

Kushtet e Shërbimit të Vodafone Business Tag & Track

1. Të përgjithshme

- 1.1 Përmbledhje e zgjidhjes:** Zgjidhja e Vodafone Business Tag & Track është një zgjidhje për gjurmimin e asetëve që përbëhet nga një pajisje gjurmuese me një SIM Global të integruar, e cila lidhet me një aplikacion celular dhe ueb dhe u mundëson klientëve të gjurmojnë asetin përmes atij aplikacioni celular dhe ueb (“Zgjidhja”).
- 1.2 Përbërësit e zgjidhjes:** Pjesa kryesore e zgjidhjes përbëhet nga sa vijon:
- 1.2.1 Pajisja:** Një pajisje gjurmuese që përmban një kartë SIM të integruar (“Pajisja tag & Track”);
- 1.2.2 Shërbimi i cili përbëhet nga elementët e mëposhtëm të shërbimit:**
- (a) Qasje në portalin e administratorit të Vodafone Business tag & Track;
 - (b) Qasje në aplikacionin Vodafone Business Tag & Track;
 - (c) Shërbimet mbështetëse; dhe
 - (d) Shërbimet e lidhjes.
- 1.3 Instalimi:** Klienti është përgjegjës për instalimin e Shërbimit.

2. Portali i Administratorit të Vodafone Business Tag & Track dhe Aplikacioni i Vodafone Business Tag & Track

- 2.1 Portali i Administruesit të Vodafone Business Tag & Track (“Portali”):** Portali është një portal i menaxhimit të vetë-shërbimit i bazuar në ueb, i cili i lejon klientit të konfigurujë llogaritë e administratorit, të menaxhojë pajisjen(et) e etiketimeve dhe gjurmimit dhe të shikojë pultin.
- 2.2 Aplikacioni Vodafone Business Tag & Track (“Aplikacioni”):** Aplikacioni lejon Përdoruesit e Autorizuar të Klientit të menaxhojnë Pajisjet e Tag & Track. Aplikacioni mund të aksesohet nëpërmjet një aplikacioni celular në pajisjet iOS dhe Android dhe mund të shkarkohet nëpërmjet Google Play dhe Apple App Store.
- 2.3 Përdoruesit e Autorizuar:** Qasja nga Klienti në Shërbim është e kufizuar për Përdoruesit e Autorizuar. Për të hyrë në Shërbim, Përdoruesve të Autorizuar u kërkohet të krijojnë një llogari në <https://tagandtrack.iot.vodafone.com/> me një emër përdoruesi, fjalëkalim ose informacione të tjera aksesi (“Detajet e përdoruesit”). Klienti është përgjegjës për: (a) sigurinë e të dhënave të përdoruesit; (b) sigurimin e Vodafone me identitetin e Përdoruesve të Autorizuar dhe ruajtjen aktuale të këtij informacioni; dhe (c) Pajtueshmërinë e Përdoruesve të Autorizuar me Marrëveshjen e Klientit. Vodafone nuk pranon asnjë përgjegjësi për përdorim ose zbulim të paautorizuar ose mashtrues 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 Tarifën, 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 mban asnjë përgjegjësi për çdo humbje ose dëmim të Klientit që vjen nga një përdorim i tillë i paautorizuar ose mashtrues.

3. Kushtet e Përdorimit

- 3.1 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.
- 3.2 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 pakërkuara 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 cënueshmërie ose teste depërtimi në Zgjidhje.
- 3.3 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; ose (d) për qëllime të paligjshme, duke përfshirë, por pa u kufizuar në përdorimin e përdorimit abuziv dhe ngacmimin e çdo përdoruesi ose palës të treta. Vodafone rezervon të drejtën të pezullojë menjëherë Shërbimin nëse shkelet ndonjë kusht i kësaj klauzole.
- 3.4 Nuk ka të drejtë për rishitje:** Klientit nuk i lejohet të rishesë, shpërndajë, ofrojë dhe/ose nën-licencojë Zgjidhjen.

