Споразумение за ниво на обслужване (SLA) и процедура за ескалация

Този документ описва каналите за връзка, приоритетите и времето за реакция при технически проблеми и прекъсвания на услугите, предоставяни от Атлантис БГ ООД.

Сигнали с приоритет P1 и P2 приемаме 24/7, всеки ден от годината. Сигнали с приоритет P3 и P4 обработваме в работни дни, от понеделник до петък, 09:00 - 18:00 ч.

1. Нива и контакти

Ниво 1: Център за поддръжка (NOC)

Приема и регистрира сигналите, прави първоначална диагностика и дистанционна проверка на трасетата и оборудването и ви държи в течение.

Телефон **+359 2 974 88 55**
Имейл **support@atlantis.bg**

Ниво 2: Дежурни инженери

Сложни аварии, срив в опорната мрежа или BGP, връзка с горните доставчици, изпращане на екип на място и оперативни решения. Търсете ги директно само при критична авария (P1).

Телефон **+359 89 660 6459**

2. Приоритети и време за реакция

Приоритет	Кога	Как да съобщите	Реакция, ниво 1	Реакция, ниво 2	Ескалация към ниво 2
P1 - Критичен 24/7	Пълен срив на услугата или сериозно намален основен капацитет.	Задължително по телефона	до 15 мин.	до 15 мин.	Веднага: обадете се директно на ниво 2
P2 - Висок 24/7	Влошено качество (загуба на пакети, високо закъснение) или отпадане на резервното трасе.	Телефон или имейл	15 мин. по телефона, 2 часа по имейл	до 1 час	След 45 мин. без напредък на ниво 1
P3 - Стандартен работни дни	Проблем с една услуга или едно крайно устройство, без засягане на мрежата.	Имейл (препоръчително)	до 4 работни часа	до 8 работни часа	При нужда от инженерна намеса
P4 - Нисък работни дни	Въпроси, заявки за промени и конфигурации, планирани профилактики.	Имейл	до 24 работни часа	до 48 работни часа	При планиране на дейности

3. Как да съобщите и кога да ескалирате директно

- **Критична авария (P1):** не чакайте ниво 1, обадете се директно на дежурните инженери. Ако все пак съобщите на ниво 1, операторът веднага прехвърля разговора към ниво 2, без диагностика.
- **Всички останали сигнали** изпращайте на support@atlantis.bg. Всеки сигнал се регистрира и обработва според приоритета си.
- **Извън работно време:** сигнали P3 и P4, получени вечер или през почивни дни, обработваме от 09:00 ч. на следващия работен ден.