

Общество с ограниченной ответственностью «Деловая сеть»

г. Минск

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора

ООО «Деловая сеть»

№ \_\_\_\_\_ от « » июня 2016 г.

## Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA)

Дата введения: с 01.07.2016

### Предмет соглашения

Настоящее соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA) является неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг связи оператором (ООО «Деловая сеть») и определяет согласованный уровень обслуживания предоставляемых услуг связи, порядок и условия предоставления абоненту технической поддержки.

Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, оператор и абонент руководствуются условиями договора.

### Термины и определения

В настоящем соглашении термины и определения применяются в следующих значениях:

*уровень обслуживания* - совокупность показателей качества оказываемой абоненту услуги связи и их предельные значения;

*гарантированный уровень обслуживания* - заявленный оператором уровень обслуживания, который он гарантированно обеспечивает на основе соглашения об уровне обслуживания;

*соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA)* - документированное соглашение двух и более сторон, определяющее гарантированные значения показателей качества услуги связи в соответствии с уровнем обслуживания, порядок взаимодействия и ответственность сторон;

*мониторинг показателей* - система наблюдения за количественными изменениями показателей качества услуги, их анализа и оценки, а также разработки рекомендаций по предупреждению и устранению нежелательных отклонений в уровне качества услуги;

*аварийная ситуация (авария)* - временное нарушение предоставления услуги связи, в результате которого потребление услуги абонентом становится невозможным;

*отчетный период* – оплаченный абонентом период предоставления услуги связи;

*заявка* – сообщение абонента об аварийной ситуации в службу технической поддержки оператора;

*плановые работы* – комплекс ремонтно-настроечных работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры оператора;

*время неготовности* – совокупность интервалов времени, в течение которых услуга не предоставлялась или ее качественные характеристики не соответствовали установленным нормам, за отчетный период (месяц);

*время реакции* – промежуток времени с момента получения заявки абонента до получения письменного подтверждения приема, квалификации заявки и начала работы над ней;

*время разрешения аварийной ситуации* – промежуток времени с момента получения заявки до устранения проблемы или предложения альтернативного решения проблемы, указанной в заявке.

### **Общие положения**

Услуга связи, оказываемая абоненту, характеризуется определенным уровнем обслуживания. Оказание ряда услуг связи возможно с установлением нескольких уровней обслуживания.

Срок действия соглашения об уровне обслуживания соответствует сроку действия договора на оказание услуги, неотъемлемой частью которого оно является, если иное не оговорено в соглашении.

Соглашение об уровне обслуживания определяет качество оказываемой оператором услуги через ряд показателей.

В целях обеспечения гарантированного выполнения обязательств соглашения, заключенного с абонентом, и регулирования отношений с партнерами оператор может заключать соглашения об уровне обслуживания с другими операторами, принимающими участие в процессе оказания услуги связи абоненту.

Полную ответственность по согласованным гарантированным значениям показателей качества услуги связи несет оператор, непосредственно взаимодействующий с абонентом и заключивший с ним соглашение об уровне обслуживания.

Абонент имеет право на предъявление претензии оператору по гарантированным в соглашении об уровне обслуживания обязательствам в рамках заключенного договора на оказание услуги связи.

### **Показатели качества**

Определение показателей качества оказываемой абоненту услуги связи является необходимым элементом настоящего соглашения об уровне обслуживания.

В настоящем соглашении об уровне обслуживания приводятся полные и сокращенные наименования показателей качества услуги связи.

Показатели качества услуги связи, включаемые в настоящее соглашение об уровне обслуживания, делятся на две категории:

- *специальные* - показатели, установленные для соответствующего вида услуг связи и/или сетей;
- *общие* - показатели, не зависящие от услуг и/или технологий.

В настоящее соглашение об уровне обслуживания включаются показатели, характеризующие качество услуги связи с учетом качества работы сети, на базе которой оказывается услуга, и качества обслуживания по наиболее значимым для абонента потребительским свойствам услуги:

- готовности услуги;

- качеству передачи;
- качеству обслуживания.

Показатели, включаемые в настоящее соглашение об уровне обслуживания, должны поддаваться измерению и количественной оценке.

В настоящее соглашение об уровне обслуживания включаются как прямые показатели (например, "время неготовности"), так и косвенные показатели качества услуги, которые рассчитываются как функции прямых показателей (например, "коэффициент готовности").

*Время неготовности* – совокупность интервалов времени, в течение которых услуга не предоставлялась или ее качественные характеристики не соответствовали установленным нормам, за отчетный период (месяц).

Гарантированные значения показателей качества услуги связи устанавливаются на основе действующих документов:

- актов законодательства;
- национальных стандартов;
- технических регламентов;
- руководящих документов;
- правил оказания услуг;
- приказов и других документов.

При наличии документов, устанавливающих обязательные количественные требования к тем или иным показателям качества услуги, гарантированные значения этих показателей должны быть не хуже регламентированных.

## **Готовность**

*Коэффициент неготовности (Service unAvailability, uSA, %) услуги* - отношение времени неготовности в предоставлении услуг к общему времени, когда услуга должна предоставляться.

Коэффициент неготовности определяется по каждой услуге отдельно.

В суммарное время неготовности не включаются периоды плановых работ оператора на сети передачи данных. Так, в совокупное время неготовности не включаются перерывы оказания услуги связи, возникшие при плановых (ремонтно-настроечных) работах, заранее согласованные с абонентом, или возникшие при устранении условий, возникших по вине абонента и угрожающих работоспособности других абонентов и/или сети в целом, или же протекавших вследствие причин, не находящихся под контролем оператора, как то:

- отказы, вызванные несоблюдением абонентом согласованных условий работы;
- отказы оборудования, находящегося за пределами зоны ответственности оператора;
- вмешательство абонента или третьей стороны в работу оборудования и программного обеспечения, обеспечивающего оказание услуги, не согласованное с оператором;
- нарушения функционирования услуги, обнаруженные абонентом, но не сообщенные в службу технической поддержки оператора.

### Уровни обслуживания

Оператор гарантирует предоставление абоненту услуг с соответствующим уровнем обслуживания со следующими качественными характеристиками (параметрами), представленными в табл. 1.

**Таблица 1.** – Уровни обслуживания по услугам

Параметр	Уровень обслуживания «А+»	Уровень обслуживания «А»	Уровень обслуживания «В»	Уровень обслуживания «С»
Услуга	Провайдеры	VIP+, KCC по ВОЛС/Ethernet, KCC Content, KCC НЦЭУ	VIP, VIP Wi-Fi, VIP ПБТ, VIP iDOM	iDOM, Business Network, KCC по xDSL
Коэффициент неготовности, %	uSA < 0,56	uSA < 0,56	uSA < 0,80	uSA < 2,00
Коэффициент готовности, %	SA ≥ 99,44	SA ≥ 99,44	SA ≥ 99,20	SA ≥ 98,00
Дополнительная полоса пропускания (Burst) сверх пропускной способности основного канала, %	В соответствии с преискурантом	VIP+ – 20% KCC по ВОЛС/Ethernet, KCC Content, KCC НЦЭУ - нет	VIP, VIP Wi-Fi – 10% VIP ПБТ, VIP iDOM - нет	Нет
Максимальное время неготовности, часов в месяц	4,09	4,09	5,84	14,40
Минимальная предоставляемая пропускная способность канала от заказываемой абонентом (по бланку), не менее, %	99,99	99,00	95,00	80,00
Индивидуальное абонентское обслуживание (персональный менеджер)	Есть	Есть	Есть	Нет

Время приема заявок службой техподдержки	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю
Время реакции	≤ 15 минут	≤ 15 минут	≤ 30 минут	≤ 60 минут
Время разрешения аварийной ситуации (восстановления связи)	≤ 4 часов	≤ 4 часов	≤ 10 часов	≤ 24 часов
Выделенный телефонный номер службы техподдержки	Есть	Есть	Нет	Нет
Выделенный специалист	Есть	Есть	Нет	Нет

### Мониторинг показателей качества

Мониторинг показателей качества, характеризующих уровень обслуживания оказываемой абоненту услуги связи, является необходимым условием соглашения об уровне обслуживания.

Мониторинг показателей качества услуги связи может производиться оператором как "ручным методом", так и в автоматическом режиме с применением аппаратно-программных средств.

### Оценка показателей качества

Оценка показателей качества услуги связи производится на соответствие их фактических значений гарантированным значениям, определенным в настоящем соглашении об уровне обслуживания.

Оператор обеспечивает объективность производимых им оценок показателей качества оказываемой абоненту услуги связи.

Оценка показателей качества услуги связи может производиться оператором самостоятельно и/или с привлечением третьей независимой стороны, обладающей требуемой компетенцией.

### Процедуры взаимодействия

О времени проведения плановых работ на сети абонент уведомляется не менее, чем за 24 часа до начала времени их проведения на собственной сети передачи данных и на сетях передачи данных других операторов (партнеров), участвующих в процессе оказания услуги (при наличии у оператора информации о проведении плановых работ на сетях передачи данных третьих лиц, прямым либо косвенным образом участвующих в процессе предоставления услуги абоненту, влекущих за собой временное отсутствие услуги). Способ уведомления абонента - по контактному телефону, SMS-сообщением и/или по электронной почте, указанных в договоре и дополнительных соглашениях, а также размещение информации на сайте оператора (по выбору оператора).

