|  |  |
| --- | --- |
| **Качествени изисквания** **към услугите (SLA)** | Приложение № 3към Договор на **Булгартел АД**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_към Договор на \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**1. УВОД**

Настоящото **Приложение №3** е неразделна част от Договор за предоставяне на телекомуникационни услуги, за краткост наречени Услуга/и между **СТРАНИТЕ**.

**2. ЦЕЛ**

Този документ има за цел да формулира настоящите качествени изисквания към услугите което **ОПЕРАТОРЪТ** ще осигури на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. Основно задължение на **ОПЕРАТОРЪТ** е да осигурява и поддържа професионални и висококачествени услуги на своите клиенти.

**3. ОБЛАСТ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО**

Настоящето споразумение касае единствено осигуряване на качествените изисквания към услугите, с описание в Приложение № 1 и съответната/ните поръчка/и в Приложения № 6 към настоящия Договор.

**4. МРЕЖА НА ОПЕРАТОРА**

**4.1. Оборудване**

**ОПЕРАТОРЪТ** използва оборудване и софтуер в съответствие със съвременните телекомуникационни стандарти. **ОПЕРАТОРЪТ** има сключен договор за сервизно обслужване с всеки доставчик/местен представител. Поддържа се оборудване на склад с цел бърза подмяна на дефектирало оборудване/модули. Това дава възможност на **ОПЕРАТОРЪТ** да предлага висока надеждност, сигурност и защита на интересите на клиентите.

**4.2.** **Статистики и отчети**

**ОПЕРАТОРЪТ** е длъжен да предоставя информация през on-line достъп през WEB базиран интерфейс за услуги, за които това е възможно.

**4.3. Надеждност**

Всеки възел на **ОПЕРАТОРА** разполага със собствено независимо батерийно захранване, позволяващо му автономна работа до възстановяване на подаването на електроенергия.

С цел осигуряване на непрекъсната услуга за своите потребители **ОПЕРАТОРЪТ** извършва цялостно наблюдение на мрежата и услугите си.

**ОПЕРАТОРЪТ** има разработени процедури за възстановяване след срив или влошаване на качеството на услугите.

**4.4. Поддръжка**

**ОПЕРАТОРЪТ** следва предварително да уреди дейностите по поддръжка, изпълнявани от него с **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. Той следва винаги да изпраща предварително писмено уведомление на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** преди изпълнение на дейностите по поддръжката, минимум 3 (три) дни по-рано.

Уведомлението следва да включва следната информация:

* Видът на дейността (поддръжка, измерване, други);
* Списък на засегнатите услуги;
* Вид на последствието (прекъсване, намаляване на капацитета, нарушаване качеството на услугата);
* Началото на дейността;
* Продължителност на последствието;
* Край на дейността.

При необходимост отизвършване на дейност по поддръжка, предвидена да продължи повече от 2 (два) часа, **ОПЕРАТОРЪТ** следва писмено да поиска съгласието на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**ПОТРЕБИТЕЛЯТ** се задължава да отговори на предложението за уреждане на поддръжката в рамките на 2 календарни дни, в случай на липса на отговор се счита, че **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** не възразява извършването на дейностите.

По време на предварително уреденият период на поддръжка, **ОПЕРАТОРЪТ** или неговият подизпълнител следва да прекъснат услугите за целите на поддръжката и/или измерването, при условие, че изпълнението на задачите няма да продължи повече от 2 (два) часа и по възможност ще бъде извършено по време на периода на нисък трафик между 02:00 и 08:00 часа.

Продължителността на прекъсвания от този вид, като цяло не трябва да надвишават 24 часа в рамките на една календарна година. В случай на превишаване на този брой часове, се намалява времето на наличност на услугите.

**5. ОТСТРАНЯВАНЕ НА АВАРИИ**

**ОПЕРАТОРЪТ** се задължава да започне отстраняването на авариите, докладвани от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** в писмен вид, по и-мейл или телефон, считано от момента на получаване на уведомлението от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** или от момента, в който **ОПЕРАТОРА** е констатирал аварията.

