

## 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 аварияте, 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:<br>• Клиентът е понесъл пълна загуба на основен(критичен за дейността) бизнес процес или работата не може разумно погледнато да продължи;<br>•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. |



|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                  |                                                                                                               |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Приоритет 2</b> | <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>             |
| <b>Приоритет 3</b> | <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<br>за ескалация<br>Приоритет 1 | Време<br>за ескалация<br>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<br>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<br>статус в рамките на: | Последващ<br>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<br>(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:      |
|-----------|-----------------------|
|           |                       |
|           | Изпълнителен директор |
| Дата:     | Дата:                 |

