

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Oferim servicii de suport si asistenta pentru toate Serviciile Furnizate 24 de ore / 7 zile pe saptamana. In cazul defectarii oricarei componente, un tichet care descrie incidentul trebuie inregistrat la Service Desk. Daca aveti o cerere, trebuie sa urmati procedura Cerere de Serviciu.

1.1. Inregistrarea cererilor de suport de catre Client

Un tichet cu privire la orice incident care afecteaza calitatea Serviciilor Furnizate va fi transmis prin intermediul sistemului nostru de Service Desk, folosind aplicatia de la adresa <https://Support.Star-Storage.ro/ArSys> care este disponibila 24 de ore / 7 zile pe saptamana. Orice tichet are un numar unic de identificare vizibil de Client; tichetul va fi inchis de catre personalul de Service Desk atunci cand incidentul este solutionat. Timpul de solutionare a incidentului este inregistrat automat prin aplicatia Service Desk atunci cand tichetul este inchis.

Accesarea serviciilor de suport tehnic de catre dumneavoastra se poate face astfel :

- Prin platforma online de management al cererilor de suport cu acces nelimitat , disponibila la adresa <https://Support.Star-Storage.ro/ArSys>;
- Service Desk disponibil 24x7x365 la:
 - ✓ Email : service.desk@star-storage.ro ;
 - ✓ Telefon : 037.222.79.10 sau 037.410.74.10.

Indiferent de calea de comunicare prin care cererile de suport au fost raportate Service Desk Star va formaliza fiecare cerere de suport in platforma online de management a cererilor de suport.. Pentru fiecare request raportat se va aloca un ID de identificare unic care va fi transmis automat de catre sistem Clientului printr-o notificare de tip e-mail catre persoana de la Client care a raportat incidentul.

Dupa identificarea unui defect Clientul va raporta acest defect catre Star Storage utilizand unul din canalele de comunicare stabilite. Toate defectele vor fi formalizate prin sistemul online de management a cererilor de suport. Un defect va avea in corespondenta un request un ID unic de identificare. Raportarea unui defect trebuie sa fie la un nivel de detaliu suficient de consistenta si sa cuprinda minim urmatoarele informatii:

- Serviciul/serviciile afectate;
- Intervalul orar in care a aparut defectul;
- Numarul estimativ de utilizatori afectati si rolul lor;
- Impactul operational al defectului ;
- Contextual in care a aparut defectul;
- Log-urile/erorile care ar putea furniza informatii despre defect.

Fiecare request deschis in sistemul CSS va descrie un singur defect. Fereastra de acoperire a serviciilor de suport tehnic este 7 x 24 x 365.

1.2. Niveluri de urgenta

Orice cerere de suport inregistrat trebuie sa fie clasificat in functie de nivelurile de urgenta de mai jos. Nivelul de urgenta va fi atribuit de catre Client, dar personalul de Service Desk, dupa diagnosticare, poate declassa cererea de suport.

- **CRITICAL** : exista un impact operational critic care impiedica clientul realizeze functiilor de baza ale serviciului;
- **HIGH**: functiile de baza ale serviciului sunt disponibile dar sunt limitate sau performanta este degradata
- **MEDIUM**: exista un impact care nu afecteaza decat intr-o mica masura functionarea serviciului;
- **LOW**: exista un impact minor asupra serviciului ; se includ aici si cererile de tip service cerere(cereri de informatii, intrebari, samd)

2. OBIECTIVELE NIVELURILOR DE SERVICII

Timpul de raspuns corespunzator fiecarui nivel de urgenta reprezinta timpul scurs de la inregistrarea cererii de suport in sistemul online de management a cererilor de suport al furnizorului sau printr-una dintre celelalte metode specificate, si momentul cand o persoana tehnica a furnizorului confirma preluarea cererii de suport si initierea investigarii acesteia; confirmarea se va face printr-o notificare de tip email; in cazul in care platforma Service Desk Star Storage nu este disponibila, confirmarea se va face telefonic:

In intervalul 24 x 7	1 ora	3 ore	4 ore	10 ore
Nivel urgenta	CRITICAL	HIGH	MEDIUM	LOW

3. INTRETINEREA

Intretinere inseamna activitati de Intretinere Programata ori Intretinere de Urgenta.

„Intretinere Programata” inseamna orice activitati de intretinere ale serviciului (de exemplu update-uri de platforma sau componente), despre care Clientul este notificat in prealabil.

„Intretinere de Urgenta” inseamna orice activitati de intretinere a serviciului care: (a) au fost initiate de Furnizor, fiind necesare pentru a evita o amenintare imediata a serviciului si (b) care este comunicata Clientului si agreata ca o lucrare exceptionala.

Activitatile se intretinere programate sau de urgenta nu afecteaza calculul de disponibilitate a serviciului.

4. MANAGEMENTUL SCHIMBARI

Orice modificare a prezentului SLA va necesita modificari specifice la Acord si va fi abordata prin procedura obisnuita de gestiune a schimbarilor.

5. COMPENSATII

Disponibilitatea serviciului va fi masurata pentru fiecare luna calendaristica, conform formulei de mai sus. Orice compensatie care trebuie platita Clientului datorita imposibilitatii Furnizorului de a asigura nivelurile de servicii asumate va fi calculata pentru o luna calendaristica si va fi acordata Clientului la urmatoarea factura lunara emisa de Furnizor.

Valoarea compensarii va fi egala cu valoarea serviciilor nelivrate.

Valoarea rezultata a creditului va fi analizata si determinata de catre ambele parti folosind rapoartele corespunzatoare lunii corespunzatoare.

Disponibilitate lunara	<99%	<98%	<96%	<94%
Compensatie din valoarea serviciului lunar	10%	10%	10%	10%

6. ESCALADARE

Clientul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) sau poate apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor, in cazul in care litigiul nu este solutionat pe cale amiabila cu furnizorul. De asemenea clientul se poate adresa instantelor competente pentru solutionarea litigiilor.