

**ОПИСАНИЕ НА
УСЛУГИТЕ**

Приложение № 1

към Договор на **БУЛГАРТЕЛ АД** № __/____

към Договор на _____ № __/____

1. Второ ниво техническа поддръжка

(Second Level Technical Support) със следните параметри:

- 1.1. Осигуряване на отдалечен достъп (VPN) за достигане и поддръжане на устройства.
- 1.2. Диагностиката, установяването и отстраняването на всякакви софтуерни и хардуерни проблеми на техниката, описана в протокол, независимо от причината за възникването им.
- 1.3. Документиране на извършваните от Булгартел дейности.
- 1.4. Откриване на решения от предишни проблеми, използвайки базата от знания
- 1.5. Обработване на работния цикъл по инцидент на клиента
- 1.6. Затваряне и пренасочване на задачи към друг член на екипа по поддръжката
- 1.7. Насочване на клиента за откриване на проблема
- 1.8. Помощ по отстраняване на хардуерни проблеми
- 1.9. Помощ при смяна на оборудване
- 1.10. Помощ при промяна на конфигурация
- 1.11. Помощ при инсталиране (upgrade) на нов софтуер (firmware)
- 1.12. Помощ при отстраняване на конфигурационни проблеми

2. Гореописаните услуги се изпълняват в следната инфраструктура:

2.1. Layer 1:

- Кабели – оптични, UTP/FTP;
- Wireless технологии; SFP модули;
- DWDM, CWD;
- Хъбове, усилватели, точки за достъп, антени

2.2. Layer 2:

- Ethernet; Bridge;
- Комутатори Cisco, Huawei, HP и други;



- PPP, PPTP, L2TP, GRE, ARP, CDP, LACP, LLDP, PAgP, PAP, STP, VTP, VLAN и други

2.3. Layer 2.5:

- MPLS

2.4. Layer 3:

- IP; Маршрутизатори и защитни стени – Juniper, Cisco, Mikrotik и други; Безжични маршрутизатори; ICMP, IPsec, GRE, NAT, IGMP, RIP, OSPF, BGP и други;

2.5. Layer 4 и нагоре:

- TCP, UDP, SSL VPN, SIP, H.323, SNMP, Telnet, SSH и други;
- Защитни стени – Juniper, Cisco, Mikrotik и други.

За _____:	За БУЛГАРТЕЛ АД:
	<p>СТЕФАН ВОЙНОВ <i>Изпълнителен директор</i></p>
Дата:	Дата:

