorëzimin e kësaj pajisjeje, atëherë, përveç rasteve kur një dështim ose vonesë e tillë është shkaktuar nga dështimi i Vodafone për të përmbushur detyrimet e tij sipas këtyre Kushteve të Shërbimit:

- a) dorëzimi i Porosisë do të konsiderohet se ka përfunduar në orën 9:00 në ditën kur është tentuar dorëzimi; dhe
- b) Vodafone do ta ruajë porosinë derisa të kryhet dorëzimi dhe do të ngarkojë klientin për të gjitha kostot dhe shpenzimet e lidhura (përfshirë siguracionin).

3.4. **Vendet e përcaktuara:** Klienti do të përdorë pajisjen vetëm në vendet në të cilat pajisja është certifikuar për përdorim në përputhje me ligjet në fuqi të sigurisë së produktit

### 4. Kthimet

4.1. Vodafone do të japë një garanci 24-mujore nga data e dorëzimit të pajisjes te klienti ("Periudha e Garancisë").

4.2. Nëse pajisja nuk përmbush specifikimet e produktit në fuqi brenda Periudhës së Garancisë, Klienti a) do të njoftojë Vodafone për defektin; b) kthejë pajisjen dhe c) paguajë tarifat e transportit të kthimit. Me marrjen e një njoftimi të tillë, me kusht që defekti të jetë për arsye që nuk lidhen me veprimet, mosveprimet ose keqpërdorimet e Klientit ose të ndonjë Përdoruesi (përfshirë moszbatimin e udhëzimeve të prodhuesit), Vodafone do të zëvendësojë (sipas gjykimit të Vodafone) pajisjen me defekt brenda 5 ditëve të punës. Vodafone do të dorëzojë në adresën origjinale të dorëzimit pajisjen zëvendësuese, e cila është e të njëjtës cilësi ose cilësi superiore me pajisjen origjinale. Në masën maksimale të lejuar nga ligji, këto janë mjetet juridike ekskluzive të Klientit për çdo dështim për të përmbushur këtë garanci.

4.3. Nëse klienti kthen pajisjen pas skadimit të periudhës së garancisë, atëherë Vodafone do të ngarkojë tarifat e duhura për zëvendësimin dhe do të zëvendësojë pajisjen me defekt brenda 10 ditëve të punës.

4.4. Përveç rasteve kur përcaktohet shprehimisht në Marrëveshjen e Klientit, në asnjë rast Vodafone nuk do të ofrojë mirëmbajtje në vend ose mbështetje të përgjithshme për Shërbimin.

### 5. Ndalimi fazor i prodhimit të pajisjes

5.1. Vodafone mund të heqë gradualisht nga përdorimi Pajisjet ("Pajisja e Pezulluar") duke ndjekur procesin e dhënë më poshtë:

5.2. Vodafone do t'i japë Klientit një njoftim me shkrim të paktën 6 muaj përpara datës së hyrjes në fuqi të Pezullimit fazor ("Data e Pezullimit"); dhe

5.3. Vodafone do t'i vërë në dispozicion për shitje Klientit Pajisjet që janë një alternativë ndaj Pajisjeve të Pezulluara ("Pajisja Alternative") (në vëllime të tilla siç kërkohet nga Klienti) nga data e mbylljes si më poshtë:

5.4. Pajisja Alternative do të jetë e disponueshme për testim të paktën 3 muaj përpara datës së pezullimit; dhe

5.5. Pajisja Alternative duhet të ketë të paktën funksionalitet, performancë dhe kapacitet të barabartë me pajisjen e pezulluar; dhe

5.6. kur Pajisjet Alternative janë të barabarta për nga funksionaliteti, performanca dhe kapaciteti me pajisjen e pezulluar, tarifa për pajisjen alternative nuk do të jetë më e madhe se tarifa për pajisjen e pezulluar.

