

## Приложение 2 – Help Desk

A1 България ЕАД разполага с възможност за техническа поддръжка по схемата 24x7x365 - Help Desk, работеща Trouble Ticket система за обслужване на клиентите и ясна схема за реакция и своевременно отстраняване на възникнали проблеми.

Мрежата на A1 България се поддържа от високо квалифицирани специалисти като се осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, през цялата година. Мрежата се управлява и наблюдава от Центъра за управление на Мрежата на Оператора /NOC/. В NOC се намират дежурните инженери, на които представител на Възложителя се обаждат при необходимост, избирайки следните номера:

- Телефони: 0881515 - достъпен само за абонати на мобилната мрежа на A1 България и 02/ 4858585, 0885511515 и 0800 88 088 - достъпен от всички мрежи;

- Факс - 02/485 8401;

- Електронна поща: [support@a1.bg](mailto:support@a1.bg), на която се приемат уведомления от Възложителя за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и се води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване.

- Електронен адрес: <https://www.a1.bg/login-its/> (адресът е достъпен с персонално потребителско име и парола за оторизирани представители на Възложителя)

A1 България ЕАД разполага с Help Desk система (система за регистриране на инциденти и управление на поддръжката) с интегрирана Trouble Ticket система (система за автоматични нотификации при регистриране, актуализиране, ескалация и решаване на инциденти). Help Desk системата позволява регистриране на заявки за инциденти освен по телефон и e-mail достъпен за оторизирани представители на Възложителя.

При получаване на сервизна заявка дежурният служител на A1 България отваря веднага „trouble ticket“ и записва следната информация:

- точното време на получаване на заявката;
- име на представителя на Възложителя;
- естество на заявката.

Служителят на A1 България, приемащ заявката, съобщава на представителя на Възложителя номер на заявката, който се използва в последващата кореспонденция относно тази заявка:

- незабавно съобщаване на генерирания trouble ticket номер, когато има докладвана неизправност по телефона;



9

- съобщаване на генерирания trouble ticket номер, когато неизправността е докладвана по факс или ел. поща.

- След обработка и отстраняване на неизправността, Възложителят се уведомява за разрешаване на докладвания проблем.

A1 България ЕАД ще предостави, на оторизиран представител на Възложителя, достъп до система за управление на инциденти от момента на регистрирането им. Системата ще предоставя средства за регистриране, актуализиране, ескалация и решаване на инциденти до пълното им отстраняване, както и възможност за получаване на автоматични нотификации, свързани с управлението на инцидентите. Единната точка за контакт ще бъде достъпна през Интернет и ще позволява регистриране на заявки за инциденти по телефон и чрез e-mail.

### **Ескалационен процес**

Ескалационната процедура се прилага за всички случаи на Неизправност, свързани с Услугата.

Ако критерий за ескалиране, описан в нива на ескалиране - списък от лица за контакт е изпълнен, ескалирането може да се насочи към следващото по-високо ниво, след изтичане на периода на ескалиране. Периодът на ескалиране е времето, което трябва да измине преди една промяна да се осъществи от едно ниво към друго, по-високо ниво.

### **Нива на ескалиране:**

В случай на Неизправност ескалирането се извършва на три стъпки.

Оперативното ниво се занимава с отстраняване на Неизправности в нормалната сфера на експлоатация.

Всяко предварително посочено контактното лице е отговорно за съответното ниво (НЕ1-НЕ3) на ескалиране. Това означава, че и двете страни трябва да назоват лице за контакт за всяко ниво, което да действа като свързваща точка за комуникиране за съответното ниво на ескалиране.

Ако бъде сменено лицето за контакт, другият договорен партньор се информира писмено. Не могат да се назовават няколко лица, тъй като отговорността в случай на Неизправност не може да бъде разграничена достатъчно ясно.

Ако лицето за контакт не може да бъде намерено, нивата на ескалиране могат да се достигнат и чрез ниво 1, на разположение 7x24.

Йерархията за комуникиране на нивото на съответните нива на ескалиране трябва да



се поддържа, за да се предотврати некоординирана процедура между йерархиите на ескалиране на партньорите по договора.

### Отстраняване на неизправности и ескалиране

Тази таблица съдържа следната информация за Клиента:

(1) Времеви период, в който съобщенията за неизправности се поемат от Доставчика и съответните данни за контакт за Съобщенията за неизправност на оперативно ниво при Доставчика.

(2) Данните за контакт на Доставчика за три нива на ескалиране (НЕ 1, НЕ 2, НЕ 3) и съответното време, за което възможността за ескалиране в случай на неизправност е договорено.

Ниво на ескалиране	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Период на ескалиране
НЕ 3	Йоханес Набекер	+359 882203700	Факс: +359 (2) 8121191 <a href="mailto:Johannes.Nabecker@a1.bg">Johannes.Nabecker@a1.bg</a>	100% от договореното време за отстраняване на неизправност
НЕ 2	Сергей Атанасов	+359 882208507	<a href="mailto:sergey.b.atanasov@a1.bg">sergey.b.atanasov@a1.bg</a>	3 часа от договореното време за отстраняване на неизправност
НЕ 1	Fixed Service Support Team	+359 884900098 +359 881106720	<a href="mailto:fs.servicedesk@a1.bg">fs.servicedesk@a1.bg</a>	1 час от договореното време за отстраняване на неизправност
Оперативно ниво	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Работно време
	Център за обслужване на Клиенти	0800 88 088	<a href="mailto:support@a1.bg">support@a1.bg</a>	7/24/365

A1 България ЕАД притежава и управлява Център за управление и контрол на мрежата, както и система за Proactive Monitoring (наблюдение на мрежата в реално време), базирани на хардуерни и софтуерни платформи.

В мрежата на A1 България се използват технологии за анализ на преноса в реално



време. Системата за контрол наблюдава основните параметри за качество на услугите. Чрез нея се улеснява проследяването и регулирането на конфигурациите и софтуерните промени в цялата мрежова инфраструктура. А1 България използва технологии за Управление и Наблюдение на Мрежата от последно поколение.

Системата включва лесно откриване, проследяване и управление на проблеми в мрежата. Улеснено е конфигурирането и преконфигурирането на различните компоненти на мрежата, както и извършването на подобрения. Системата за управление и наблюдение на мрежата позволява бързо откриване и локализиране на събития и тенденции, които биха довели до нарушаване параметрите на предоставяните върху нея услуги. Прилага се високо надеждна система за алармиране при наличие на проблем.

А1 България счита сигурността на мрежата и на трансферираната през нея информация за особено важна част от стратегията на компанията. Съоръженията за гарантиране на сигурността на мрежата са с висока надеждност и гъвкавост на конфигурациите. Системата прави проверка в реално време едновременно на мрежата и на използваните в нея приложения.

Дата: 17.05.2019 год.

Подпис: .....

Акаунт мениджър "Държавни структури"

г.л. 368, в.л. 3  
от 307