При проведении плановых работ на собственной сети передачи данных оператора, влекущих временное отсутствие услуги у абонента класса обслуживания «А»/«А+», оператор обязан предварительно, но не позднее, чем за 24 часа, уведомить абонента о дате, времени начала и планируемом времени завершения работ на сети (т.е. о возможном времени отсутствия услуги).

В случае получения письменного несогласия абонента класса обслуживания «А»/«А+» о возможности проведения оператором плановых работ на сети в течение последующих 24 часов с момента направления ему уведомления, абонент обязан со своей стороны уведомить оператора о возможной дате и времени плановых работ на сети, либо дата и время проведения плановых работ на сети согласуются с абонентом дополнительно в рабочем порядке. При отсутствии письменного несогласия оператор вправе приступить к работам.

При наличии у оператора информации о проведении плановых работ на сетях передачи данных третьих лиц, прямым либо косвенным образом участвующих в процессе предоставления услуги абоненту, влекущих за собой временное отсутствие услуги, оператор обязан предварительно, но не позднее, чем за 24 часа, уведомить заказчика (абонента) о дате, времени начала и планируемом времени проведения работ на сетях передачи данных третьих лиц (т.е. о возможном времени отсутствия услуги).

Оператор принимает все возможные меры для минимизации количества и продолжительности простоев, вызванных сбоями программного обеспечения и/или оборудования.

Согласно СТБ 1962-2012 время восстановления связи не должно превышать:

- для городских населенных пунктов – 24 ч;
- для сельских населенных пунктов – 48 ч.

### **Порядок подачи заявки**

Заявка подается абонентом в службу техподдержки оператора круглосуточно:

- по электронной почте - helpdesk@bn.by;
- по телефонам 174, +375 17 203-01-01, +375 29 12-12-911, +375 25 911-0-911, +375 33 6-330-330;
- по Skype - businessnet98.

Прием заявки абонента класса обслуживания «А»/«А+» осуществляется выделенными специалистами отдела информационного обеспечения с 08-00 до 18-00 в рабочие дни по выделенным/отдельным телефонам (сообщаются абоненту класса обслуживания «А»/«А+» при заключении договора). В остальное время звонки направляются на специалистов службы технической поддержки оператора.

Все принятые заявки регистрируются в автоматизированной системе учета заявок.

В целях повышения качества обслуживания абонентов ООО «Деловая сеть» производится аудиозапись обращений (заявок).

При необходимости абоненту сообщается регистрационный номер заявки.

Информация о службе технической поддержки в обязательном порядке включается в договоры/соглашения, заключаемые с абонентами.

## **Гарантии и компенсации**

Оператор предоставляет абоненту доступ к услуге не ниже гарантированных показателей соответствующего уровня обслуживания настоящего соглашения.

Оператор имеет право, уведомив абонента, прерывать предоставление доступа к услуге в случае проведения плановых работ. Оператор и абонент соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к услуге в штатном режиме и не включать такие перерывы во время неготовности.

Оператор и абонент соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к услуге, как предоставление доступа к услуге в штатном режиме и не включать такие перерывы во время неготовности услуги, если такие перерывы явились следствием:

- изменения абонентом настроек оборудования, прямо или косвенно влияющих на доступ к услуге и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности оператора, производимые без согласования с оператором;
- нарушения абонентом условий договора с оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к услуге и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;
- неработоспособности/несовместимости оборудования, используемого абонентом;
- доступа третьих лиц к учетным данным абонента, произошедшего по вине абонента;
- обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям договора.

Компенсация определяет ответственность оператора перед абонентом при невыполнении гарантированных обязательств (за оказание услуги ненадлежащего качества в части согласованного уровня обслуживания).

Все компенсации абоненту за неготовность услуги в соответствующем отчетном периоде предоставляются абоненту исключительно в виде вычета из стоимости предоставления услуги за следующий отчетный период. При этом под началом срока неготовности услуги оператор и абонент договорились понимать время получения заявки от абонента, в которой указывается на неготовность услуги, а под превышением времени восстановления – нарушение оператором сроков реакции или решения проблемы.

Для получения компенсации абоненту необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента восстановления услуги, направить письмо, в котором указать время неготовности услуги, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной заявки, оператор обязуется предоставить ответ на письмо, в котором будут указаны условия предоставления абоненту компенсации за неготовность услуги или мотивированный отказ от ее предоставления.

## **Актуализация**

Соглашение об уровне обслуживания должно поддерживаться в актуальном состоянии.

Допускается пересмотр и корректировка соглашения об уровне обслуживания оператором в одностороннем порядке, с уведомлением абонента о вносимых изменениях в срок не менее чем за 10 суток до введения их в действие, путем размещения соответствующего уведомления на официальном сайте оператора [www.bn.by](http://www.bn.by).