**5.1. Регистриране на проблем/авария**

След писмено уведомяване от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** за възникването на проблем се извършва неговото регистриране, като се открива номер на проблема (Trouble Ticket*)* и присвоеният ТТ номер се съобщава на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**.

**5.2. Приоритети**

Проблемите се категоризират от инженера, приел проблема и са разпределени по приоритети както следва:

|  |  |
| --- | --- |
| **ПРИОРИТЕТ** | **ОПРЕДЕЛЕНИЕ** |
| **Приоритет 1** | * Отпадане на мрежово съоръжение, водещо до прекъсване на предоставяните услуги на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;
* Отпадане на мрежова връзка, водеща до прекъсване на предоставяните услуги на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;
* Прекъсване на връзката на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** към мрежата на **ОПЕРАТОРА** и липса на възможност за алтернативно маршрутизиране, ако **ОПЕРАТОРЪТ** осигурява тази връзка;
* Прекъсване на услуга по други причини в обсега на отговорност на оператора.
 |
| **Приоритет 2** | * Влошено качество на услугите;
* Големи времезакъснения.
 |
| **Приоритет 3** | * Отпадане на мрежова връзка без да се нарушава предоставянето на услугите;
* Прекъсване на връзката на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** към мрежата на **ОПЕРАТОРА** и наличие на възможност за алтернативно маршрутизиране, ако **ОПЕРАТОРЪТ** осигурява връзката;
* Прекъсване на резервната връзка.
 |
| **Приоритет 4** | * Проблем възникнал в мрежата, който не се отразява на качеството на услугата на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**.
 |

**5.3. Решаване или ескалиране на проблем**

От момента на регистриране на проблем и в процеса на неговото отстраняване, в зависимост от приоритета на проблема, се спазва следния срок за ескалация:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **НИВО** | **Време за ескалация****Приоритет 1** | **Време за ескалация****Приоритет 2** |
| **Ниво 1** (Инженер по поддръжка) | 4 часа | 8 часа |
| **Ниво 2** (Ръководител ЦУЕМ) | 8 часа | 12 часа |
| **Ниво 3** (Технически Директор) | 12 часа | 24 часа |
| **Ниво 4** (Изпълнителни директори) | 24 часа | 48 часа |

При надвишаване времето за отстраняване на проблем от съответното ниво, той се ескалира на следващото по-високо такова.

**5.4. Информиране на клиентите**

HelpDesk на **ОПЕРАТОРА** е длъжен да информира **ПОТРЕБИТЕЛЯ** в случай на регистриран проблем за текущия му статус.

В рамките на 30 минути, считано от времето на уведомяване от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, **ОПЕРАТОРЪТ** се задължава да информира **ПОТРЕБИТЕЛЯ** за причината и вида на аварията, както и за предвиденото време за отстраняване на аварията. На базата на трудността, причината и вида на аварията, **ОПЕРАТОРЪТ** и **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** следва да се договорят относно редовен период на докладване, по време на който **ОПЕРАТОРЪТ** следва периодично да информира **ПОТРЕБИТЕЛЯ** за напредването по отстраняване на аварията. Ако не е договорено друго, времето за докладване е до 30 минути след предвиденото време за отстраняване на аварията.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПРИОРИТЕТ** | **Първоначален****статус в рамките на:** | **Последващ****статус на всеки:** |
| **Приоритет 1** | 1 час | 2 часа |
| **Приоритет 2** | 1 час | 2 часа |
| **Приоритет 3** | 8 часа | 24 часа |
| **Приоритет 4** | 8 часа | В зависимост от проблема |

**5.5. Замразяване**

В случай че решаванаето на проблема не е в правомощията на **ОПЕРАТОРА**, то случаят се замразява от **ОПЕРАТОРА** до получава на известие от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** за разрешеването му. В този случай не се отчита време за неналичност на услугата.

