

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
Към ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА DWDM ЕЛЕКТРОННА СЪОБЩИТЕЛНА УСЛУГА
ДОГОВОРЕНО НИВО НА ОБСЛУЖВАНЕ

1. Цел

Настоящото Приложение 2 има за цел да формулира нивото на обслужване, което ЦЕТИН ще осигури на Оператора. Основно задължение на ЦЕТИН е да осигурява и поддържа професионални и висококачествени услуги на своите Ползватели.

С цел уеднаквяване на понятията и за предотвратяване на спорове при прилагането и тълкуването на това Договорено ниво на обслужване (ДНО), Страните приемат дефинициите по чл. 1.1 на Договора за предоставяне на DWDM електронна съобщителна услуга, към който това Приложение 2 представлява неразделна част.

2. Обхват

Това Приложение 2 касае единствено осигуряване на ДНО за услугите, посочени в Приложение 1 „Поръчка за услуга“ към Договора.

3. Надеждност и Поддръжка

3.1. Центърът за управление на мрежата на ЦЕТИН използва модерни технологии и организация на дейността, базирани върху стандартни софтуерни системи за мрежово управление.

3.2. Всяко техническо помещение на ЦЕТИН, използвано за предоставяне на Услугата, разполага с климатизация и собствено независимо батерийно захранване, позволяващо му автономна работа до възстановяване на подаването на електроенергия.

3.3. С цел осигуряване на непрекъсната услуга за своите Ползватели, ЦЕТИН наблюдава качеството на Услугите в мрежата си. При възникване на критично събитие, предоставеното лице за контакт от страна на Оператора се известява незабавно.

3.4. ЦЕТИН разполага с екип от квалифицирани служители, ползващи съвременни средства за мрежово наблюдение и управление, които са в състояние своевременно да окажат помощ и консултация на Оператора.

3.5. ЦЕТИН има разработена методика за работа при възникване на проблеми при осигуряване услугите на Оператора.

3.6. Детайлно разработените процедури за възстановяване след срыв са част от превантивната работа, извършвана за подобряване качеството на Услугите на ЦЕТИН.

4. Процедура за регистриране и отработване на Повреди

Констатирането на възникването на Повреда се осъществява на базата на регистрираните събития и съобщения при пасивния и активния контрол на работата на Услугите на Оператора и функционирането на телекомуникационната мрежа, получени по следните начини:

а) Неавтоматизирано: чрез директна комуникация с Оператора:

- по телефон – Операторът заявява Повреда съгласно Ескалационната матрица. Обаждането се приема и регистрира от дежурен оператор. След регистрирането на Повредата, дежурният оператор известява Оператора за номера, под който е заведена Повредата, както и провежда първоначална проверка с Оператора.

- електронна поща – Операторът изпраща уведомление по електронен път (електронна поща) съгласно Ескалационната матрица. При получаване на електронна поща с информация за Повреда с Услуга на ЦЕТИН се процедира както при телефонните обаждания, като задължително се връща потвърждение за приетото съобщение.

б) Автоматизирано – от Системата за наблюдение на мрежата, която генерира съобщения до дежурния оператор. Регистрирането на получените съобщения се извършва в Системата за регистрация на Повреди. Констатирането на възникването на Повреда се извършва от дежурен оператор, който прави първоначални проверки на Услугата. При необходимост дежурният оператор се консултира/ескалира към дежурен инженер по поддръжка. След констатиране на възникването на Повреда се извършва нейната регистрация. Не всички регистрирани съобщения могат да доведат до регистриране на Повреда.

5. Регистриране на Повреда

След констатиране на възникването на Повреда се извършва нейното регистриране, при което автоматично се генерира и присвоява уникален номер на Повредата. Присвоеният номер се съобщава на Оператора.

Повредите се категоризират от оператора, регистрирал Повредата, и се разпределят по приоритети и времена за възстановяване и известяване:

Приоритет	Повреди	Уведомление на Оператора/ h	Регулярно известяване на Оператора/ h	Време за възстановяване/ h
P1	Отпадане на мрежовата връзка, водеща до прекъсване на предоставяните Услуги на оператора	1	2	8
P2	Влошени параметри на Услугите	1	6	12 WH
P3	Отпадане на мрежова връзка без да се нарушава предоставянето на Услугите на Оператора (вкл. Отпадане на резервираността)	1	8	24 WH

При надвишаване на времето за отстраняване на Повреда от съответното ниво Операторът ще има право да уведомява ЦЕТИН за надвишени времена за възстановяване на Услугата съгласно долуописаната Матрица за възходящо уведомяване.

Матрица за възходящо уведомяване на ЦЕТИН:

Лице за контакт	Телефон
noc@cetinbg.bg	...
...	...
...	...