4. Porosia:

- 4.1 Afati minimal:** Klienti do të angazhohet për një afat minimal pajtimi për Shërbimin prej 24 muajsh për çdo pajisje Tag & Track të porositur dhe një afat i tillë pajtimi do të fillojë në datën e dorëzimit të pajisjes përkatëse të Tag & Track.
- 4.2** Vodafone mund të përmbushë porosinë me këste siç është rënë dakord me Klientin. Porositë e dorëzuara me këste mund të faturohen dhe paguhen veçmas. Termi Porosi përfshin çdo këst.

- 4.3** Nëse Klienti nuk arrin të marrë një porosi në datën e rënë dakord për dorëzimin e kësaj pajisjeje, atëherë, me përjashtim të rasteve kur një dështim ose vonesë 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).

5. Pajisjet

- 5.1 Pajisjet:** Kushtet e Pajisjes zbatohen për Pajisjet Vodafone dhe Pajisjet e Klientit, përveç klauzolave 1.3.4 (Kthimi i pajisjes) dhe 1.3.5 (Garancitë) të Kushteve të Pajisjes, të cilat fshihen dhe zëvendësohen me sa vijon:
- 5.1.1 Garancia e Pajisjeve:** Vodafone do të japë një garanci 24-mujore nga data e dorëzimit të pajisjes te klienti ("Periudha e Garancisë"). 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.
- 5.1.2 Kthimi i pajisjeve:** 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.
- 5.2 Komunikimi peer-to-peer:** Komunikimi i drejtpërdrejtë peer-to-peer midis Pajisjeve ose midis Pajisjes dhe çdo pajisjeje tjetër nuk lejohet.
- 5.3 Vendet e përcaktuara:** Klienti do të përdorë pajisjen vetëm në vendet në të cilat pajisja është certifikuar për përdorim në përputhje me ligjet e zbatueshme të sigurisë së produktit. Një listë e vendeve të përcaktuara mund të sigurohet sipas kërkesës.

6. Ndalimi fazor i prodhimit të pajisjes

- 6.1** Vodafone mund të heqë gradualisht nga përdorimi Pajisjet ("**Pajisja e Pezulluar**") duke ndjekur procesin e dhënë më poshtë:
- 6.1.1** 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
- 6.1.2** 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:
- (a) Pajisja Alternative do të jetë e disponueshme për testim të paktën 3 muaj përpara datës së pezullimit; dhe
 - (b) Pajisja Alternative duhet të ketë të paktën funksionalitet, performancë dhe kapacitet të barabartë me pajisjen e pezulluar; dhe
 - (c) Tarifa për Pajisjet Alternative nuk do të jetë më e madhe se Tarifa për Pajisjet e Pezulluara.

7. Dorëzimi

- 7.1 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.
- 7.2 Fillimi i Shërbimit:** Shërbimi do të fillojë në datën në të cilën Shërbimi është gati për përdorim nga Klienti ("**Data e Fillimit të Shërbimit**").

8. Shërbimet e lidhjes

- 8.1 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.
- 8.2 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 dëmzim të pronës.
- 8.3 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 premtim 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.
- 8.4 Mbyllja e Rrjetit:** Klienti pranon që (a) disa teknologji të rrjetit të përdorura për të ofruar Shërbimin në Pajisjet Vodafone ose Pajisjet e Klientit mund të tërhiqen përpara skadimit të Marrëveshjes së Klientit; (b) Rrjetet aktuale mund të zëvendësohen nga teknologji të mëtejshme të avancuara të Rrjetit gjatë afatit të Marrëveshjes së Klientit. Vodafone do të sigurojë që Klientit t'i jepet njoftim i arsyeshëm për çdo zëvendësim ose mbyllje dhe do të punojë në mirëbesim me klientin për të eksploruar zgjidhje alternative teknologjike. Vodafone, nëse kërkohet nga Klienti dhe kur është e mundur teknikisht

dhe komercialisht, do të ofrojë teknologji të krahasueshme të Rrjetit bazuar në marrëveshjet e roaming. Klienti pranon se ruajtja e përputhshmërisë së pajisjeve të tij me Rrjetet e disponueshme herë pas here do të jetë përgjegjësia e tij dhe çdo kosto shoqëruese do të përballohet nga Klienti.

