

IT УСЛУГИ - СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ

1. Гарантиране качеството на услугите

1.1. Нетера гарантира, че при възникнал частичен или критичен проблем със сървъра или приложенията върху него ще започне работа по диагностика и отстраняване на проблема до времената посочени с параметрите „Време за реакция при частичен проблем“ и „Време за реакция при критичен проблем“.

1.2. При неспазване на посочените времена Нетера дължи неустойки на Клиента спрямо таблицата за неустойки в т.5.

2. Заявки за обслужване на проблем

2.1. При откриване на проблем, Клиентът е длъжен да попълни заявка за обслужване на проблем (trouble ticket) или да уведоми Нетера незабавно.

2.2. При извършени дейности по заявка за възникнали проблеми дежурният служител на Нетера записва следната информация:

- a) време на постъпване на заявката, ако тя е направена по телефона
- b) естество на проблема, описание на извършените действия и всякаква друга информация, свързана със заявката/проблема;
- c) време на работа.

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

3. 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

4. Достъп до информация

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

5. Таблици за неустойки

Неустойки при частичен проблем като % от месечната такса на засегнатия сървър.

Неустойки при частичен проблем като % от месечната такса на засегнатия сървър.	
Време за реакция	Неустойки
Реакция по-късно от посоченото време в параметъра „Време за реакция при частичен проблем“	Пропорционално 5% за всеки два часа закъснение до максимум 100% от месечната такса на засегнатия сървър.

Неустойки при критичен проблем като % от месечната такса на засегнатия сървър.

При критични проблеми не се изплащат неустойки за частични проблеми.

Време за реакция	Неустойки
Реакция по-късно от посоченото време в параметъра „Време за реакция при частичен проблем“	Пропорционално 5% за всеки два часа закъснение до максимум 100% от месечната такса на засегнатия сървър.

6. Други условия

6.1. Нетера не носи 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, възникнали в следствие на действия на Клиента, както и причинени от разполагането и/или използването от Клиента или трети страни съдържание върху управляваните сървъри.

6.3. Нетера не носи отговорност при отдалечено управление на сървъри, разположени в други центрове за данни и възникнали проблеми с тях, които не позволяват реакция в гарантираните времена.

6.4. Нетера не носи отговорност за проблеми, възникнали в следствие на компютърни вируси, червеи, троянски коне, всякакви други форми на злореден софтуер, хакерски атаки и други злоумишлени действия на трети страни.