

**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 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
Приоритет 1	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 поддръжане на продължаващите усилия, без почивни дни.



<p>Приоритет 2</p>	<p>Значително отражение върху бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бизнесът на клиента е понесъл значителна загуба или деградация на услугите. • Изисква внимание до 2 часа. 	<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>Приоритет 3</p>	<p>Умерено отражение върху бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бизнесът на клиента е понесъл умерена загуба или деградация на услугите, но работата, разумно погледнато, може да продължи, макар и ограничена. • Изисква внимание до 4 работни часа. 	<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
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.

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:
Приоритет 1	30 минути	1 час
Приоритет 2	1 час	2 часа
Приоритет 3	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)
Приоритет 1	до 4 часа
Приоритет 2	до 8 часа
Приоритет 3	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:
	СТЕФАН ВОЙНОВ Изпълнителен директор
Дата:	Дата:

