

## СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВО НА ОБСЛУЖВАНЕ

### на „РБ Консултинг“ ЕООД (RB Ware) в сила от 01.01.2022 година

#### 1. УВОД

##### 1.1. Цел

Този документ има за цел да формулира нивото на обслужване, което RB WARE ще осигури на КЛИЕНТИТЕ. Основно задължение на RB WARE е да осигурява и поддържа професионални и висококачествени услуги на КЛИЕНТИТЕ.

##### 1.2. Обхват

Настоящото споразумение е относимо единствено за осигуряване на ниво на обслужване за услугите, за които има валиден индивидуален договор (ДОГОВОР) с КЛИЕНТИТА и подписано споразумение.

##### 1.3. Дефиниции

Всички термини, които не са дефинирани в настоящия документ, имат значенията, на общоприетите им значения и тълкувания.

#### 2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА RB WARE

2.1. Да осигури ГАРАНТИРАНО ВРЕМЕ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА УСЛУГАТА в срок от 24 (двадесет и четири) часа. Срокът започва да тече от момента на уведомяване за наличие на технически проблем на електронна поща info@rb-ware.net.

2.2. Да осигури ГАРАНТИРАНО НИВО НА ДОСТЪПНОСТ НА УСЛУГАТА за месечен период. Достъпността представлява общото време в месеца, през което КЛИЕНТЪТ има възможност да ползва УСЛУГАТА при наличие на договорените нейни параметри. Тази стойност на параметъра достъпност не включва планираните технически профилантики.

2.3. Да осигури техническа поддръжка на УСЛУГАТА 24 ( Двадесет и четири ) часа дневно, 365 дни в годината, като денонощно регистрира и отстранява технически проблеми на дежурен телефон +359 44 66667

2.4. Да използва оборудване и софтуер само предварително подбрани производители, за които може да бъде доставено оборудване ако дефектира. Това дава възможност на RB WARE да предлага висока надеждност, сигурност и защита на интересите на КЛИЕНТИТЕ.

2.5. Да има разработени процедури за възстановяване след срив или влошаване качеството на УСЛУГАТА в техническите центрове на RB WARE.

2.6. Да наблюдава за правилното функциониране на споделената комутираща инфраструктура, с цел осигуряване на непрекъснати УСЛУГИ на КЛИЕНТИТЕ.

2.7. Да разполага (колокира) оборудването си в техническите си центрове с подсигурено резервирано електрическо захранване от On-Line UPSи.

#### 3. ПЛАНИРАНИ ТЕХНИЧЕСКИ ПРОФИЛАНТИКИ

3.1. RB WARE има право да провежда технически профилантики един път месечно за не повече от шест часа, след надлежно уведомяване на КЛИЕНТИТА поне 48 (Четиридесет и осем) часа предварително. Уведомлението трябва да съдържа датата и часа, на които УСЛУГАТА ще бъде прекъсната и очакваната продължителност на прекъсването. Планираните технически профилантики се провеждат в периода между 00.00 и 06.00 часа, Българско време.

3.2. За времето за провеждане на техническите профилантики е възможно да има прекъсване на УСЛУГАТА, за което RB WARE не носи отговорност.

#### 4. ПРОЦЕДУРА ПО ОТСТРАНЯВАНЕ НА ТЕХНИЧЕСКИ ПРОБЛЕМИ

За отстраняване на технически проблеми се следват следните основни стъпки:

##### 4.1. Уведомяване за наличие на технически проблем.

С цел по-бърза реакция уведомяването задължително първо се извършва по телефон, а след това се регистрира на e-mail. В процеса на уведомяване е препоръчително да се знае и комуникира ИМЕТО НА УСЛУГАТА. В зависимост от това кой пръв е забелязал техническия проблем са възможни два варианта:

4.1.1. NOC на КЛИЕНТИТА уведомява ДЕЖУРНИЯ ИНЖЕНЕР НА RB WARE за наличието на технически проблем.

4.1.2. ДЕЖУРНИЯ ИНЖЕНЕР НА RB WARE уведомява NOC на КЛИЕНТИТА за наличието на технически проблем.

##### 4.2. Категоризиране на технически проблем.

Проблемите се категоризират от ДЕЖУРНИЯ ИНЖЕНЕР НА RB WARE и са разпределени по приоритети, както следва:

Приоритет 1: Липса на услуга.

Приоритет 2: Влошено качество на услуга.

##### 4.3. Регистриране на технически проблем.

ДЕЖУРНИЯ ИНЖЕНЕР НА RB WARE открива номер на проблема (Trouble Ticket Number - TTN) и присвоеният TTN номер (нарича се също и номер на билет) се съобщава на КЛИЕНТИТА.

##### 4.4. Локализиране на техническия проблем.

Основна стъпка от решаването на техническия проблем е установяването на причината (локализирането), за възникване на техническия проблем. Причините се категоризират по следния начин:

4.4.1. Проблем в споделената комутираща инфраструктура на RB WARE преди ДЕМАРКАЦИОННАТА ТОЧКА.

4.4.2. Проблем в мрежата на КЛИЕНТИТА и/или между мрежата на КЛИЕНТИТА и ДЕМАРКАЦИОННАТА ТОЧКА. В този случай ДЕЖУРНИЯ ИНЖЕНЕР НА RB WARE остава пасивно да следи за развитието на техническия проблем и при решаването му го закрива.

RB WARE и КЛИЕНТЪТ ще си сътрудничат активно в процеса на локализиране на техническия проблем.

##### 4.5. Ескалиране на технически проблем

При работа по регистриран технически проблем в процеса на неговото отстраняване, и в зависимост от приоритета на проблема, RB WARE ще координира помежду си или с операторите използвани от страна на RB WARE.

##### 4.6. Закриване на проблем

След отстраняване на техническия проблем, което се удостоверява от ДЕЖУРНИЯ ИНЖЕНЕР НА RB WARE и се потвърждава от КЛИЕНТИТА (когато е засегнат), регистрацията се закрива с отбелязване на датата и часа.

При затваряне на даден Trouble Ticket се отчитат следните показатели:

4.6.1. **MTTReact** – времето от възникване на проблема до неговото регистриране.

4.6.2. **MTTRestore** – времето от възникване на проблема до неговото решаване.

5. ФИНАНСОВИ КОМПЕНСАЦИИ

5.1. При надвишаване на предвиденото ГАРАНТИРАНО ВРЕМЕ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА УСЛУГАТА, RB WARE дължи на КЛИЕНТИТА финансова компенсация както следва:

Започнати часове над гарантираното време за възстановяване на услугата	Компенсация в проценти от месечната цена за ползване на УСЛУГАТА
3 часа	10%
5 часа	15%
7 часа	20%
8-ми и повече часа	30%

5.2. Ако за даден период от един календарен месец реално отчетеното ниво на достъпност на УСЛУГАТА е по-малко от ГАРАНТИРАНО НИВО НА ДОСТЪПНОСТ НА УСЛУГАТА, RB WARE дължи на КЛИЕНТИТА финансова компенсация както следва:

Отчетено ниво на достъпност на УСЛУГАТА (ОНДУ)	Компенсация в проценти от месечната цена за ползване на УСЛУГАТА
90% <= ОНДУ < 95%	10%
80% <= ОНДУ < 90%	20%
ОНДУ < 80%	30%

6. СИГУРНОСТ НА СПОДЕЛЕНАТА КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА

6.1. Основен приоритет на RB WARE е да осигурява на КЛИЕНТИТЕ надеждни и непрекъсваеми УСЛУГИ, като ограничи до възможния минимум рисковете от това волни, неволни грешки, дефектирало оборудване или недостиг на скорост на някой КЛИЕНТ да доведат до влошаване или прекъсване на УСЛУГИТЕ на други КЛИЕНТИ. В тази връзка са въведени следните ограничения и изисквания към КЛИЕНТИТЕ:

- 6.1.1. ФИЗИЧЕСКИТЕ ИНТЕРФЕЙСИ на RB WARE и КЛИЕНТИТЕ работят в режим full-duplex.
- 6.1.2. RB WARE не обслужва получени рамки (фреймове) извън стандарта Ethernet – по-малки от минималния и по-големи от 1500 байта, както и рамки с грешен CRC код или “развалени” такива;
- 6.1.3. RB WARE пропуска само следните Ethernet рамки:
  - 0x0800 - IPv4
  - 0x0806 - ARP
 и ограничава преминаването на всички останали Ethernet рамки;
- 6.1.4. ПУБЛИЧНИЯТ достъп се осъществява от адресното пространство на клиента, предоставеният реален пуличен адрес на клиента служи за терминация на услугите;
- 6.1.5. КЛИЕНТЪТЪГ не трябва да адресира (изпраща) други Ethernet рамки до multicast или broadcast MAC адресите освен:
  - broadcast ARP (Address Resolution Protocol) пакети;
- 6.1.6. Максимално количество изпращани broadcast пакети от оборудването на КЛИЕНТИТА не трябва да надвишава 50 (Петдесет) броя за секунда за всеки ФИЗИЧЕСКИ ИНТЕРФЕЙС;
- 6.1.7. КЛИЕНТЪТ не трябва да анонсира на VPN SERVER IP мрежи от предназначенията за изграждане на частни мрежи в облачното пространство на клиента (Private IPs);
- 6.1.9. RB WARE няма да маршрутизира трафик от реални адреси през VPN SERVERS между два или повече различни порта , комуникацията за динамично рутиране ще се осъществяват чрез OSPF протокол.



6.2. При нарушаване на ограниченията и изискванията по т.б.1., RB WARE известява КЛИЕНТИТА и ако в рамките на 24 (Двадесет и четири) часа проблемът не бъде отстранен RB WARE може административно да спре УСЛУГИТЕ. В случай, че нарушението е опасно и застрашава нормалното функциониране на УСЛУГИ на други КЛИЕНТИ, RB WARE може да спре автоматично УСЛУГИТЕ на КЛИЕНТА, след което го известява.

## 7. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО ЗА НИВО НА ОБСЛУЖАВАНЕ

7.1. RB WARE има право да внася промени в СПОРАЗУМЕНИЕТО ЗА НИВО НА ОБСЛУЖАВАНЕ, като уведомява КЛИЕНТИТЕ за това чрез публикуване на измененията и допълненията в СПОРАЗУМЕНИЕТО ЗА НИВО НА ОБСЛУЖАВАНЕ на страницата си в интернет на адрес [www.rb-ware.net](http://www.rb-ware.net) най-малко 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила.

7.2. При несъгласие с измененията на СПОРАЗУМЕНИЕТО ЗА НИВО НА ОБСЛУЖАВАНЕ УЧАСТНИКЪТ има право да прекрати ДОГОВОРА в срок до 10 (десет) дни от влизането им в сила, освен в случаите, когато промените в СПОРАЗУМЕНИЕТО ЗА НИВО НА ОБСЛУЖАВАНЕ произтичат от приложимото законодателство или от добавяне на нови допълнителни УСЛУГИ или възможности без това да се отразява съществено върху договорените услуги.

## 8. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Финансовите компенсации ще се изчисляват на база на текущите месечни цени за ползване на УСЛУГАТА, при които е регистриран проблем за дадената УСЛУГА.

8.2. Общия размер на финансовите компенсации за един календарен месец не може да надвишава 50% (Петдесет процента) от месечната цена за предоставяне на УСЛУГАТА.

### КЛИЕНТ

Представявана от:

ПОДПИС

-----

### RB WARE

Представявана от: Росен Бъчваров  
Управител

ПОДПИС

-----