

ПРОЦЕДУРИ ПО ОБСЛУЖВАНЕ	SERVICE PROCEDURES
1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ	1. DEFINITIONS
ЕЛЕМЕНТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ – отделно Оборудване, Система или Услуга или тяхна съвкупност, за които се предоставят услуги по Обслужване.	SERVICE ITEM – a separate Equipment, System or Service or their aggregation, for which Support services are provided.
ИНЦИДЕНТ - отклонение от нормалната работа поради нередност, смущение във функционирането, технически пропуск, недостатък, повреда или грешка, което пряко или косвено оказва негативно влияние върху работоспособността или намаляване на качествата на Елементите за Обслужване.	INCIDENT - malfunction due to irregularity, disturbance in the functioning, technical fault, defect, failure or error, which directly or indirectly have a negative impact on performance or reduce the quality of the Service Items
ПОДДРЪЖКА – услуга, която не е свързана с решаването на Инцидент, включително запитване за информация, искане за съдействие и други дейности, свързани с Елементите за обслужване, които не са свързани с прекъсване или намаление на работоспособност.	MAINTENANCE - a service that is not related to resolving an Incident, including request for information, request for assistance and other activities, related to the Service Items which are not connected with interruption or decrease in performance.
ОБСЛУЖВАНЕ – всички дейности свързани с решаването на Инциденти и извършването на услуги по Поддръжка.	SUPPORT– all activities related to the resolving Incidents or performing Maintenance services.
СЕРВИЗНА ЗАЯВКА - запис на искане от страна на клиент, с което той възлага отстраняване на конкретен Инцидент или извършването на дейности по Поддръжка.	SERVICE TICKET - a record of customer`s request, by which the customer assigns the resolving of specific Incident or performing Maintenance services.
СЕРВИЗЕН ЦЕНТЪР – центърът за сервизно обслужване, където се обработват Сервизните заявки.	SERVICE CENTER – the Service center, where the Service tickets are processed.
2. ПРОЦЕДУРА ЗА РЕШАВАНЕ НА СЕРВИЗНИ ЗАЯВКИ	2. PROCEDURE FOR SERVICE TICKETS RESOLVING
Настоящите процедури се прилагат при: <ul style="list-style-type: none"> - уведомяване за възникнал Инцидент; - заявка за Поддръжка. 	These procedures shall apply in case of: <ul style="list-style-type: none"> - notification of Incident; - Service request.
Стъпка 1 – Подаване на информация за Сервизна заявка	Step 1 – Submitting a Service ticket
При уведомяване за възникнал Инцидент или при заявяване на услуга за Поддръжка, отнасящи се към Елемента за обслужване, клиентът уведомява Парафлоу Комуникаейшънс ООД по един от следните начини:	In case of Incident or in case of Service request, concerning the Service item, the customer shall notify Paraflow Communications OOD by one of the following channels:
- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Point“, достъпна на адрес: https://hotline.paraflow.bg ;	- registration of a Service ticket at Service Information System “Paraflow Service Point”, available at: https://hotline.paraflow.bg ;
- по електронна поща на адрес: hotline@paraflow.bg ;	- via e-mail at: hotline@paraflow.bg ;

<p>- по телефона за контакт със Сервизния център: 0700 10 887, 02 960 4222;</p>	<p>- on the Service center’s phone: 0700 10 887; +359 2 9604222.</p>
<p>на място в Сервизен център на един от посочените адреси https://www.paraflow.bg/contacts</p>	<p>- onsite at one of the Service centers available at: https://www.paraflow.bg/contacts</p>
<p>При регистриране на заявка клиентът задължително предоставя информация за заявител, телефон за връзка, Елемент за обслужване и детайлно описание на Инцидента или исканата Поддръжка. При уведомяване по телефона, електронна поща или на място, Сервизната заявка се попълва от дежурния оператор във възможно най-кратък срок. Всякакви други начини за уведомяване на служители на Парафлоу Комуникейшънс ООД не гарантират регистрация на Сервизна заявка и време за изпълнението ѝ.</p>	<p>By registration of a Service ticket the customer shall provide the required information about the applicant, phone for contact, affected Service item, and detailed description of the Incident or Service request. By registration via phone, e-mail or onsite, the Service ticket shall be registered by the Duty Service Desk Operator, as soon as possible. Notifications by any other means shall not guarantee the registration and resolution time of the Service tickets.</p>
<p>Стъпка 2 – Регистриране на Сервизна заявка</p>	<p>Step 2 – Service ticket registration</p>
<p>Сервизната информационна система на Парафлоу Комуникейшънс ООД автоматично генерира номер на Сервизната заявка при нейното регистриране. Клиентът получава пълната информация на посочения имейл адрес за контакт. Препоръчително е клиентът да съхранява номера на Сервизната заявка и да го използва при по-нататъшни референции към случая.</p>	<p>The Service information system of Paraflow Communications OOD shall automatically issue a number of the Service ticket by its registration. The customer will receive details for the registered Service ticket on the appointed e-mail address. It is strongly recommended the customer to keep the Service ticket number for further references.</p>
<p>Стъпка 3 – Определяне на приоритет</p>	<p>Step 3 – Prioritization of Service ticket</p>
<p>Операторите „Гореща линия“ на Сервизния център определят приоритет на Сервизните заявки, въз основа на влиянието, което оказват върху клиента и неговата организация, така както е описано в т.3 от настоящите процедури. Срокът за решаване на Сервизната заявка зависи от нейния приоритет и договореностите с клиента. Дежурният оператор определя специалист, отговорен за решаване на Сервизната заявка.</p>	<p>The Service Desk Operators shall assign the Service ticket priority based on its impact on the customer and his organization, as described in article 3 of the current procedures. The resolution time for Service tickets will depend on its priority and agreements with the customer. The Duty Service Desk Operator shall assigns the Service ticket to an engineer, responsible for its resolving.</p>
<p>Стъпка 4 - Решаване на Сервизни заявки</p>	<p>Step 4 – Service tickets resolution</p>
<p>Специалистът извършва диагностика при възникнал Инцидент и предприема действия по решаване на Сервизната заявка. Сервизната информационна система изпраща съобщения на клиента, с които своевременно го информира за извършените действия и напредъка по изпълнение на заявката. След като заявката е изпълнена, клиентът се информира за извършените дейности, вложените части и постигнатите резултати.</p>	<p>The engineer shall perform diagnostics in case of Incident and shall perform activities for Service ticket resolution. The Service information system shall timely notify the customer via e-mail for the work performed and the status of the Service ticket. After the Service ticket completion, the customer shall be informed about the performed work, the used spare parts and the achieved results.</p>
<p>Стъпка 5 – Приключване на Сервизна заявка</p>	<p>Step 5 – Service ticket completion</p>