9. Shërbimi Mbështetës dhe Nivelet e Shërbimit

9.1 Shërbimi Mbështetës: Vodafone do t'i ofrojë klientit Shërbimin Mbështetës për Zgjidhjen e porositur nga Klienti.

9.2 Kushtet e nivelit të shërbimit

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

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

9.2.3 **Nivelet e shërbimit:** Nivelet e mëposhtme të shërbimit për disponueshmërinë zbatohen vetëm për Portalin dhe aplikacionin:

| Lloji i Shërbimit | Disponibiliteti i Shërbimit |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Portali dhe Aplikacioni | 99% kohë pune në muaj duke përrjashtuar shumat e arsyeshme të mirëmbajtjes së planifikuar dhe ngjarjet e përrjashtuara |

10. Manaxhimi i Incidenteve

10.1 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.

10.2 Klienti do të caktojë pikat kryesore dhe dytësore të kontaktit përgjegjës për raportimin dhe përparimin e Incidenteve.

10.3 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) |

10.4 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 specifikuara më parë nga Vodafone.

10.5 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.

10.6 Pika e Shërbimit Vodafone do të përcaktojë nëse një Incident i zbuluar ose i raportuar i atribuohet lidhjes, Pajisjes, Portalit ose Aplikacionit.

10.7 Incidentet: Të gjithë incidenteve do t'u caktohet një nivel i rëndësisë së incidentit nga Shërbimi i Vodafone.

10.8 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.

10.9 Çdo mbështetje (përrshirë hetimin) për çështje të tjera përveç incidenteve mund të sigurohet sipas gjykimit të Vodafone mbi një bazë përrpjekjesh të arsyeshme me tarifat mbizotëruese të Vodafone në atë kohë.

11. Prioriteti i Incidenteve

11.1 Përshkrimet e mëposhtme të Nivelit të Prioritetit zbatohen për shërbimet mbështetëse:

| 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 anashkalohet ose shmanget lehtësisht (kjo përrshin të dhënat e prodhimit që humbasin, korruptohen ose shkatërrohen) ose një ngjarje shfaq një rrezik të lartë për konfidencialitetin e integritetit 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). |

| Niveli i Prioritetit | Përshkrimet e Nivelit të prioritetit |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 anashkalohet ose shmangët 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. |
| 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 Portalin dhe aplikacionin

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 | Festat Kombëtare |
|----------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|
| 1 | 30 min | 8 Orë Pune | 24 x 7 (365 ditë) | PO |
| 2 | 1 orë | 3 Ditë Pune | 24 x 7 (365 ditë) | PO |
| 3 | 2 Ditë Pune | 15 Ditë Pune | 24 x 7 (365 ditë) | PO |
| 4 | 2 Ditë Pune | 23 Ditë Pune | 24 x 7 (365 ditë) | 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 **Punët e Planifikuara:** Vodafone mund të ndërpresë përkohësisht Shërbimin për të kryer Punët e Planifikuara. Vodafone do të njoftojë klientin paraprakisht për çdo punë të planifikuar.

14. Mbrojtja e të Dhënave

14.1 Vodafone është përpunuesi i të dhënave për këtë shërbim. Zbatohen kushtet e mbrojtjes së të dhënave të Vodafone kur Vodafone është përpunues i të dhënave, duke përfshirë kushtet vendore, sipas rastit.

14.2 Vodafone përpunon të dhënat personale të përdoruesit siç përcaktohet në tabelën e të dhënave të disponueshme në <https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/rregullore-e-privatesise/>

15. Përkufizime

15.1 **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.

