

<b>Качествени изисквания към услугите (SLA)</b>	Приложение № 3 към Договор на <b>БУЛГАРТЕЛ АД</b> № __/_____ към Договор на _____ № __/_____ 
---	--

## 1. УВОД

Настоящото **Приложение №3** е неразделна част от Договор за предоставяне на техническа поддръжка второ ниво, 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. 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.

### 4.1. Приоритети:

Важност	Положение при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ	Очакван отговор от Булгартел	Очаквани дейности от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
<b>Приоритет 1</b>	Фатално отражение върху бизнеса: • Клиентът е понесъл пълна загуба на основен(критичен за дейността) бизнес процес или работата не може разумно погледнато да продължи; •Изисква незабавно внимание.	Бърза реакция от страна на Булгартел от екипа, делегиран по поддръжката: Отговор по телефона в рамките на 30 мин и при необходимост посещение на място (до 2 часа).	Отделяне на подходящи ресурси, с цел поддържане на продължаващите усилия, без почивни дни.



<p><b>Приоритет 2</b></p>	<p>Значително отражение върху бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнесът на клиента е понесъл значителна загуба или деградация на услугите.</li> <li>• Изисква внимание до 2 часа.</li> </ul>	<p>Отговор по телефона в рамките на 1 час и при необходимост посещение на място (до 4 часа).</p>	<p>Отделяне на подходящи ресурси, с цел поддържане на продължаващите усилия, без почивни дни.</p>
<p><b>Приоритет 3</b></p>	<p>Умерено отражение върху бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнесът на клиента е понесъл умерена загуба или деградация на услугите, но работата, разумно погледнато, може да продължи, макар и ограничена.</li> <li>• Изисква внимание до 4 работни часа.</li> </ul>	<p>Отговор по телефона в рамките на 4 часа и при необходимост посещение на място (до следващия работен ден).</p>	<p>Отделяне на подходящи ресурси, с цел поддържане на продължаващите усилия в рамките на работното време.</p>

#### 4.2. 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**.

#### 4.3. 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.

#### 4.4. Информирание на клиентите

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

ПРИОРИТЕТ	Първоначален статус в рамките на:	Последващ статус на всеки:
<b>Приоритет 1</b>	30 минути	1 час
<b>Приоритет 2</b>	1 час	2 часа
<b>Приоритет 3</b>	4 часа	В зависимост от проблема

#### 4.5. Замразяване

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

#### 4.6. 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.



## 5. 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.

### 5.1. 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**

Приоритет	Гарантирано време за разрешаване (Time-To-Restore)
<b>Приоритет 1</b>	до 4 часа
<b>Приоритет 2</b>	до 8 часа
<b>Приоритет 3</b>	до следващия работен ден по същото време

## 6. ИЗКЛЮЧЕНИЯ

Настоящите качествени изисквания към услугите изключват следните случаи:

- Настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл. 306 от Търговския закон (форс мажор);
- Ако проблемът е възникнал се дължи на елемент от комуникационната инфраструктура извън контрола и отговорността на ОПЕРАТОРА.

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

