

Հավելված [redacted] Պատվեր-հայտ թիվ [redacted]-ին, առ « [redacted] » [redacted] 2010թ.
 Appendix [redacted] to Order-Request N [redacted], dated [redacted] 2010

Ծառայությունների մակարդակի երաշխիքները / Service Level Guarantees

Սույն հավելվածը կցվում է «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ և « [redacted] » [redacted] միջև [redacted] 2010թ. կնքված Պատվեր-հայտ թիվ [redacted]-ին և հանդիսանում է նրա անբաժանելի մասը:

The present appendix is attached to the Order-Request N [redacted] signed between “GNC-Alfa” CJSC and “ [redacted] ” [redacted] on [redacted] 2010 and is deemed the integral part of it.

IP արձանագրությամբ ցանցային միջուկի ծառայություններն ապահովում են երաշխավորված ծառայությունների մակարդակ ծառայությունների որակի հետևյալ պարամետրերով.

IP Backbone Service provides guaranteed Service Levels for the following Quality of Service parameters:

**Ծառայության որակի պարամետրերի սահմանումը և չափումը:
 Definition and Measurement of QoS parameters.**

<i>Ծառայության անվանումը / Service item</i>	<i>Ծառայության մակարդակը / Service Level</i>
Հասանելիությունը / Availability	99.5% ամսական / per month
Փաթեթների կորուստ / Packet loss	<=0.3% (ամսական միջին / monthly average)
Ուշացում / Latency	Միջին, առաքում-ստացում/Average RTT < 4 մվ/ms (Հայաստանում/Intra-Armenia)

Ծառայության խափանման մասին տեղեկացումը
 Տես Պայմանագրի Հավելված Գ (Հաճախորդի աջակցման ընթացակարգը):

Fault Reporting
 See Appendix C (Customer Care Regulation) of the Contract.

Ծառայության խափանումների դասակարգումը

Classification of Service Faults

Ծառայության խափանումներն ըստ նախապատվության դասակարգվում են որպես կրիտիկական, միջին և ցածր մակարդակի խափանումներ:

The service failures should be classified as either Critical, Medium or Low priority.

Կրիտիկական մակարդակի խափանում

Այսպիսի խափանումը նշանակում է, որ տեղի է ունեցել խափանում, որի պատճառով ընդհատվել է ծառայությունների սնուցումը Ջի-Էն-Սի Ալֆա ՓԲԸ-ի կողմից:

Միջին նախապատվության խափանում

Այսպիսի խափանումը նշանակում է, որ տեղի է ունեցել խափանում, որի հետևանքով Ջի-Էն-Սի Ալֆա ՓԲԸ-ի կողմից որոշ ծառայությունների մատուցումը մասնակի կամ ամբողջական կերպով դադարեցվել է :

Ցածր նախապատվության խափանում

Սա համակարգի կամ տեխնիկական բնույթ ունեցող խափանման բնորոշումն է Պատվեր-հայտում նշված ծառայության համար, որը սակայն ազդեցություն չի գործում մատուցվող Ծառայությունների որակի վրա:

Արձագանքում և էսկալացիայի ընթացակարգ

Յուրաքանչյուր խնդիր, որը նկատվում է Հաճախորդի կողմից և անմիջապես լուծում չի գտնում, ենթակա է արձագանքման և էսկալացիայի հետևյալ ընթացակարգի:

Էսկալացիայի ընթացակարգ Կրիտիկական մակարդակի խափանման դեպքերում

1. Խնդրի ծագման պահից երկու (2) ժամվա ընթացքում Հաճախորդը կտեղեկացվի խնդիրը վերացնելու նախաձեռնված գործողությունների մասին:
2. Եթե անսարքությունը շարունակվում է և առաջացել է «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ի սարքավորումների կամ ցանցի պատճառով, Հաճախորդը պետք է պարբերաբար տեղեկացված լինի վերջինիս մասին, և «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ն իր հերթին վերկանգնողական աշխատանքներին զուգահեռ կամ ստորև նշված ժամանակահատվածում պետք է.
 - ա. Տրամադրի տարվող աշխատանքների կարգավիճակի մասին տեղեկություն վեց (6) ժամվա ընթացքում,
 - բ. Տրամադրի թարմ տեղեկատվություն տարվող աշխատանքների կարգավիճակի մասին տասներկու (12) ժամվա ընթացքում,
 - գ. Քսանչորս (24) ժամվա ընթացքում տրամադրի գրություն ստորագրված

"Critical Failure"

This type of failure means that an outage has occurred, which disables or materially affects all running services provided by GNC-Alfa CJSC.