**5.6. Закриване на проблем**

След отстраняване на проблема, което се удостоверява от инженера по поддръжка на мрежата и се потвърждава от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** (когато е засегнат), регистрацията в системата се закрива с отбелязване на датата и часа.

При затваряне на даден ТТ се отчитат следните показатели:

**Time-To-React** – времето от съобщаване на повредата в мрежата на **ОПЕРАТОРА** от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** до констатиране на проблема и определяне на необходимото време за възстановяване.

**Time-To-Restore** – времето от съобщаване на повредата в мрежата на **ОПЕРАТОРА** от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** до нейното отстраняване.

**6. ГАРАНТИРАНИ ПАРАМЕТРИ**

Настоящите качествени изисквания към услугите включва описание и количествена стойност на параметрите, за които **ОПЕРАТОРЪТ** гарантира тяхното спазване, както и компенсациите, които **ОПЕРАТОРЪТ** дължи на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** в случай на нарушение на посочените параметри.

**6.1. Гарантирано време за възстановяване на услугата**

**ОПЕРАТОРЪТ** гарантира време за възстановяване на услугите, както е посочено по-долу, след като бъде съобщена повреда в мрежата на **ОПЕРАТОРА** от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** или от системата за наблюдение на **ОПЕРАТОРА.** Тази гаранция покрива всяко пълно прекъсване на възможността за ползване на услугите, ако прекъсването се дължи на елемент от комуникационната инфраструктура, намиращ се под контрола на **ОПЕРАТОРА.**

|  |  |
| --- | --- |
| Местоположение на точката за достъп до услугата на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** | Гарантирано време за възстановяване(**Time-Тo-Restore**) |
| Гр. София | до 4 часа |
| Други градове | до 8 часа |

**ОПЕРАТОРЪТ** гарантира време за възстановяване на услугите, както е посочено по-долу, след като бъде съобщена повреда в мрежата на **ОПЕРАТОРА** от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** или от системата за наблюдение на **ОПЕРАТОРА**. Тази гаранция покрива всяко пълно прекъсване на възможността за ползване на услугите, ако прекъсването се дължи на елемент от комуникационната инфраструктура, намиращ се под контрола на **ОПЕРАТОРА**.

**6.2. Достъпност**

Достъпността представлява общото време в месеца, през което **КЛИЕНТЪТ** има възможност да ползва услугите.

|  |  |
| --- | --- |
| Местоположение на крайната точкана **ПОТРЕБИТЕЛЯ** | Гарантирано ниво на достъпност на услугата за месечен период |
| Услуга изградена по една физическа свързаност **(Стандартна услуга)** | 99,50% |
| Услуга изградена по двеалтернативни физически свързаности **(Резервирана услуга)** | 99,85% |

Тези стойности на параметъра „**достъпност**” не включват планираните ремонти и профилактики на мрежата, които няма да превишават 24 часа за година за една точка на достъп на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**.

Тези параметри не се гарантират при възникнали проблеми извън мрежата на **ОПЕРАТОРА**, които са от компетентността на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** както и в случаите, в които **ПОТРЕБИТЕЛЯ** не осигури достъп на служители на **ОПЕРАТОРА** да отстранят авария или извършат поддръжка.

Ако за период от един месец средното ниво на достъпност за дадена услуга на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** е по-малко от гарантираното, **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** има право на да изиска следните компенсации:

|  |  |
| --- | --- |
| Гарантирано ниво на достъпност **минус** отчетеното ниво на достъпност за месеца | Компенсация, % от месечната абонаментна такса за услугата |
| от 0% до 2% | 3% |
| от 2% до 4% | 6% |
| над 4% | 10% |

**6.3. Латенция (Latency)**

За услугата Бизнес Интернет Булгартел гарантира стойност на параметъра Латенция.

Латенцията на услугата е по-малка от 50 ms за Европа и по-малка от 80 ms за Северна Америка. Стойността се измерва на входа на мрежата на Булгартел при липса на клиентски трафик.

**6.4. Времезакъснение (Delay)**

За услугите L2 VPN и L3 VPN Булгартел гарантира стойност на параметъра Времезакъснение.

