

## Качествени изисквания към услугите (SLA)

Приложение № 3  
към 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

Настоящото 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

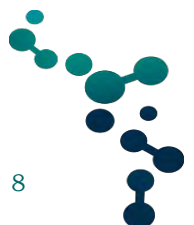
**ОПЕРАТОРЪТ** е длъжен да предоставя информация през on-line достъп през WEB базиран интерфейс за услуги, за които това е възможно.

#### 4.3. Надеждност

Всеки възел на **ОПЕРАТОРА** разполага със собствено независимо батерийно хранване, 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 от извършване 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.

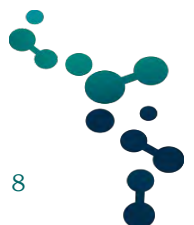
Продължителността на прекъсвания от този вид, като цяло не трябва да надвишават 24 часа в рамките на една календарна година. В случай на превишаване на този брой часове, се намалява времето на наличност на услугите.

## 5. ОТСТРАНЯВАНЕ НА АВАРИИ

**ОПЕРАТОРЪТ** се задължава да започне отстраняването на аварията, 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отпадане на мрежово съоръжение, водещо до прекъсване на предоставяните услуги на <b>ПОТРЕБИТЕЛЯ</b>;</li> <li>Отпадане на мрежова връзка, водеща до прекъсване на предоставяните услуги на <b>ПОТРЕБИТЕЛЯ</b>;</li> <li>Прекъсване на връзката на <b>ПОТРЕБИТЕЛЯ</b> към мрежата на <b>ОПЕРАТОРА</b> и липса на възможност за алтернативно маршрутизиране, ако <b>ОПЕРАТОРЪТ</b> осигурява тази връзка;</li> <li>Прекъсване на услуга по други причини в обсега на отговорност на оператора.</li> </ul>
Приоритет 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Влошено качество на услугите;</li> <li>Големи времезакъснения.</li> </ul>
Приоритет 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отпадане на мрежова връзка без да се нарушава предоставянето на услугите;</li> <li>Прекъсване на връзката на <b>ПОТРЕБИТЕЛЯ</b> към мрежата на <b>ОПЕРАТОРА</b> и наличие на възможност за алтернативно маршрутизиране, ако <b>ОПЕРАТОРЪТ</b> осигурява връзката;</li> <li>Прекъсване на резервната връзка.</li> </ul>
Приоритет 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проблем възникнал в мрежата, който не се отразява на качеството на услугата на <b>ПОТРЕБИТЕЛЯ</b>.</li> </ul>

## 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
<b>Ниво 1</b> (Инженер по поддръжка)	4 часа	8 часа
<b>Ниво 2</b> (Ръководител ЦУЕМ)	8 часа	12 часа
<b>Ниво 3</b> (Технически Директор)	12 часа	24 часа
<b>Ниво 4</b> (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. Информирание 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 решаването на проблема не е в правомощията на **ОПЕРАТОРА**, то случаят се замразява от **ОПЕРАТОРА** до получаване на известие от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** за разрешаването му. В този случай не се отчита време за неналичност на услугата.

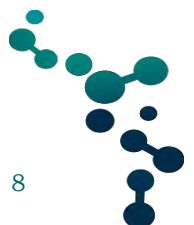
#### 5.6. Закриване на проблем

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**.

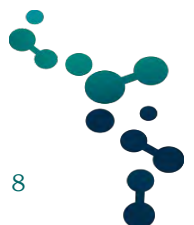
Местоположение на точката за достъп до услугата на <b>ПОТРЕБИТЕЛЯ</b>	Гарантирано време за възстановяване ( <b>Time-To-Restore</b> )
Гр. София	до 4 часа
Други градове	до 8 часа

**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 точка на <b>ПОТРЕБИТЕЛЯ</b>	Гарантирано ниво на достъпност на услугата за месечен период
Услуга изградена по една физическа свързаност ( <b>Стандартна услуга</b> )	99,50%
Услуга изградена по две алтернативни физически свързаности ( <b>Резервирана услуга</b> )	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 при липса 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 получаване 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 неотложни 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: [24x7@bulgartel.bg](mailto:24x7@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:
	<b>СТЕФАН ВОЙНОВ</b> <i>Изпълнителен директор</i>
Дата:	Дата:

