

## СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВО НА ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ

за

Експлоатация – Поддръжка – Отстраняване на проблеми

между

<xxx> и

A1 България ЕАД

Днес, \_\_\_\_\_ 2019 г. се сключи настоящото Споразумение за ниво на техническо обслужване (наричано по-долу за краткост „Споразумението“) от и между:

<xxx>

и

**A1 България ЕАД**, със седалище и адрес на управление: София, ул. „Кукуш“ № 1, вписано в Търговския регистър на Агенция по вписванията, с ДДС рег. № BG 131468980, ЕИК: 131468980, наричано по-долу за краткост „Доставчик“,

наричани заедно „Страни“, а всяка от тях поотделно - „Страна“.

Като се има предвид, че Страните са сключили Договор от \_\_\_\_\_ 2019 г. (наричан по-долу за краткост „Договора“) за предоставяне на услугите:

1. „Виртуална частна мрежа по протокол Ethernet“, (наричана по-долу за краткост „Услугата“);
2. „Гарантиран Интернет“ (наричана по-долу за краткост „Услугата“).

Като се има предвид, че Страните желаят да определят предварително качествените параметри, въз основа на които Услугата ще се предоставя от Доставчика на Клиента, както и задълженията на Страните, свързани с осигуряване на тези качествени параметри,

Страните се договориха за следното:

### 1. Предмет на Споразумението

1.1. Настоящото Споразумение представлява неразделна част от Договора, в която се определят качествените параметри, които се прилагат по отношение на Услугите, както и задълженията на Страните, свързани с осигуряване на тези качествени параметри, специфицирани в т.5 от настоящият договор.

### 2. Обхват

2.1. Качествените параметри, определени в това Споразумение се прилагат по отношение всички етапи от предоставяне на Услугата, а именно:

2.1.1. Експлоатация и поддръжка;

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
**A1**  
България ЕАД  
СОФИЯ  
КП 1

## 2.1.2. Отстраняване на проблеми.

### 3. Основни задължения на Оператора

3.1. Доставчикът е длъжен да предоставя Услугата от понеделник до неделя, 24 (двадесет и четири) часа в денонощие, включително официални празници, 365 дни в годината.

### 4. Експлоатация и поддръжка

4.1. Определения. Навсякъде в т.4 от Споразумението следните думи и изрази, когато започват с главна или малка буква (включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число), ще имат посочените в тази т.4.1 значения, освен когато контекстът изисква друго:

4.1.1. „Период на наблюдение” е времето според календара, през което наличието на Услугата се измерва. Във всеки случай Периодът на наблюдение се равнява на 8 760 часа на годишна основа;

4.1.2. „Наличност” е съотношението, изразено в проценти, между времето, през което има възможност Услугата да се използва (съгласно Договора и това Споразумение) и Периода на наблюдение;

4.1.3. „Време на Неналичност” е сборът от всички времена, в които е налице неизправност и всички времена, надвишаващи максималната договорена продължителност на Планирана поддръжка в дефинирания Период на наблюдение. При определяне на Времето на неналичност не се взима предвид продължителността на договорените времена на Планирана поддръжка;

4.1.4. Изчисляване на Наличността на Услугата:  

$$\text{Наличност} = (\text{Период на наблюдение} - \text{Неналичност}) \times 100 / \text{Период на наблюдение};$$

4.1.5. „Срок на поддръжка” е времеви период, през който се извършва работа по поддръжка на Услугата;

4.1.6. „Прозорец за поддръжка” е редовен времеви период, през който ще се извършва Планирана поддръжка. Прозорецът за поддръжка е в неработно време за Клиента, напр. в периода между 23:00 ч. и 07:00 ч;

4.1.7. „Извънредна поддръжка” означава работа по поддръжка, извършвана извън Прозореца за поддръжка, която е необходима за текущата експлоатация на Услугата. Операторът има право да извършва тази поддръжка без предварително уведомление по всяко време на денонощието с цел възстановяване работоспособността на Услугата.

4.1.8 „Срок на предварително уведомление” е минимален срок, в който Клиентът ще бъде уведомяван от Доставчика за Планирана поддръжка;

4.1.9. „Планирана поддръжка” означава предварително планирани работи и дейности, които могат да налагат прекъсвания в Основните услуги и/или са от естество, което може да

повлияе на експлоатацията на Основните услуги;

4.1.10. „Закъснение в двете посоки“ указва колко време отнема на един бит данни да пътува през цялата IP-мрежа от която и да е точка до друга и обратно; закъснението се измерва в милисекунди;

4.1.11. „Jitter“ означава промяна в закъснението на пакети от данни (ПЗП) в IP-мрежи, където ПЗП е разликата в закъснението открай до край между подбрани пакети от данни в поток, в който всички изгубени пакети от данни се игнорират;

4.1.12. „Загуба на пакет“ означава, когато един или повече пакети от данни, движещи се през една IP-мрежа не достигат предназначения си място.

4.2. Доставчикът се ангажира да осигурява поддръжката на Услугата, за да гарантира безпроблемната ѝ експлоатация.

4.3. Планирана поддръжка се извършва само по време на Прозореца за поддръжка. Максималната продължителност на Планираната поддръжка не може да надхвърля 6 (шест) часа. Доставчикът е длъжен да положи максимум усилия и да съкрати до минимум времетраенето на планираната поддръжка. Общата продължителност на Планираната поддръжка за година се ограничава до 48 (четиридесет и осем) часа за локация.

4.4. Периодът за предварително уведомление е поне 5 (пет) календарни дни по-рано.

4.5. Предварителното уведомление се изпраща писмено, под формата на електронно съобщение.

4.6. Доставчикът е задължен да гарантира, че Планираната поддръжка за всяка Специална услуга не може да бъде повече от веднъж на всеки календарен месец.

## 5. Технически параметри на договорената услуга и неустойки

5.1. Доставчикът гарантира Наличност през Времето на използване, както следва: Наличността на годишна основа за Услугата, е 99,8%;

5.2. В случай, че Доставчикът не постигне нивото на Наличност по предходната точка Клиентът може да претендира за плащане на неустойка, чийто размер се определя, съгласно Проекта на Договора.

5.3. Неустойките по точка 5.2 по-горе се заплащат от Доставчика по искане на Клиента, което се дава чрез писмено уведомление не по-късно от 15 (петнадесет) календарни дни след края на всяка година от срока на ползване на Услугата, определен в Договора или Анексите към него.

5.4. Правото на неустойка по точка 5.2. по-горе не освобождава Клиента от задължението му за плащане на дължимите суми, за които са му издадени фактури.

5.5. Доставчикът гарантира **Закъснение в двете посоки** за предоставяната Услуга под 80 (осемдесет) милисекунди.

5.6. Доставчикът гарантира **Jitter** за предоставяната Услуга под 40 (четиридесет) милисекунди.

5.7. Доставчикът гарантира **Загуба на пакет данни** от под 0.25% (нула-двадесет и пет) процента на годишна база за Услугата.

5.8. Закъснение в двете посоки, Честотно отместване и Загуба на пакет данни се споменават като „**Качествени параметри на услугата**”.

5.9. Всеки спад при посочените Качествени параметри на Услугата се регистрира или от Доставчика, или от Клиента като Съобщение за неизправност и се прилага редът за Отстраняване на неизправност, съгласно посочените правила както следва:

5.9.1. Времето за реакция на неизправност и Разрешаване на инциденти са дефинирани в Таблица 1:.

**Таблица 1. Време за реакция и разрешаване на инциденти**

Приоритет	Време за реакция на инцидент	Време за отстраняване на инцидент
P1 инцидент	веднага	1 час

5.10. В случай че Времето за отстраняване на неизправности надвиши Максималното време за отстраняване при „Критични” и Големи” Инциденти, Клиентът може да поиска Доставчикът да плати неустойка съгласно Проекто Договора.

5.11. Общата стойност на договорените неустойки по т. 5.2 и т.5.10, за които Клиента има право да претендира не може да превишават 10% от годишната договорна стойност.

5.12. В случай на Неизправност Доставчикът е длъжен да осигури поне следното:

- 24/7 Гореща линия за неизправности.
- Незабавно съобщаване на генерирания trouble ticket номер, когато Неизправност е докладвана по телефона.
- Съобщаване на генерирания trouble ticket номер, когато Неизправността е докладвана по факс или ел. поща.
- Обработка и отстраняване на Неизправността.
- Уведомяване на Клиента за решаването на докладвания проблем.

5.13. Услугата Отстраняване на неизправност е на разположение на Клиента на база 7/24/365. Доставчикът генерира trouble ticket номер за всяка Неизправност.

5.14. Доставчикът третира Неизправностите съгласно Таблица 1.

5.15. Доставчикът не носи отговорност за Неизправности, които се случват извън точката на отговорност за дадената услуга.

5.16. Доставчикът не носи отговорност за Обстоятелства извън неговият контрол, включващи акт на държавен орган, война, бунт, саботаж, ембарго, пожар, наводнение, стачка или друга форма на трудов протест, прекъсване или забавяне на транспорта, прекъсване или забавяне на телекомуникациите на трети страни, неизправност в софтуера на трети страни или неспособността им да предоставят суровини и материали, консумативи или енергия, използвани от Доставчикът във връзка с предоставяне на услугата.

## 6. Общо задължение на Клиента да предоставя достъп

6.1. Достъп до помещенията на Клиента се осигурява в съответствие с вътрешната процедура на Клиента и може да бъде отказан по причини за безопасност.

6.2. Клиентът гарантира наличието на компетентно лице за контакти.

## 7. Общи условия

7.1. Следните Приложения съставляват неразделна част от Договора по-нататък:

Приложение 1 - Процес на ескалиране;

Приложение 2 - Лица за контакт на Клиента / Доставчика;

### За Доставчика:

Подпис/Signature: \_\_\_\_\_

Име/ Name: \_\_\_\_\_

Длъжност/ Position: \_\_\_\_\_

Подпис/Signature: \_\_\_\_\_

Име/ Name: \_\_\_\_\_

Длъжност/ Position: \_\_\_\_\_

### За Клиента

Подпис/Signature: \_\_\_\_\_

Име/ Name: \_\_\_\_\_

Длъжност/ Position: \_\_\_\_\_

A1

*[Handwritten mark]*

Подпис/Signature: \_\_\_\_\_

Име/ Name: \_\_\_\_\_

Длъжност/ Position \_\_\_\_\_

## Приложение 1 – Ескалационен процес

Ескалационната процедура се прилага за всички случаи на Неизправност, свързани с Услугата, посочени в Споразумението. Само те могат да бъдат предмет на ескалиране, с който се заемат лицата с по-високи права на взимане на решения.

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.

## Приложение 2 – Лица за контакт на Доставчика

### (I) 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 оперативното ниво при Доставчика.

*[Handwritten signature]*





(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	Johannes Nabecker	+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, плюс 5 часа
НЕ 2	Sergey Atanasov	+359 882208507	<a href="mailto:sergey.b.atanasov@a1.bg">sergey.b.atanasov@a1.bg</a>	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, плюс 3 часа
НЕ 1	Fixed Service Support Team	+359 884900098	<a href="mailto:fs.servicedesk@a1.bg">fs.servicedesk@a1.bg</a>	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, плюс 1 час <sup>1)</sup>
Оперативно ниво	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Работно време
	Център за обслужване на Клиенти	+359 88 1515 +359 885511515	<a href="mailto:support@a1.bg">support@a1.bg</a>	7/24/365

<sup>1)</sup> Приемане на ескалации извън нормалното работно време (понеделник до петък 07:00 – 17:00 ч.)

## (II) Продажби

Лице за контакт	Телефон	Мобилен	Ел. адрес
Радостина Миленова	+359 (88) 1108401	+359 (88) 2204694	r.milenova@a1.bg
Александър Джоров		+359 (88) 2204644	aleksandar.dzhorov@a1.bg

### Лица за контакт на Клиента

#### (I) Отстраняване на неизправности и ескалиране

Тази таблица съдържа следната информация за Доставчика:

- (1) Данни за връзка с Клиента на оперативното ниво.
- (2) Данни за връзка с Клиента за три нива на ескалиране (НЕ 1, НЕ 2, НЕ 3)

Ниво на ескалиране	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Период на ескалиране
НЕ 3				
НЕ 2				
НЕ 1				
Оперативно ниво	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Работно време