"Medium Priority Failure"

This type of failure means that an outage has occurred, which diminishes or disables some running services provided by GNC-Alfa CJSC.

"Low Priority Failure"

This is a term defining a failure in the system or failure to meet the technical specifications in the Order-Request but the Service is not impaired.

Feedback and Escalation Procedure

Any fault notified by the Customer which cannot be resolved at once, shall be subject to the following feedback and escalation procedure:

Escalation Procedure for "Critical Failure"

1. Within two (2) hours from notification of a fault the Customer will be informed regarding undertaken immediate actions to remedy the fault.
2. If the malfunction persists and is attributable to equipment or network parts controlled by GNC-Alfa CJSC, the Customer will be kept regularly informed and GNC-Alfa CJSC will, as developments occur or within:
 - a. six (6) hours, issue a status report,
 - b. twelve (12) hours, issue an updated status report.
 - c. twenty four (24) hours, issue a written statement signed by the GNC-Alfa CJSC NOC

«ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ի Ցանցային Կառավարման Կենտրոնի ղեկավարի կամ տեղակալի կողմից խնդրի լուծման բնույթի և ժամկետների վերաբերյալ:

Էսկալացիայի ընթացակարգ Միջին նախապատվության խափանման դեպքերում

1. Խնդրի ծագման պահից վեց (6) ժամվա ընթացքում Հաճախորդը կտեղեկացվի խնդիրը վերացնելու համար նախաձեռնված գործողությունների մասին:

2. Եթե անսարքությունը շարունակվում է և առաջացել է «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ի սարքավորումների կամ ցանցի պատճառով, Հաճախորդը պետք է պարբերաբար տեղեկացված լինի վերջինիս մասին, և «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ն իր հերթին վերկանգնողական աշխատանքներին զուգահեռ կամ ստորև նշված ժամանակահատվածում պետք է.

ա. Տրամադրի տարվող աշխատանքների կարգավիճակի մասին տեղեկություն տասներկու (12) ժամվա ընթացքում

բ. Տրամադրի գրություն ստորագրված «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ի Ցանցային Կառավարման Կենտրոնի ղեկավարի կամ տեղակալի կողմից խնդրի լուծման բնույթի և ժամկետների վերաբերյալ քսանչորս (24) ժամվա ընթացքում կամ հաջորդ աշխատանքային օրվա սկզբին:

Էսկալացիայի ընթացակարգ Ցածր նախապատվության խափանման դեպքերում

1. Հաճախորդը կտեղեկացվի խնդիրը վերացնելու նախաձեռնված գործողությունների մասին խափանման ծանուցմանը հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում:

2. Եթե անսարքությունը շարունակվում է և առաջացել է «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ի սարքավորումների կամ ցանցի պատճառով, Հաճախորդը պետք է պարբերաբար տեղեկացված լինի վերջինիս մասին և «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ն իր հերթին վերկանգնողական աշխատանքներին զուգահեռ կամ ստորև նշված ժամանակահատվածում պետք է.

ա. Տրամադրի տարվող աշխատանքների կարգավիճակի մասին տեղեկություն երկու (2) աշխատանքային օրվա ընթացքում,

manager or his first representative, on how the problem will be solved and when results can be expected.

Escalation Procedure for "Medium Priority Failure"

1. Within six (6) hours from notification of a fault the Customer will be informed regarding undertaken actions to remedy the fault.

2. If the malfunction persists and is attributable to equipment or network parts controlled by GNC-Alfa CJSC, the Customer will be kept regularly informed and GNC-Alfa CJSC will, as developments occur or within:

a. twelve (12) hours, issue a status report,

b. twenty-four (24) hours, or start of next working day, issue a written statement signed by the GNC-Alfa CJSC NOC manager, or his representative, on how the problem will be solved and when results can be expected.

Escalation Procedure for "Low Priority Failure"

1. Within the following normal working day from notification of a fault, the Customer will be informed regarding undertaken actions to remedy the fault.