Матрица за възходящо уведомяване на ...

Лице за контакт	Телефон
...	...
...	...
...	...

6. Закриване на Повреда

След отстраняване на Повредата за дадена точка на предоставяне на услугата за Оператора, което се удостоверява от дежурния оператор и се потвърждава от Оператора (когато е засегнат), регистрацията на Повредата в системата за регистриране на Повреди, се закрива с отбелязване на датата и часа.

7. Параметри

Настоящото ДНО включва описание и количествена стойност на параметрите на Услугата, които ЦЕТИН гарантира, както и компенсациите, които ЦЕТИН дължи на Оператора в случай на нарушение на посочените параметри за съответната Услуга за точката на получаване на Услугата при Оператора.

7.1. Наличност на Услугата представлява общото време в месеца, през което Операторът има възможност да обменя трафик, ползвайки услуги на ЦЕТИН.

Гарантираното ниво на наличност на Услугата на месечна база:

Характер на Услугата	Гарантирано ниво на достъпност на Услугата на месечна база
Нерезервирана Услуга	99,70%

7.2. Наличността на Услугата (НУ) се измерва на месечна база и се изчислява по следната формула:

$$НУ = \frac{\text{минути/месец} - \text{общо прекъсв./месец}}{\text{минути/месец}} \times 100\%$$

Гарантираната Наличност на Услугата е 99,7% на месечна база. В случаите когато Наличността на Услугата е под гарантираното ниво, Операторът има право на следните компенсации от месечната такса за засегнатата услуга:

Нерезервирана услуга

Наличност на услугата	%
· 98,9% < НУ ≤ 99,7%	3
· 97,7% < НУ ≤ 98,9%	5
· 96% < НУ ≤ 97,7%	10
· НУ ≤ 96%	30

7.3. Планирани дейности

В случай че ЦЕТИН очаква, че ще е необходимо прекъсване на предоставянето на Услугите на другата Страна, за да осъществи дейности по техническата Поддръжка на Услугата, той трябва да уведоми Оператора по електронен път преди прекъсването на Услугата и да получи потвърждение от Оператора. Предварителното уведомление трябва да съдържа поне датата и часа, когато се очаква да бъдат прекъснати Услугите, както и очакваната продължителност на прекъсването.

Планираните дейности ще бъдат съобщавани в писмен вид на Оператора най-малко 7 (седем) календарни дни преди тяхното възникване.

Операторът трябва да изпрати потвърждение или да предложи друг график в рамките на 2 (два) дни след уведомлението. В случай че Операторът не изпрати потвърждение до 2 (два) дни след уведомлението, ЦЕТИН ще има право да започне планираните дейности според обявения график.

Контактните точки за двете страни във връзка с планираните дейности са:

ЦЕТИН

noc@cetinbg.bg	...
...	...

Планираните прекъсвания, спешните работи по Поддръжка и Планираните дейности се изключват от kalkulациите за НУ по-горе, при условие че Операторът е уведомен.

Планираните дейности не могат да бъдат с по-голяма продължителност от 24 (двадесет и четири) часа на година, като продължителността на всеки един случай на Планирани дейности не може да продължи повече от 4 (четири) часа. В случай на по-продължителни работи, дейността ще се счита за непланирана дейност и времето ще се отчита като време на недостъпност на Услугата.

8. Изключения

Настоящото ДНО изключва следните случаи:

- Настъпване на обстоятелства от Непреодолима сила (Форсмажор) по смисъла на чл. 306 от Търговския закон;
- Планирани дейности, за които ЦЕТИН е уведомил предварително Оператора;
- Проблеми в хардуера и/или софтуера на Оператора;
- Системата за наблюдение/измервателна апаратура на ЦЕТИН не отчита отклонение от договорените параметри на Услугата;
- Ако несъответствието на някои от горепосочените параметри се дължи на елемент от комуникационната инфраструктура извън контрола на ЦЕТИН;
- Планирани дейности на трети лица, за които ЦЕТИН не е уведомен и съответно не е уведомил Оператора.

9. Компенсации

9.1. Компенсациите по горепосочените Параметри ще се изчисляват на база на текущия месечен абонамент за дадена Услуга, за дадена Точка на предоставяне на Услугата.

9.2. Общият размер на Компенсациите за даден месец от всички посочени по-горе параметри на Оператора не може да надхвърля 50% (петдесет процента) от един месечен абонамент за съответната Услуга за текущия месец, за дадена точка на предоставяне на Услугата.

9.3. За целите на настоящето ДНО ще се използват само данни от системи за наблюдение/измервателната апаратура на ЦЕТИН.