### 6. Mbrojtja e të Dhënave

6.1. Vodafone është kontrolluesi i të dhënave për këtë shërbim. Zbatohen kushtet e mbrojtjes së të dhënave të Vodafone kur Vodafone është kontrollues i të dhënave, duke përfshirë kushtet lokale, sipas rastit.

### 7. Dorëzimi dhe Shërbimet Mbështetëse

7.1. **Shërbimi Mbështetës:** Vodafone do t'i ofrojë Klientit Shërbimin Mbështetës për Elementet e Shërbimit të porositura nga Klienti.

7.2. **Data e dorëzimit të rënë dakord:** Vodafone do t'i sigurojë klientit datën e dorëzimit të një elementi shërbimi ("**Data e dorëzimit të rënë dakord**") dhe do të bëjë përpjekje të arsyeshme për të ofruar elementin e shërbimit deri në datën e dorëzimit të rënë dakord. Nëse Klienti kërkon një ndryshim përpara dorëzimit të Elementit të Shërbimit, Vodafone ose do të rregullojë ose anulojë porosinë e zbatueshme që i nënshtrohet çdo tarife rikuperimi dhe/ose do të ndryshojë datën e dorëzimit të rënë dakord, sipas rastit.

7.3. **Data e Fillimit të Shërbimit:** Vodafone do ta vërë në dispozicion Shërbimin për Klientin dhe do ta njoftojë klientin që Shërbimi është gati për përdorim ("**Data e Fillimit të Shërbimit**").

### 8. Kushtet e Nivelit të Shërbimit

8.1. **Zbatueshmëria:** Nivelet e Shërbimit zbatohen nga Data e Fillimit të Shërbimit, përveç nëse përcaktohet ndryshe.

**8.2. Ngjarjet e Përrjashtuara:** Vodafone nuk mban përgjegjësi për mospërmbyshjen e Nivelit të Shërbimit nëse Nivelit i Shërbimit ndikohet nga një Ngjarje e Përrjashtuar.

## 9. Manaxhimi i Incidenteve

- 9.1.** Vodafone do të kryejë shërbimin e Menaxhimit të Incidentit, i cili synon të rivendosë funksionimin e shërbimit brenda niveleve të shërbimit të dakorduara në fuqi dhe të minimizojë ndikimin negativ të Incidentit në operacionet e biznesit të klientit. Shërbimi mbështetës ofrohet në anglisht dhe në gjuhën lokale të vendit ku përdoret Shërbimi.
- 9.2.** Klienti do të caktojë pikat kryesore dhe dytësore të kontaktit përgjegjës për raportimin dhe përparimin e Incidenteve.
- 9.3.** Klienti mund të raportojë një Incident ose të kërkojë mbështetje teknike nëpërmjet Pikës së Shërbimit Vodafone të aplikueshëm gjatë orëve përkatëse të funksionimit siç përcaktohet më poshtë:

Pika e Shërbimit Vodafone	Përshkrimi	Orët e punës
Orët e Shërbimit të Pikës Vodafone	Hapësira kohore kur mbështetja nga Pika e Shërbimit Vodafone garanton marrjen dhe regjistrimin e telefonatës së Incidentit.	24 x 7 (365 ditë)
Orari i mbështetjes së nivelit të prioritetit 1 dhe nivelit të prioritetit 2 i pikës së shërbimit	Hapësira kohore kur incidentet dhe kërkesat emergjente të nivelit 1 dhe nivelit 2 të rëndësisë përpunohen dhe menaxhohen	24 x 7 (365 ditë)
Orari i mbështetjes së nivelit të prioritetit 3 dhe nivelit të prioritetit 4 i pikës së shërbimit	Hapësira kohore kur incidentet dhe kërkesat emergjente të nivelit 3 dhe nivelit 4 të rëndësisë përpunohen dhe menaxhohen	24 x 7 (365 ditë)

