

## **НАЕТ СЪРВЪР - СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ**

### **1. Гарантиране качеството на услугите**

Нетера гарантира, че:

- a) при повреда на някой от хардуерните компоненти в сървъра, ще подмени дефектирания компонент до 5 часа от момента на установяване на повреда, ако тя е възникнала в работно време (от Понеделник до Петък, от 09:00 до 17:00 часа), и до 5 часа от началото на следващия работен ден, ако повреда е възникнала в извънработно време.
- b) при невъзможност да се отстрани повреда в наетия сървър чрез подмяна на дефектирал компонент, на Клиента ще бъде предоставен друг сървър с подобни или по-добри хардуерни спецификации в срок до 48 часа от момента на установяване на повреда.

### **2. Обслужване на проблеми**

2.1. При откриване на проблем с услугата, Клиентът е длъжен да уведоми незабавно дежурния инженер на Нетера.

2.2. При получаване на заявка за проблем дежурният инженер отваря заявка за обслужване на проблем (trouble ticket) и записва следната информация:

- a) точното време на получаване на заявката;
- b) име на представителя на Клиента;
- c) естество на заявката.

2.3. Клиентът има право да е адекватно информиран (в пряк разговор или по електронен път) за хода на работата по отстраняването на проблема му.

2.4. За да бъдат максимално ефективни в локализирането и отстраняването на проблемите, инженерите на Нетера е възможно да изискват от техническия персонал на Клиента активно асистирание - наблюдение и съобщаване на резултати от събития, извършване на тестове и др. Клиентът е длъжен да оказва такова съдействие.

2.5. При диагностика и отстраняване на повреди е възможно временно изваждане от употреба на наетия сървър като Нетера ще направи всичко възможно то да се избегне или да продължи възможно най-малко. Клиентът има възможност да предостави временен достъп на Нетера до операционната система върху наетия сървър с цел по-бързо диагностициране и отстраняване на проблема.

### **3. Профилактика на платформата**

3.1. Нетера извършва планирани профилактики в инфраструктурата си, за което уведомява писмено Клиента в срок от 5 календарни дни преди извършване на дейностите.

3.2. Дейности по реда на т. 3.1. не могат да надвишават повече от една планирана профилактика месечно с прекъсване на услугата и до 3 планирани профилактики без прекъсване на услугата.

3.3. Профилактиките не могат да продължават повече от 6 часа и да предизвикват прекъсване по-дълго от 60 минути.

3.4. Клиентът не може да претендира за неустойки свързани с извършване на планирани профилактики от страна на Нетера и при спазени условия на т. 3.1., т. 3.2. и т. 3.3.

#### 4. Процедура за ескалиране на проблем

В случай че определен проблем не е разрешен по задоволителен или своевременен начин, Клиентът може да се свърже и да потърси съдействие от по-високо ниво на управление в корпоративната структура на Нетера, както следва:

Ниво	Проблем	Ниво на отговорност	Контакти към момента на подписване на договора
1	Критичен, значителен, частичен или предупредителен проблем, както и всички други искания	Дежурни инженери	24 часов телефон: +359 (0) 700 42 300 itservices(at)neterra.net
2	Критичен проблем, който не може да бъде разрешен от дежурен инженер	Мениджър ITSOC	моб. телефон: +359 889 348 956 manageritsoc(at)neterra.net
3	Критичен проблем, който не може да бъде разрешен от Мениджър ITSOC	Оперативен р-л Технически отдел	моб. телефон: +359 88 2 793 986 headofoperations(at)neterra.net
4	Критичен проблем, който не може да бъде разрешен от Оперативен р-л Технически отдел	Управител на дружеството	в работни часове: +359 2 9751616 mdirector(at)neterra.net

#### 5. Неустойки

Неустойките се изчисляват пропорционално и са равни на 5% за всеки гва часа неналичност на услугата след изтичане на сроковете дефинирани в т.1 до максимум 100% от месечната такса.

#### 6. Други условия

6.1. Нетера не поема отговорност при нарушаване на качеството на услугата поради проблеми в мрежи на трети оператори, включително на глобалните Интернет доставчици (Tier-1) или на Клиента.

6.2. Нетера не носи отговорност за проблеми и прекъсвания, възникнали в следствие на действия на Клиента, както и причинени от разположеното и/или използвано от Клиента съдържание върху сървърите.

6.3. Нетера не поема отговорност за проблеми и прекъсвания, възникнали в следствие на компютърни вируси, хакерски атаки и злоумишлени действия на трети страни.