



КАЧЕСТВЕНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УСЛУГИТЕ

(Service Level Agreement - SLA)

Приложение към Договор за предоставяне на телекомуникационни услуги
„ЕкстриймП БГ“ ЕООД · ЕИК 207599572 · IP NET
гр. София, п.к. 1618, р-н Овча купел, ж.к. ОВЧА КУПЕЛ-1, бул./ул. 680-та № 10 · www.ipnet.bg

1. Увод

Настоящото Приложение е неразделна част от Договора за предоставяне и поддържане на телекомуникационни услуги („Услугите“) между „ЕкстриймП БГ“ ЕООД, ЕИК 207599572, наричано по-долу ИЗПЪЛНИТЕЛ (IP NET), и Клиента, наричан по-долу ВЪЗЛОЖИТЕЛ.

2. Цел

Документът формулира качествените изисквания към Услугите, които ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Основно задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ е да осигурява и поддържа професионални и висококачествени услуги.

3. Област на споразумението

Настоящото споразумение касае осигуряването на качествените изисквания към Услугите, описани в Договора и приложимите ценови/технически приложения. Прилага се за корпоративни (гарантирани) тарифи, освен ако в индивидуалния договор не е уговорено друго.

4. Мрежа и инфраструктура на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

4.1. Оборудване

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ използва оборудване и софтуер в съответствие със съвременните телекомуникационни стандарти. Поддържа се резервно оборудване с цел бърза подмяна при авария. Това осигурява висока надеждност и защита на интересите на клиента.

4.2. Надеждност и мониторинг

Където е приложимо, възлите разполагат с резервно електрозахранване. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва наблюдение на мрежата и Услугите и разполага с процедури за възстановяване след срив или влошаване на качеството.

4.3. Планирана поддръжка

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ предварително – по правило минимум 3 (три) календарни дни преди планирана поддръжка, която може да засегне Услугите. Уведомлението включва: вид дейност; засегнати услуги; очаквано въздействие; начало, продължителност и край.

При дейност с очаквано прекъсване над 2 (два) часа ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изисква съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. При липса на отговор в 2 календарни дни се счита, че няма възражение. Планираните прекъсвания по възможност се извършват в период на нисък трафик (02:00–08:00 ч.) и общо не надвишават 24 часа в календарна година за дадена точка на достъп; при превишаване това се отчита при изчисляване на достъпността.

5. Отстраняване на аварии

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ започва работа по отстраняване на аварии, докладвани от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ писмено, по имейл или телефон, от момента на получаване на уведомлението или от автоматичното откриване от системата за мониторинг на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

5.1. Регистриране

След уведомяване се регистрира проблем (Trouble Ticket – ТТ), присвоява се номер и той се съобщава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

5.2. Приоритети

Приоритет	Определение
Приоритет 1	Пълно прекъсване на Услугата; отпадане на ключово съоръжение/връзка без алтернативен маршрут.
Приоритет 2	Съществено влошено качество; големи времезакъснения, влияещи върху ползването.
Приоритет 3	Отпадане на връзка без прекъсване на Услугата; наличие на алтернативен маршрут; резервна връзка.
Приоритет 4	Проблем в мрежата без отражение върху качеството на Услугата за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

5.3. Ескалация

Ниво	Приоритет 1	Приоритет 2
Ниво 1 – Инженер поддръжка	4 часа	8 часа
Ниво 2 – Ръководител екип	8 часа	12 часа
Ниво 3 – Технически отговорник	12 часа	24 часа
Ниво 4 – Ръководство	24 часа	48 часа

При надвишаване на времето на дадено ниво проблемът се ескалира на следващото.