- 9.4.** Pika e Shërbimit Vodafone është një mjedis mbështetës i nivelit të dytë. Përpara raportimit të një incidenti tek Vodafone, Klienti do të kryejë hetimet e duhura për të përcaktuar shkakun e tij, duke përfshirë të gjitha aktivitetet fillestare të zgjidhjes së problemeve të specifikuar më parë nga Vodafone.
- 9.5.** Klienti do të sigurojë një bashkëpunim të tillë nga Përdoruesi(ët) dhe nga çdo ofrues i tij palë e tretë siç kërkohet në mënyrë të arsyeshme nga Vodafone për të ndihmuar në menaxhimin e Incidenteve.
- 9.6.** Pika e Shërbimit Vodafone do të përcaktojë nëse një Incident i zbuluar ose i raportuar i atribuohet lidhjes, Pajisjes, Portalit ose Aplikacionit. Incidentet: Të gjithë incidenteve do t'u caktohet një nivel i rëndësisë së incidentit nga Shërbimi i Vodafone.
- 9.7.** Vodafone: (a) do të nxjerrë një Biletë Problemi; (b) gjurmtojë Biletën e Problemeve deri në mbyllje; (c) kategorizojë nivelin e rëndësisë së incidentit (aty ku është e aplikueshme); (d) do të ruajë një regjistrim të incidentit; (e) do të hetojë dhe do të kryejë aktivitete diagnostikuese dhe (f) kur është e mundur, do të zgjidhë incidentin.
- 9.8.** Çdo mbështetje (përfshirë hetimin) për çështje të tjera përveç incidenteve mund të sigurohet sipas gjykimit të Vodafone mbi një bazë përpjekjesh të arsyeshme me tarifat mbizotëruese të Vodafone në atë kohë.

## 10. Disponibiliteti i Shërbimit

**10.1. Nivelet e shërbimit:** Nivelet e mëposhtme të disponueshmërisë së shërbimit zbatohen për pajisjet e klientit dhe aplikacionet celulare dhe ueb:

Lloji i Shërbimit	Disponibiliteti i Shërbimit
Aplikacioni celular dhe ueb Temperature Tag	99% kohë pune në muaj duke përrjashtuar shumat e arsyeshme të mirëmbajtjes së planifikuar

## 11. Prioriteti i Incidenteve

**11.1.** Përshkrimet e mëposhtme të Nivelit të Prioritetit zbatohen për Shërbimin:

Niveli i Prioritetit	Përshkrimet e Nivelit të prioritetit
1	Një gjendje që pengon seriozisht funksionimin e një ose më shumë funksioneve kryesore të produktit. Gjendja nuk mund të anashkalohe ose shmanget lehtësisht (kjo përfshin të dhënat e prodhimit që humbasin, korruptohen ose shkatërrohen) ose një ngjarje shfaq një rrezik të lartë për konfidencialitetin e integritetin ose disponueshmërinë e të dhënave. Është një sulm aktiv që mund/ndikojë në një ose më shumë funksione kritike të biznesit, ose një ngjarje shfaq një rrezik të lartë për reputacionin e Vodafone (mbrojtja e markës).
2	Një gjendje që pengon funksionimin e një ose më shumë funksioneve të produktit dytësor me ndikim të madh në të ardhurat ose imazhin e klientit për një pjesë të madhe të përdoruesve. Gjendja nuk mund të anashkalohe ose shmanget lehtë (kjo përfshin pjesë të të dhënave të prodhimit që humbasin, korruptohen ose shkatërrohen) ose një ngjarje shfaq një rrezik të madh për integritetin, konfidencialitetin dhe disponueshmërinë e të dhënave. Kërcënimi nuk ndikon në funksionet kritike të TI-së ose nuk është ende një sulm aktiv.