Времезакъснението за предаване на 128-байтов пакет между всеки две крайни точки в мрежата на Булгартел не надхвърля средно 20 милисекунди за 30-минутен период прилипса на клиентски трафик.

**6.5. Загуба на пакети (Packet loss)**

Булгартел предоставя услугите за пренос на данни със загуба на пакети в своята мрежа по-малка от 0,1% за период от 5 минути при липса на клиентски трафик.

**7. ИЗКЛЮЧЕНИЯ**

Настоящите качествени изисквания към услугите изключват следните случаи:

* Настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл. 306 от Търговския закон (форс мажор);
* Планирани ремонти и профилактики, за които **ОПЕРАТОРЪТ** е уведомил предварително **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;
* Проблеми в хардуера и софтуера на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;
* Измервателната апаратура на **ОПЕРАТОРА** не отчита проблем;
* Ако несъответствието на някои от горепосочените параметри се дължи на елемент от комуникационната инфраструктура извън контрола и отговорността на **ОПЕРАТОРА**.

**8. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Компенсациите по горепосочените параметри ще бъдат изплатени на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** само след получаване на писмена заявка в срок до 10 (десет) дни след изтичане на месеца, за който ще бъдат дължими неустойките. Компенсациите ще бъдат приспадани от следващата издадена от **ОПЕРАТОРА** фактура. Компенсациите ще бъдат изчислени на база на месечната цена на услугата за месеца в който е регистрирано отклонение от гарантираното ниво на достъпност на услугата..

8.2. За целите на настоящите качествени изисквания към услугите ще се използват само данни от измервателната апаратура на **ОПЕРАТОРА**.

**9. УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП**

9.1. Достъп на служители на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** до помещения на **ОПЕРАТОРА** където има монтирани съоръжения на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** или се явяват крайни точки на предоставени услуги се осигурява след утвърждаване от страна на **ОПЕРАТОРА** на списък със служители и МПС на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** само в присъствие на служители на **ОПЕРАТОРА**. С оглед специфичния статут на местата за колокиране на **ОПЕРАТОРА**, **ОПЕРАТОРА** си запазва правото да откаже достъп на отделни служители от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** включени в списъка, без да дължи обяснение за причините за отказ. Списъкът със служители и МПС на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** трябва да съдържа трите имена на служителите, за които трябва да бъде осигурен достъпа, тяхното ЕГН, номер на лична карта и вида дейност, който ще се извърши, вид МПС и регистрационен номер. **ОПЕРАТОРА** се задължава в срок от 10 работни дни да одобри изпратения списък за достъп.

9.2. Достъп на служители от утвърдения списък се осигурява в рамките на работното време на местата за колокиране – 8.30-17.00 часа, в работни дни, в рамките на три работни дни след получане на заявка за осигуряване на достъп.

9.3. Достъп на лица, които не са в предварително съгласувания списък се осигурява в рамките на седем работни дни след получаване на заявка за осигуряване на достъп.

9.4. При аварийни ситуации и неотложи дейности по обслужването на монтираната техника или при заявена необходимост от измерване в крайните точки, в извън работно време и празнични дни достъп на служителите от списъка се осигурява само в присъствието на представител на **ОПЕРАТОРА**, след подаване на заявка. **ОПЕРАТОРА** се задължава да потвърди достъпа само за предварително одобрените по списък служители и МПС в рамките на 2 часа.

9.5. Заявки за осигуряване на достъп се изпращат на електронна поща: nmc@bulgartel.bg и телефон: 0885 777 315. Заявката трябва да съдържа трите имена на служителите, за които трябва да бъде осигурен достъпа, тяхното ЕГН, номер на лична карта и вида дейност, която ще се извърши, вид МПС и регистрационен номер.

|  |  |
| --- | --- |
| **За \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:** | **За БУЛГАРТЕЛ АД:** |
|  |  |
|   | **Пламен Църноречки*****Изпълнителен директор*** |
| Дата: | Дата: |