

КЛАУД СЪРВЪР - СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ

1. Гарантиране качеството на услугите

1.1. Нетера гарантира, че услугата ще бъде напълно налична през 99.9% и частично налична през 99.7% от времето, изчислено на месечна база според дефиницията за наличност на услугата в Описанието на услугата.

1.2. Наличност за период (коефициент на наличност) се представя процентно и се изчислява по следната формула:

$$L = \frac{TT - dTT}{TT}$$

Където:

L - коефициент на наличност (100% при напълно налична услуга за периода);

TT - общото време за измервания период;

dT - общото време, през което измерваната услуга не е била налична през периода.

2. Заявки за обслужване на проблем

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

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

2.2.1. точното време на получаване на заявката;

2.2.2. име на представителя на Клиента;

2.2.3. 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, NOC и NMT инженерите 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.

2.5. Клиентът е длъжен да оказва такова съдействие.

3. Профилактика на платформата

3.1. Нетера извършва планирани профилактики на платформата, чрез която се предоставят услугите, 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. Таблицы за неустойки

Неустойки при частична неналичност на услугата като % от периодичната такса за нея.	
Наличност	Неустойки
Наличност > 99.7%	няма
99.7% > Наличност	пропорционално 5% за всеки два часа частична неналичност до максимум 100% от месечната такса

Неустойки при пълна неналичност на услугата - като % от периодичната такса за нея. За периодите с пълна неналичност не се изплащат неустойки за частична неналичност.

Наличност	Неустойки
Наличност > 99.9%	няма
99.9% > Наличност	пропорционално 5% за всеки час пълна неналичност 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 Cloud 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.