Niveli i Prioritetit	Përshkrimet e Nivelit të prioritetit
3	Pjesë të Zgjidhjes nuk funksionojnë siç duhet për përdorues të shumtë me ndikim të ulët në të ardhurat ose imazhin e klientit ose një përdorues i vetëm ka humbur plotësisht produktivitetin ose një ngjarje shfaq një rrezik të ulët për integritetin, konfidencialitetin dhe disponueshmërinë e të dhënave. Ajo ndikon ose mund të ndikojë në funksionet jo-kritike të TI-së.
4	Ka ndodhur një problem që ka ndikuar në një përdorues të vetëm ose një lloj pajisjeje të përdorur rrallë me ndikim të pranueshëm në të ardhurat ose imazhin e klientit.

## 12. Kohët e zgjidhjes së incidentit për Pajisjet dhe Aplikacionet e Klientit

- 12.1. Për incidentet e nivelit prioritar 1 dhe 2, Koha e Zgjidhjes së Incidentit llogaritet si numri i orëve të plota midis kohës kur Vodafone lëshon një Biletë Problemi dhe kohës kur Vodafone i konfirmon klientit se Incidenti është zgjidhur.

Niveli i Prioritetit	Koha e Ndërhyrjes së Incidentit	Koha e Zgjidhjes së Incidentit	Orët e Mbështetjes në Zonës Lokale Orare	Zonat Orare	Festat Kombëtare
1	30 min	8 Orë Pune	24 x 7 (365 ditë)	GMT+1	PO
2	1 orë	3 Ditë Pune	24 x 7 (365 ditë)	GMT+1	PO
3	2 Ditë Pune	15 Ditë Pune	24 x 7 (365 ditë)	GMT+1	PO
4	2 Ditë Pune	23 Ditë Pune	24 x 7 (365 ditë)	GMT+1	PO

## 13. Dritaret e Mirëmbajtjes dhe Njoftimet

- 13.1. Ngjarjet/ndryshimet e mirëmbajtjes kërkohen për optimizimin dhe përmirësimin e mëtejshëm të funksionalitetit dhe efikasitetit të Shërbimit. Zbatimi i ngjarjeve/ndryshimeve të mirëmbajtjes mbahet në minimumin e kërkuar dhe ngjarjet janë planifikuar për të minimizuar ndikimin në Shërbimin.
- 13.2. Tabela e mëposhtme përfshin detajet e Dritareve të Mirëmbajtjes dhe Njoftimet, dhe bën dallimin midis ngjarjeve ose ndryshimeve "Të planifikuara" dhe ato "Emergjente".

Ngjarjet/ndryshimet e planifikuara të mirëmbajtjes	Njoftimi	Dorëzuar 5 ditë pune përpara
	Kohëzgjatja	Ora e fillimit dhe ora e përfundimit do të këshillohen brenda komunikimit
Ndryshimet emergjente	Njoftimi	Sa më shpejt të jetë e mundur para se të kryhet ndryshimi i nevojshëm.
	Kohëzgjatja	Jo më shumë se sa kërkohet rreptësisht dhe e optimizuar për ndikimin minimal të Shërbimit. Vlerësimi i kohëzgjatjes së dritareve të shpallur paraprakisht