<p>Клиентът или упълномощено от него лице потвърждава решаването на Сервизната заявка писмено, с подписване на формуляр на заявката. С това обработката на Сервизната заявка приключва.</p>	<p>The customer or dully authorized employee shall confirm the successful solving of the Service ticket in writing by signing a Service ticket form. Therewith the process for handling Service ticket ends.</p>																				
<p>3. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПРИОРИТЕТ НА СЕРВИЗНИТЕ ЗАЯВКИ</p>	<p>3. SERVICE TICKETS PRIORITIZATION</p>																				
<p>Приоритетът на Сервизните заявки се определя в зависимост от тяхното влияние върху работоспособността на потребителите и тяхната спешност, по описаните по-долу критерии.</p>	<p>The priority of the Service tickets depends on their impact on the user’s performance and their urgency, as described below.</p>																				
<p>Критериите за определяне на влиянието са:</p>	<p>The impact assessment criteria are as follows:</p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="145 770 432 846">ВЛИЯНИЕ</th> <th data-bbox="440 770 766 846">ОПИСАНИЕ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="145 857 432 1093"> <p>1 - Критично (Засегната е цялата организация)</p> </td> <td data-bbox="440 857 766 1093"> <p>Регистрираното събитие засяга цялата организация на клиента или критични системи и услуги.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 1104 432 1339"> <p>2 - Голямо (Засегнат е отдел)</p> </td> <td data-bbox="440 1104 766 1339"> <p>Регистрираното събитие засяга множество потребители/отдел от организацията на клиента.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 1350 432 1630"> <p>3 - Средно (Засегнати са едно или няколко лица)</p> </td> <td data-bbox="440 1350 766 1630"> <p>Регистрираното събитие засяга един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 1641 432 1980"> <p>4 - Слабо (Няма засегнати лица)</p> </td> <td data-bbox="440 1641 766 1980"> <p>Регистрираното събитие засяга Елемент за обслужване, но не влияе върху работния процес на клиента.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	ВЛИЯНИЕ	ОПИСАНИЕ	<p>1 - Критично (Засегната е цялата организация)</p>	<p>Регистрираното събитие засяга цялата организация на клиента или критични системи и услуги.</p>	<p>2 - Голямо (Засегнат е отдел)</p>	<p>Регистрираното събитие засяга множество потребители/отдел от организацията на клиента.</p>	<p>3 - Средно (Засегнати са едно или няколко лица)</p>	<p>Регистрираното събитие засяга един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.</p>	<p>4 - Слабо (Няма засегнати лица)</p>	<p>Регистрираното събитие засяга Елемент за обслужване, но не влияе върху работния процес на клиента.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="794 770 1066 846">IMPACT</th> <th data-bbox="1074 770 1442 846">DESCRIPTION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="794 857 1066 1093"> <p>1 - Critical (The entire organization is affected)</p> </td> <td data-bbox="1074 857 1442 1093"> <p>The registered case affects the entire customer’s organization or critical systems and services.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="794 1104 1066 1339"> <p>2 - High (Affected department)</p> </td> <td data-bbox="1074 1104 1442 1339"> <p>The registered case affects a numerous users/ department at the customer’s organization.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="794 1350 1066 1630"> <p>3 - Medium (One or more users are affected)</p> </td> <td data-bbox="1074 1350 1442 1630"> <p>The registered case affects one or more users or non-critical activity at the customer’s organization.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="794 1641 1066 1980"> <p>4 - Low (No affected users)</p> </td> <td data-bbox="1074 1641 1442 1980"> <p>The registered case affects a Service item, but the work process of the customer is not affected.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	IMPACT	DESCRIPTION	<p>1 - Critical (The entire organization is affected)</p>	<p>The registered case affects the entire customer’s organization or critical systems and services.</p>	<p>2 - High (Affected department)</p>	<p>The registered case affects a numerous users/ department at the customer’s organization.</p>	<p>3 - Medium (One or more users are affected)</p>	<p>The registered case affects one or more users or non-critical activity at the customer’s organization.</p>	<p>4 - Low (No affected users)</p>	<p>The registered case affects a Service item, but the work process of the customer is not affected.</p>
ВЛИЯНИЕ	ОПИСАНИЕ																				
<p>1 - Критично (Засегната е цялата организация)</p>	<p>Регистрираното събитие засяга цялата организация на клиента или критични системи и услуги.</p>																				
<p>2 - Голямо (Засегнат е отдел)</p>	<p>Регистрираното събитие засяга множество потребители/отдел от организацията на клиента.</p>																				
<p>3 - Средно (Засегнати са едно или няколко лица)</p>	<p>Регистрираното събитие засяга един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.</p>																				
<p>4 - Слабо (Няма засегнати лица)</p>	<p>Регистрираното събитие засяга Елемент за обслужване, но не влияе върху работния процес на клиента.</p>																				
IMPACT	DESCRIPTION																				
<p>1 - Critical (The entire organization is affected)</p>	<p>The registered case affects the entire customer’s organization or critical systems and services.</p>																				
<p>2 - High (Affected department)</p>	<p>The registered case affects a numerous users/ department at the customer’s organization.</p>																				
<p>3 - Medium (One or more users are affected)</p>	<p>The registered case affects one or more users or non-critical activity at the customer’s organization.</p>																				
<p>4 - Low (No affected users)</p>	<p>The registered case affects a Service item, but the work process of the customer is not affected.</p>																				
<p>Критериите за определяне на спешността са:</p>	<p>The urgency assessment criteria are as follows:</p>																				

