

Generalitati

Capitolul Calitatea Garantata a Serviciului (CGS) stabileste parametrii de calitate ai serviciului de DataCenter furnizat Beneficiarului.

Acordul de asigurare a calitatii defineste parametrii de calitate aplicabili, formulele de calcul si criteriile de masurare a calitatii, valorile garantate ale fiecarui parametru, drepturile si compensatiile Beneficiarului in caz de nerespectare a parametrilor de calitate garantati, si obligatiile pe care trebuie sa le respecte Beneficiarul pentru a beneficia de servicii la standardele de calitate garantate de Furnizor.

Asistenta tehnica

Furnizorul va monitoriza serviciile Beneficiarului si va asigura un program de asistenta tehnica permanent, 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana. In cazul in care Beneficiarul se confrunta cu o nefunctionare a Serviciilor, acesta va anunta centrul de asistenta tehnica al Furnizorului prin telefon sau email conform informatiilor de la capitolul Detalii contact.

Clientul va atasa instiintarii un raport de defectiune. Un raport de defectiune emis de Beneficiar trebuie sa includa urmatoarele:

- Numele si numarul de telefon al persoanei care a raportat defectiunea;
- Tipul defectiunii;
- ID-ul serviciului.

Reclamatia va fi inregistrata sub forma unui tichet de deranjament (Trouble Ticket – TT), al carui numar de identificare va fi transmis Beneficiarului si va servi la urmarirea sesizarii respective pana la rezolvarea definitiva. Un TT va putea fi inchis numai cu acordul si confirmarea Beneficiarului (telefon sau e- mail). Remedierea va fi comunicata de catre Furnizor la adresa de email indicata in capitolul Detalii contact, Beneficiarul fiind obligat sa confirme remedierea in termen de maxim o (1) ora de la expedierea emailului de catre Furnizor. In cazul in care Beneficiarul nu raspunde in acest termen, se va considera ca acesta a confirmat remedierea tacit.

Disponibilitatea Serviciului

Masurarea disponibilitatii Serviciului

Disponibilitatea Serviciului se refera la conctivitate si/sau alimentare cu curent electric. Formula de calcul a disponibilitatii lunare este:

$$\text{Disponibilitate} = (A - B) \times 100 / A$$

A= nr ore din luna <

B = nr total de ore de nefunctionare = suma timpilor de defectiune conform tichetelor de deranjament

Disponibilitatea garantata a serviciului este de 99,9% pe luna.

In calculul disponibilitatii nu se va tine cont de intreruperile pentru efectuarea de lucrari de intretinere a retelei si/sau echipamentelor, intreruperi anuntate cu cel putin 48 ore inainte de catre Furnizor. In cazul unor evenimente neprevazute, lucrarile de intretinere a retelei pot fi anuntate cu cel putin 24 ore inainte de catre Furnizor. Furnizorul va urmari ca aceste lucrari de mentenanta sa fie efectuate in intervalul orar 03:00 AM si 07:00 AM.