## 14. Përkufizime

- 14.1. **Ligji i zbatueshëm** nënkupton ligjin, rregulloren, kodin detyrues të praktikës, rregullin, urdhrin ose kërkesën e çdo qeverie ose agjencie qeveritare, autoriteti profesional ose rregullator përkatës, secila sipas lidhjes me (i) Vodafone në ofrimin e Shërbimit dhe/ose (ii) Klienti që merr Shërbimin ose kryen biznesin e tij.
- 14.2. **Disponueshmëria** nënkupton përqindjen e kohës që Shërbimi është i disponueshëm për përdorim siç përcaktohet në Nivelin e Shërbimit.
- 14.3. **Autoriteti** nënkupton ato qeveri, agjenci, gjykata të ligjit dhe autoritete profesionale dhe rregullatore, duke përfshirë Autoritetet Rregullatore Kombëtare ("ARK") që mbikëqyrin, rregullojnë, hetojnë ose zbatojnë ligjin në fuqi.
- 14.4. **Tarifat** nënkuptojnë tarifat ose tarifat e përcaktuara në Marrëveshjen e Klientit ose në Porosi.
- 14.5. **Klient** nënkupton Palën që merr Zgjidhjen sipas Marrëveshjes së Klientit.
- 14.6. **Marrëveshja e klientit** nënkupton një marrëveshje për blerjen e Zgjidhjes e nënshkruar nga të dyja palët.
- 14.7. **Pajisje Klienti** nënkupton pajisje që nuk janë në pronësi të Vodafone që përdoren me Shërbimin. Pajisjet e shitura nga Vodafone të Klienti janë Pajisje Klienti.
- 14.8. **Grupi i klientëve** do të thotë Klient dhe çdo kompani që kontrollon, kontrollohet ose është nën kontroll të përbashkët me Klientin. Për këtë qëllim, kontroll do të thotë të kesh pronësinë përfutuese të më shumë se 50% të kapitalit aksionar të

emetuar, ose fuqinë ligjore për të drejtuar menaxhimin e përgjithshëm të shoqërisë në fjalë, në ose pas datës së Marrëveshjes së Klientit (dhe Kompanisë së Grupit të Klientëve(it) ose CGC ka një kuptim përkatës).