15.2 **Disponueshmëria** nënkupton përqindjen e kohës që Shërbimi është i disponueshëm për përdorim siç përcaktohet në Nivelin e Shërbimit.

15.3 **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.

15.4 **Përdorues ose Përdorues i Autorizuar** nënkupton të gjithë punonjësit, agjentët dhe kontraktorët e pavarur të cilët janë të autorizuar nga Klienti për të përdorur Shërbimin.

15.5 **Tarifat** nënkuptojnë tarifat ose tarifat e përcaktuara në Marrëveshjen e Klientit ose në Porosi.

15.6 **Klient** nënkupton Palën që merr Zgjidhjen sipas Marrëveshjes së Klientit.

15.7 **Marrëveshja e klientit** nënkupton një marrëveshje për blerjen e Zgjidhjes e nënshkruar nga të dyja palët.

15.8 **Pajisje Klienti** nënkupton pajisje që nuk janë në pronësi të Vodafone që përdoren me Shërbimin. Pajisjet e shitura nga Vodafone te Klienti janë Pajisje Klienti.

15.9 **Kushtet e Mbrojtjes së të Dhënave** nënkuptojnë Kushtet e Mbrojtjes së të Dhënave që gjenden në www.vodafone.com/business/vge-Customer-terms.

15.10 **Pajisjet** nënkupton harduerin dhe softuerin përkatës që Klienti duhet të ketë për të përdorur Shërbimin.

15.11 **Kushtet e Pajisjes** nënkupton Kushtet e Pajisjes që gjenden në www.vodafone.com/business/vge-Customer-terms.

- 15.12 Ngjarja e Përrjashtuar** nënkupton një Incident të shkaktuar nga: (a) një shërbim tjetër Vodafone i blerë sipas një Marrëveshjeje të veçantë Klientit; (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 mospërbushja 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.
- 15.13 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 Tarifën.
- 15.14 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.
- 15.15 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.
- 15.16 Menaxhimi i Incidenteve** nënkupton menaxhimin nga fillimi në fund të Incidenteve nga Vodafone.
- 15.17 Rrjet** nënkupton rrjetin e komunikimit dhe pajisjet dhe ambientet që lidhen me rrjetin që përdoren nga Vodafone dhe Kompanitë Vodafone Group.
- 15.18 Porosia** përcaktohet në Marrëveshjen përkatëse të Klientit.
- 15.19 Pala ose Palët** nënkupton palët në Marrëveshjen e Klientit.
- 15.20 Punët e planifikuara** nënkupton ndryshime të planifikuara të iniciuara nga Vodafone në Shërbimin ose Pajisjet (për shembull, për të kryer mirëmbajtjen ose përmirësimet thelbësore).
- 15.21 Tarifa e rikuperimit** nënkupton çdo shumë të pagueshme nga Klienti për përfundimin e hershëm ose dështimin për të përbushur angazhimet tregtare siç përcaktohet në Marrëveshjen e Klientit.
- 15.22 Elementi i Shërbimit** nënkupton komponentët individualë të Shërbimit duke përfshirë shërbimet opsionale nëse është e aplikueshme dhe ndryshimet e konfigurimit.
- 15.23 Niveli(et) e shërbimit** nënkupton nivelet e shërbimit që zbatohen për ofrimin e Shërbimit siç përcaktohet në këto Kushte Shërbimi.
- 15.24 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.
- 15.25 Bileta e problemeve** nënkupton një regjistër të një incidenti me një referencë unike të caktuar për të që përdoret për të gjitha përditësimet dhe komunikimet e mëvonshme.
- 15.26 Vodafone** nënkupton anëtarin e Grupit Vodafone që është palë në Marrëveshjen e Klientit.
- 15.27 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 (dhe kompanitë e Grupit Vodafone ose VGC kanë një kuptim përkatës).