

ИТ УСЛУГИ - ЕДНОКРАТНА ТЕХНИЧЕСКА ПОМОЩ

1. Дефиниция на услугата „Еднократна техническа помощ“

Нетера предоставя възможност на Клиента да получи еднократна техническа помощ от висококвалифициран системен администратор като допълнителна услуга към услугите „Клауд сървър“ и „Нает сървър“.

1.1. Услугата е предплатена, еднократна и с период на отчитане един час. Минималният срок за предоставяне на услугата е един час.

2. Свързани документи

2.1. Общи условия за предоставяне на телекомуникационни услуги от „Нетера“ ЕООД;

2.2. Клауд сървър - Описание на услугата;

2.3. Нает сървър - Описание на услугата.

3. Параметри на услугата

3.1. Време - дефинира времето на услугата в часове (за всеки започнат час).

4. Условия на услугата

4.1. Услугата се предоставя само след предварителна уговорка между Нетера и Клиента и възможност на Нетера да осигури подходящ специалист. Клиентът може да провери възможността за осигуряване на подходящ специалист чрез запитване до Нетера в уеб базирания контролен панел на услугите „Клауд сървър“ и „Нает сървър“.

4.2. Услугата се предоставя в работно време. Под работно време се има предвид интервалите от 09:00 до 17:00 от Понеделник до Петък. Официалните празници и неработни дни се считат за извънработно време.

4.3. Услугата се предоставя след нейното закупуване и попълване на заявки за поддръжка в уеб базирания контролен панел на услугите „Клауд сървър“ и „Нает сървър“ относно дейностите, които трябва да извърши специалистът.

4.4. След всяка извършена дейност Нетера уведомява Клиента чрез системата за поддръжка в уеб базирания контролен панел за:

а) описание на извършените действия;

б) причини за възникване на проблема (ако става въпрос за проблем и технически може да се установят причините) и препоръки за предотвратяване на последващо възникване.

4.5. В случай че достъпът до уеб базирания контролен панел е невъзможен, Клиентът има възможност да се свърже с Центъра за управление на мрежата (NOC) на Нетера. Телефоните за 24 часова връзка с Центъра за управление на мрежата (NOC) са: +359 888 929966 мобилен и +359 2 974 3311 фиксиран.