- 14.9. Sitet e klientit** nënkupton ambientet e klientit në të cilat Vodafone duhet të ketë akses për të ofruar Shërbimin ose vendndodhjen ku do të ofrohet Shërbimi.
- 14.10. Kushtet e Mbrojtjes së të Dhënave** nënkuptojnë Kushtet e Mbrojtjes së të Dhënave që gjenden në [www.vodafone.com/business/vge-Customer-terms](http://www.vodafone.com/business/vge-Customer-terms).
- 14.11. Pajisjet** nënkupton harduerin dhe softuerin përkatës që Klienti duhet të ketë për të përdorur Shërbimin.
- 14.12. Kushtet e Pajisjes** nënkupton Kushtet e Pajisjes që gjenden në [www.vodafone.com/business/vge-Customer-terms](http://www.vodafone.com/business/vge-Customer-terms).
- 14.13. Ngjarja e Përrjashtuar** nënkupton një Incident të shkaktuar nga: (a) një shërbim tjetër Vodafone i blerë sipas një Marrëveshjeje të veçantë Klienti; (b) energjia që nuk furnizohet nga Vodafone, pajisjet e klientit, kabllot e strukturuar të pamirëmbajtura ose sisteme ose rrjete të tjera që nuk operohen ose ofrohen nga Vodafone (përfshirë një incident në lidhje me konsumin e shërbimeve nëpërmjet internetit); (c) neglizhencën, veprimin ose mosveprimin e Klientit ose të një pale të tretë që nuk është nën kontrollin e drejtpërdrejtë të Vodafone; (d) Vonesa ose mospërmbyshja e ndonjë prej detyrimeve të Klientit të përcaktuara në Marrëveshjen e Klientit; (e) Kërkesa e klientit për të modifikuar ose testuar një Element Shërbimi; (f) një ngjarje e Forcës Madhore ose pezullim i Shërbimit që lejohet sipas Marrëveshjes së Klientit; (g) pamundësia ose refuzimi nga një ofrues i palës së tretë për të ofruar Elementin e Shërbimit; (h) një ndryshim konfigurimi gjatë zbatimit.
- 14.14. Forca madhore** nënkupton çdo rrethanë, ngjarje, lëshim ose aksident përtej kontrollit të arsyeshëm të një Pale, dhe që nuk mund të ishte shmangur me kujdesin e duhur, që e pengon atë Palë ose Ofruesit e saj të Palës së Tretë të kryejnë ndonjë ose të gjitha detyrimet e saj duke përrjashtuar detyrimin për të paguar Tarifat).
- 14.15. Kushtet e Përgjithshme** nënkuptojnë Kushtet e Përgjithshme ose marrëveshjen kryesore të identifikuar në Marrëveshjen e Klientit.
- 14.16. Global SIM** nënkupton një modul identiteti të pajtimtarit që është një qark i integruar që ruan të dhëna specifike të përdoruesit dhe i zhvilluar për përdorimin e Shërbimit Vodafone Business Tag & Track.
- 14.17. Incident** nënkupton një ndërprerje të paplanifikuar ose një ulje të cilësisë së Shërbimit, ose një dështim i një artikulli të konfigurimit të Shërbimit dhe nuk përfshin Punët e Planifikuara.
- 14.18. Koha e Ndërrhyrjes në Incident** nënkupton kohën maksimale të synuar që Pika e shërbimit Vodafone të fillojë të punojë për një incident të raportuar në Pajisjet dhe aplikacionet e Klientit, e llogaritur që nga momenti kur Incidenti është raportuar dhe është dhënë i gjithë informacioni i kërkuar për fillimin e hetimit.
- 14.19. Menaxhimi i Incidenteve** nënkupton menaxhimin nga fillimi në fund të Incidenteve nga Vodafone.
- 14.20. Koha e zgjidhjes së incidentit** nënkupton kohën maksimale të synuar për t'i kthyer Pajisjet e Klientit, aplikacionet në ueb dhe celular të shitura nga Vodafone të Klientit (sipas rastit) në një gjendje funksionale, e matur që nga momenti kur është raportuar incidenti në shërbim dhe i gjithë informacioni i kërkuar në është siguruar fillimi i hetimeve.
- 14.21. Rrjet** nënkupton rrjetin e komunikimit dhe pajisjet dhe ambientet që lidhen me rrjetin që përdoren nga Vodafone dhe Kompanitë Vodafone Group.
- 14.22. Porosia** përcaktohet në Marrëveshjen përkatëse të Klientit.
- 14.23. Pala ose Palët** nënkupton palët në Marrëveshjen e Klientit.
- 14.24. Tarifa e rikuperimit** nënkupton çdo shumë të pagueshme nga Klienti për përfundimin e hershëm ose dështimin për të përmbushur angazhimet tregtare siç përcaktohet në Marrëveshjen e Klientit.
- 14.25. Elementi i Shërbimit** nënkupton komponentët individualë të Shërbimit duke përfshirë shërbimet opsionale nëse është e aplikueshme dhe ndryshimet e konfigurimit.
- 14.26. Nivel(et) e shërbimit** nënkupton nivelet e shërbimit që zbatohen për ofrimin e Shërbimit siç përcaktohet në këto Kushte Shërbimi.
- 14.27. Temperature tag (Etiketa e temperaturës)** është një pajisje me sensor të temperaturës dhe lagështisë.
- 14.28. Ofruesi i palës së tretë** nënkupton një palë të tretë të kontraktuar ose nga Vodafone ose nga Klienti që ofron një Element Shërbimi ose që ofron shërbim që lidhet me Shërbimin. Ofruesit e palëve të treta mund të përfshijnë anëtarë të Grupit Vodafone.
- 14.29. Përdorues** nënkupton një përdorues fundor të Shërbimeve i cili duhet të jetë punonjës i përhershëm ose i përkohshëm ose nënkontraktor i Klientit.
- 14.30. Vodafone** nënkupton anëtarin e Grupit Vodafone që është palë në Marrëveshjen e Klientit.
- 14.31. Vodafone Group** nënkupton: (a) Vodafone Group Plc, Vodafone dhe çdo shoqëri që Vodafone Group Plc zotëron (direkt ose tërthorazi) 15% ose më shumë të kapitalit aksionar të emetuar; dhe (b) çdo partner të listuar në faqen "Ku operojmë ne" në seksionin "Rreth nesh" në [www.vodafone.com](http://www.vodafone.com) (dhe kompanitë e Grupit Vodafone ose VGC kanë një kuptim përkatës).