



ПАРАМЕТРИ НА ОБСЛУЖВАНЕ И КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ЕМ ЕС ТЕЛ ООД

1. Настоящите са приложими към всички договори за предоставяне на телекомуникационни и Управляеми услуги от страна на **Ем Ес Тел ООД**, освен ако в условията на индивидуалния договор не са посочени други параметри за ниво на обслужване и качество на услугите.
2. Системата за управление на качеството на **Ем Ес Тел ООД** е сертифицирана в съответствие с изискванията на международния стандарт ISO 9001:2015 с област на приложение „Разработване, изграждане и поддържане на телекомуникационни и информационни технологии“.
3. Основни параметри на качество и обслужване на предоставяните услуги на **Ем Ес Тел ООД**
 - a. Време за отговор и регистрация на заявка от Отдела за обслужване на клиенти на **ЕМ ЕС Тел ООД**, след първоначален контакт от оторизиран представител на Клиента в рамките на стандартното работно време в Република България, приложимо за 95% от коректно подадените заявки:
 - i. Приоритет 1,2 – 15 мин.
 - ii. Приоритет 3 – 30 мин.
 - iii. Приоритет 4 – 60 мин.
 - b. Срок за предоставяне на работещо решение за възстановяване на услугата от момента на регистрирането на заявката от Отдела за обслужване на клиенти на **Ем Ес Тел ООД**, приложимо за 90% от регистрираните заявки:
 - i. Приоритет 1 – 4 работни часа (*+4 ч. при смяна хардуер или повредени оптични кабели)
 - ii. Приоритет 2 – 8 работни часа (*+4 ч. при смяна хардуер или повредени оптични кабели)
 - iii. Приоритет 3 – в рамките на следващия работен ден
 - iv. Приоритет 4 – до два работни дни
 - c. Описание на приоритетите на заявките:
 - i. Приоритет 1
Отпадане на съществуваща Мрежа или Система , което води до спиране на функционирането на основния бизнес на Клиента без резервираност или алтернативна свързаност Това може да доведе до незабавно финансово отражение върху бизнеса на Клиента. Инцидентът засяга всички потребители на Клиента;
 - ii. Приоритет 2
Оперативната производителност на Мрежата или Системата е сериозно понижена или се поддържа само от резервна или алтернативна система (и), което води до влошаване на функционирането на основния бизнес на Клиента. Това може да доведе до потенциално финансово отражение върху бизнеса на Клиента. Инцидентът засяга всички потребители на Клиента;
 - iii. Приоритет 3
Оперативната производителност на Мрежата или Средата е нарушена или се поддържа от резервна или алтернативна система (и), въпреки че повечето бизнес операции на Клиента остават функционални. Инцидентът засяга група потребители на Клиента; Некритична бизнес функция е спряна или е сериозно влошена.

iv. Приоритет 4

Влошена некритична бизнес функция с малко или никакво въздействие върху бизнес операциите на Клиента; Инцидентът засяга един или ограничена група потребители на Клиента; Необходима е информацията относно възможностите за обслужване, инсталирането или конфигурацията на Услугата; Заявки за конфигурация / стандартни промени

4. Посочените в т.3 параметри на качеството не са валидни в следните случаи:

- a. В договора с Клиента за предоставяне на услуги от [Ем Ес Тел ООД](#) са посочени други параметри на обслужване.
- b. Възникване на форсмажорни обстоятелства по чл. 306 от Търговския закон (форс мажор).
- c. Планирани ремонти и поддръжка, за които Клиентът е уведомен от [Ем Ес Тел ООД](#) най-малко 3 работни дни предварително, както и продължителността на очакваното прекъсване. Прозорецът за поддръжка се счита за одобрен от Клиента, ако не бъде върнат отговор или писмен отказ в рамките на 24 часа от уведомлението.
- d. Заявката не е подадена от потребителя към основната точка за контакт на [ЕМ ЕС Тел ООД](#) - Отдел за обслужване на клиенти.
- e. Забавяния, причинени от Клиента при разрешаването на проблем (например, изчакване на отговор за прекъсване поради промяна или наличност на ресурси на място)
- f. Време за придобиване и инсталиране на нов софтуер, необходим за Управлявания компонент поради софтуерни дефекти или грешки
- g. Проблеми или закъснения, дължащи се на услуги на Клиента, хардуер и / или софтуер, които не са предоставени от [ЕМ ЕС Тел ООД](#).
- h. Проблеми с услугите на Клиента, хардуера и /или софтуера, поради извършването на интервенции на управлявания от [Ем Ес Тел ООД](#) хардуер и /или софтуер от Клиента или неупълномощени от [Ем Ес Тел ООД](#) негови подизпълнители.

5. В случай на възникване на една или повече от следните ситуации, Клиентът има право да използва ескалационната матрица на [Ем Ес Тел ООД](#):

- a. Нарушаване на договорените параметри на качество и обслужване
- b. Оплакване от техническата поддръжка
- c. Техническата намеса на ЕМ ЕС Тел е довела до допълнителни технически проблеми с услуги на Клиента
- d. Неотзивчивост или непрофесионално поведение от служител на ЕМ ЕС Тел
- e. Неясна информация относно развитието на инцидент или заявка за услуга

Ниво на ескалация	Роля	Телефон	Електронна поща
Ниво 1	Мениджър Сървис Деск	+359 885 255 083	TECHNICAL@MSTEL.BG
Ниво 2	Технически Мениджър	+359 879 866 338	AELENKOV@MSTEL.BG
Ниво 3	Оперативен Директор	+359 897 096 797	DNIKOLAEV@MSTEL.BG