5.4. Информирание

В рамките на 30 минути от уведомяването ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ информира ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за приетия статус и ориентировъчно време за реакция. Периодичното докладване се договаря според сложността; при липса на друго споразумение – съгласно таблицата:

Приоритет	Първоначален статус	Последващ статус
Приоритет 1	до 1 час	на всеки 2 часа
Приоритет 2	до 1 час	на всеки 2 часа
Приоритет 3	до 8 часа	на всеки 24 часа
Приоритет 4	до 8 часа	според проблема

5.5. Замразяване и закриване

Ако решаването не е в обхвата на отговорност на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ (напр. клиентско оборудване, достъп до обекта), ТТ може да бъде замразен до получаване на съдействие; за това време не се отчита неналичност по вина на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. След отстраняване и потвърждение ТТ се закрива с отбелязване на дата и час. Отчитат се Time-To-React и Time-To-Restore.

6. Гарантирани параметри

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ гарантира спазването на посочените параметри и компенсации при отклонение, когато прекъсването/отклонението се дължи на инфраструктура под контрола на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

6.1. Време за възстановяване (Time-To-Restore)

Местоположение на точката на достъп	Гарантирано време за възстановяване
гр. София	до 4 часа
Други населени места с покритие на IP NET	до 8 часа

6.2. Достъпност (Availability)

Достъпността е делът от месеца, през който ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да ползва Услугата.

Тип услуга	Гарантирана месечна достъпност
Стандартна (една физическа свързаност)	99,50 %
Резервирана (две алтернативни свързаности)	99,85 %

Не се включват планирани ремонти/профилактики (до 24 ч./година за точка) и случаи извън отговорността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ (вкл. липса на достъп до обекта на клиента).

Компенсации при по-ниска от гарантираната месечна достъпност:

Отклонение (гарантирано – отчетено)	Компенсация (% от месечната такса)
от 0 % до 2 %	3 %
от 2 % до 4 %	6 %
над 4 %	10 %

6.3. Латентност (Latency)

За услугата Бизнес интернет ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ цели латентност под 50 ms към ключови точки в Европа и под 80 ms към Северна Америка, измерена на границата на мрежата при липса на насищане от клиентски трафик. Конкретни стойности могат да бъдат уточнени в индивидуалния договор.

6.4. Загуба на пакети (Packet loss)

В мрежата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ загубата на пакети при нормални условия и липса на насищане е под 0,1 % за измервателен интервал от 5 минути.

6.5. Симетричност и приоритизация (където е договорено)

При бизнес пакети със симетричен трафик и приоритизация параметрите се описват в договора/приложението към него. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ полага грижа за поддържане на договорените характеристики в рамките на техническите възможности на мрежата.

7. Изключения

Качествените изисквания не се прилагат (и не се дължат компенсации) при:

- форс мажор по смисъла на чл. 306 от Търговския закон;
- планирани ремонти и профилактики с предварително уведомление;
- проблеми в хардуера, софтуера, окабеляването или конфигурацията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- отказ или забавяне на достъп до обекта за отстраняване на авария;
- елементи от инфраструктурата извън контрола и отговорността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
- злоупотреба, неразрешени промени или използване извън договореното предназначение на Услугата.

8. Общи положения относно компенсациите

Компенсациите се дължат след писмена заявка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в срок до 10 (десет) дни след изтичане на месеца, за който се претендира. Приспадат се от следваща фактура. Базата е месечната абонаментна такса за засегнатата услуга. За изчисления се ползват данните от системите за мониторинг на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, освен ако страните не договорят друго.

9. Условия за достъп до обекти

Достъпът на служители на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до помещения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ се осигурява след съгласуване. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ предоставя списък на упълномощени лица при нужда. При аварии достъпът се осигурява във възможно най-кратък срок. Заявки се приемат по електронна поща / телефоните, посочени в договора.

10. Заключителни разпоредби

При противоречие между настоящия SLA и индивидуалния договор приоритет имат специалните условия в договора. За неуредените въпроси се прилагат Общите условия на IP NET и действащото българско законодателство. Актуалната версия на SLA може да се публикува на www.ipnet.bg; съществени промени се съобщават по реда, предвиден в договора.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

„ЕкстриймП БГ“ ЕООД / IP NET

Подпис / Печат

Подпис / Печат

„ЕкстриймП БГ“ ЕООД · ЕИК 207599572 · www.ipnet.bg · Контакти: съгласно договора / сайта