СПЕШНОСТ	ОПИСАНИЕ	URGENCY	DESCRIPTION
1 - Незабавна	Регистрираното събитие изисква неотложна реакция, без възможности за заобикаляне или друго временно решение.	1 – Immediate	The registered case requires immediate reaction, no available workaround or temporary solution.
2 - Висока	Регистрираното събитие изисква реакция в най-кратки срокове. Няма възможност за заобикаляне или друго временно решение.	2 - High	The registered case requires short time reaction. No available workaround or temporary solution.
3 - Средна	Регистрираното събитие изисква реакция в разумни срокове. Може да има възможност за заобикаляне или друго временно решение.	3 - Medium	The registered case requires reaction in reasonable time. Available workarounds or other temporary solution.
4 - Ниска	Регистрираното събитие няма пряко влияние върху услуги и потребители. Може да има възможност за заобикаляне или друго временно решение.	4 - Low	The registered case has no direct impact on users and services. Available workarounds or other temporary solution.
Приоритетът се определя по следната матрица:		The priority is assigned based on the following matrix:	

Влияние \ Спешност	Критично	Голямо	Средно	Слабо
Незабавна	П 1: Критичен	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Висока	П 2: Висок	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Средна	П 3: Среден	П 3: Среден	П 3: Среден	П 4: Нисък
Ниска	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък

Impact \ Urgency	Critical	High	Medium	Low
Immediate	P 1: Critical	P 2: High	P 3: Medium	P 4: Low
High	P 2: High	P 2: High	P 3: Medium	P 4: Low
Medium	P 3: Medium	P 3: Medium	P 3: Medium	P 4: Low
Low	P 4: Low	P 4: Low	P 4: Low	P 4: Low

4. ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИИ	4. PROCEDURE FOR COMPLAINTS
При установяване на несъответствия в качеството на предоставяната услуга клиентът	In case of nonconformity with the required quality of provided service, the customer shall notify Paraflow



уведомява Парафлоу Комуникейшънс ООД в срок до 3 (три) дни след приключване на Сервизната заявка по един от следните начини:	Communications OOD within 3 (three) days from completion of the Service ticket by one of the following means of communication:
- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Point“, достъпна на адрес: https://hotline.paraflow.bg;	- registration of Service ticket at Service Information System “Paraflow Service Point”, available at: https://hotline.paraflow.bg;
- по електронна поща на адрес: hotline@paraflow.bg;	- via e-mail at: hotline@paraflow.bg;
- по телефона за контакт със Сервизния център на Изпълнителя 0700 10 887, 02 960 4222.	- on the Service center’s phone: 0700 10 887; +359 2 9604222.
При рекламация клиентът задължително трябва да реферира предходната Сервизна заявка.	In case of complaint the customer shall obligatory refer to the number of the relevant Service ticket.
Рекламациите се обработват и ескалират аналогично на Сервизните заявки по описания по-горе начин.	All complaints are handled and escalated similarly to the Service tickets as described above.