2. If the malfunction persists and is attributable to equipment or network parts controlled by GNC-Alfa CJSC, the Customer will be kept regularly informed and GNC-Alfa CJSC will, as developments occur or within:

a. two (2) working days, issue a status report,

բ. Տրամադրի գրություն ստորագրված «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ի Ցանցային Կառավարման Կենտրոնի ղեկավարի կամ տեղակալի կողմից խնդրի լուծման բնույթի և ժամկետների վերաբերյալ չորս (4) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Եթե որևէ պատճառով Հաճախորդը բավարարված չէ խնդրի լուծման արդյունքով, կամ հավատացած է, որ խնդիրը չի ստացել համապատասխան ուշադրություն հետադարձ կապի թույլատրելի ժամկետներում, Հաճախորդը կարող է խնդիրը բարձրացնել «ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ-ի ղեկավարություն՝ հետևյալ աղյուսակի համապատասխան.

Ջի-Էն-Սի Ալֆա ՓԲԸ-ի ղեկավարության հեռախոսահամարներ

Տեխնիկական տնօրեն՝ 010-594149- 9904
ԻՏ տնօրեն՝ 010-594149- 9907
Վաճառքի և Մարքեթինգի տնօրեն՝ 010-594149-9988

«ՋիԷնՍի-Ալֆա» ՓԲԸ կապնվելիս խնդրում ենք տրամադրել հետևյալ տեղեկությունը.

- Տրամադրված լինելու դեպքում անսարքության տոմսակի համարը, կամ Հաճախորդի և Լինկ Կոդը,
- Անունը, կազմակերպության անվանումը, հեռախոսահամարը,
- Խափանման ամսաթիվը և ժամանակը:

Հատուցում Ծառայությունների մակարդակի երաշխիքները չապահովելու համար

Այն դեպքում, եթե խափանման ժամանակահատվածը գերազանցի ծառայության երաշխավորված մակարդակը, Օպերատորը պարտավոր է Բաժանորդին վճարել հատուցում՝ համաձայն հետևյալ սխեմայի.

- b. four (4) working days, issue a written statement signed by the GNC-Alfa CJSC NOC manager, or his representative, on how the problem will be solved and when results can be expected.

If for any reason, the Customer is not satisfied with the problem resolution or believes that the problem has not received the adequate attention within the feedback time allowed, the customer can escalate to GNC-Alfa CJSC's higher level of management by the following schedule:

GNC-Alfa CJSC Management Contacts

Technical Director: Tel.: 010-594149, ext. 9904
IT Director: Tel.: 010-594149, ext. 9907
Sales and Marketing Director: Tel.: 010-594149, ext. 9988

When contacting GNC-Alfa CJSC, please be prepared to provide the following information:

- Trouble Ticket number, if assigned, or your Customer-ID and Link-ID,
- Name, company name, telephone numbers,
- Date and time of fault occurrence.

Penalty on Not Meeting Service Level Guarantees

In case, if malfunction period exceeds the guaranteed service level, the Operator will be obliged to pay Penalty to the Customer according to the following Schedule:

Հատուցման չափի հաշվարկի սխեման / Schedule of Penalty Calculation

Չափված հասանելիությունը / Measured Availability (a) (% ամսական / % per month)	Հատուցման չափի % ծառայության ամսավճարից / Amount of Penalty % of monthly service fee)
a ≥ 99.50%	0 %
99.50 % > a ≥ 98.50 %	5 %
98.50 % > a ≥ 98.00 %	8 %
98.00 % > a ≥ 90.00 %	10 %
90 % > a	10% + ամսավճարի 1/720-ը խափանման յուրաքանչյուր ժամի համար, սակայն ոչ ավելի քան ամսավճարի 100% չափը / 10% +1/720 of monthly fee for every hour of failure, but not exceeding 100% of monthly fee amount.

Հատուցումը վճարվում է միայն Բաժանորդի կողմից գրավոր պահանջի առկայության դեպքում, որը պետք է ուղարկվի Օպերատորին մինչև առաջացած վթարի ամսին հաջորդող ամսվա 5-րդ օրը:

Penalty is paid only upon Customer’s written demand, which shall be sent to the Operator before the 5th date of the month following the month during which the failure occurred.

Օպերատոր / Operator	Պատվիրատու / Customer
Հ. Ֆարամազյան / H. Faramazyan Գլխավոր տնօրեն / General Director	<div style="background-color: yellow; width: 100px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> / <div style="background-color: yellow; width: 100px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> Գլխավոր տնօրեն / General Director
Սմսաթիվ/Date:	Սմսաթիվ/Date: