

SLA SI PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR CLIEȚILOR COMBRIDGE

1. Service Level Agreement

1.1. Disponibilitatea garantată lunar

Disponibilitate garantată lunar

$$= \frac{((\text{Timp total de disponibilitate pe lună}) - (\text{Suma timpului de indisponibilitate}))}{\text{Timp total de disponibilitate pe lună}} * 100$$

Timpul total de disponibilitate pe lună = numărul total de minute pe lună pentru care serviciul trebuie să fie funcțional

Suma timpului de indisponibilitate = numărul de minute în care serviciul este complet nefuncțional. Perioada de nefuncționalitate se va calcula din momentul primirii reclamației până în momentul rezolvării defecțiunii, serviciul devenind funcțional.

*În situația în care durata serviciului este mai mică de o lună, se va lua în considerare termenul fracționat

1.2. Disponibilitatea garantata a serviciului VPS este de 99.9%, în caz contrar Clientul putând solicita rambursarea tarifului lunar.

1.3. La determinarea timpului de indisponibilitate, nu se vor lua in calcul perioadele de indisponibilitate ale Serviciului determinate de cauze care nu pot fi imputabile Furnizorului, inclusiv orice disfuncționalități ale sistemelor și serviciilor operaționale proprii ale Clientului sau furnizate de terți Clientului. Indicăm cu titlu de exemplu, lipsa accesului la serviciul de internet furnizat de un terț Clientului, disfuncționalități și întreruperi în furnizarea altor servicii de către terți Clientului cum ar fi energie electrica.

2. PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR CLIEȚILOR COMBRIDGE

Reclamațiile privind nefuncționalitatea serviciilor oferite catre clienti

2.1. Modalitățile de adresare a reclamației

Reclamațiile privind serviciile de comunicații electronice furnizate de către Combridge pot fi înaintate de către clienți în oricare din următoarele modalități:

- a. pe site la secțiunea Suport
- b. telefonic, la numerele: +40.31.080.0000 / +40.751.291.695
- c. prin fax, la numărul: +40.310.800.201
- d. prin email, la adresa: support@combridge.ro zilnic, 24/7 h
- e. la adresa: Str. Calea Victoriei nr. 155, bloc D1, tronson 6, etaj 1, sec.1, București, România

2.2. Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale client, inclusiv numărul de telefon, detaliile tehnice primite la punerea în funcțiune a serviciului, modalitatea și adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa, precum și descrierea aspectelor reclamate. Reclamațiile vor fi înregistrate în maxim 24 de ore de la recepționare.

2.3. Pentru orice reclamație adresată în scris sau verbal legată de serviciile furnizate, Combridge va deschide un tichet de reclamație. După verificarea aspectelor reclamate, echipa de suport Combridge va transmite un răspuns clientului, în termen de 1 (o) ora de la primirea reclamației. Răspunsul va consta în informații despre natura defecțiunii și timpul de remediere. Timpul de remediere va fi stabilit în funcție de natura defecțiunii, și poate dura până la 5 zile.

2.4. Programul de lucru pentru remedierea nefuncționalității/defecțiunii serviciilor este 9:00-17.30, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamația client se va transmite verbal, în scris, pe e-mail, fax, poștă, în funcție de solicitarea acestuia.

Reclamațiile privind aspectele care tin de facturarea serviciilor catre Client

2.5. Reclamațiile privind aspectele ce țin de facturarea serviciilor de comunicații electronice furnizate de către Combridge către client pot fi înaintate de către client în oricare din următoarele moduri:

- a. pe site la secțiunea Suport
- b. prin fax, la numărul: +40.310.800.201
- c. prin email, la adresa invoices@combridge.ro
- d. prin poștă, la adresa: Calea Victoriei nr. 155, bloc D1, tronson 6, etaj 1, sec.1, București, România
- e. prin depunerea acestora în scris la punctul de lucru Combridge, Adresă: Str. Calea Victoriei nr. 155, bloc D1, tronson 6, etaj 1, sec.1, București, România, zilnic, în timpul orelor de program (09-17.30).

2.6. Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, modalitatea și adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație a clientului legată de factură trebuie adresată, în scris, în maxim de 5 zile de la data emiterii facturii, motivând justificat obiecțiunile, fără ca aceste obiecțiuni să constituie motiv de neplată/ suspendare sau **întârziere** a plății. Aceasta va fi înregistrată în maxim 24 de ore de la recepționare.

2.7. Fiecare reclamație trebuie să cuprindă ID, număr și dată Factură, suma contestată și serviciile facturate/contestate. Necontestarea în acest termen a facturii reprezintă acceptarea necondiționată a sumelor facturate, iar clientul pierde dreptul de a contesta factura, recunoscând astfel ca valoarea facturată a serviciilor care fac obiectul contractului are caracter cert, lichid și exigibil.

2.8. După verificarea aspectelor reclamate, Combridge va transmite un răspuns, în termen de 5 zile de la primirea reclamației. Răspunsul va consta în informații despre serviciile facturate și timpul de remediere, dacă este cazul. Diferențele constante se vor regla prin prima factură emisă ulterior soluționării reclamațiilor privind facturile. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00-17.30, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamația client se va

transmite în scris, pe e-mail, fax, poștă, în funcție de solicitarea acestuia.

MODALITĂȚILE DE INFORMARE

Pentru orice reclamație primită de la client – adresată în scris sau verbal Combridge va emite un răspuns verbal sau scris, prin fax, e-mail sau prin poștă, la adresa menționată de către client. Pentru reclamațiile adresate verbal către Combridge (telefonic), clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

DESPĂGUBIRILE APLICABILE ÎN CAZUL NERESPECTĂRII TERMENULUI DE RĂSPUNS LA RECLAMAȚII

În cazul în care Combridge nu răspunde reclamațiilor formulate conform prevederilor prezentului TCC în termenul asumat, clientul este îndreptățit să solicite despăgubiri de 0,05 euro/zi întârziere, fără ca suma totală a penalităților să poată depăși 100% din tariful lunar al serviciului; Despăgubirile solicitate, justificate și acceptate de către Furnizor se vor acorda sub forma unei reduceri echivalente la prima factura emisă ulterior solicitării exprese a despăgubirilor.

3. PROCEDURA DE RAPORTARE A DEFECȚIUNILOR

Un raport de defecțiune emis de Client trebuie să includă următoarele detalii în câmpul mesaj de la secțiunea Suport sau în corpul email-ului:

- Numele și numărul de telefon al persoanei care a raportat defecțiunea
- Numele VPS (Instanță), numele Hostname-ului, adresa IP
- Tipul Serviciului
- Tipul Sistemului de operare și versiunea
- Tipul defecțiunii

Persoana care a raportat defecțiunea va primi un număr de tichet pentru referințe ulterioare.

- 1) Indisponibilitatea serviciului trebuie confirmată sau negată după procedurile de testare. Confirmarea/negarea trebuie făcută prin mesaje E-mail sau fax completate cu numele persoanei care a efectuat testele.
- 2) În cazul problemelor de ordin tehnic, Clientul trebuie să transmită furnizorului orice detalii suplimentare solicitate de către Furnizor, trebuie să colaboreze pentru localizarea și identificarea defecțiunii serviciului și pentru restabilirea acestuia.

4. Nivele de escaladare FURNIZOR

Ierahia de escaladare, în condițiile în care Clientul nu este satisfăcut de modul în care incidentul este rezolvat:

<i>Level 1 :</i>			
Department	Helpdesk	24/7/365	În timpul orelor de program
Phone 1	+4031 0800 000		
Phone 2	+4021 3120 396		
Fax	+4031 0800 201		Între 09:00 și 18.00
Mobile	+40751291 695		

E-Mail	support@combridge.ro		
<i>Level 2</i>			
Phone Fax Mobile E-Mail	Gabriel Chifu Helpdesk – Team Leader +4031 0800 001 +40 31 0800 201 +40784277451 gabriel.chifu@combridge.ro	Luni-Vineri	În timpul orelor de program Între 09:00 și 18.00
<i>Level 3</i>			
Phone Fax Mobile E-Mail	Razvan Bogdan Technical Manager Network Engineering +40 31 0800 229 +40 31 0800 201 +40751265553 razvan.bogdan@combridge.ro	Luni-Vineri	În timpul orelor de program Între 09:00 și 18.00
<i>Level 4</i>			
Phone Fax Mobile E-Mail	Adrian Rosu Technical Director +40 31 0800 218 +40 31 0800 201 +40 748 039 008 adrian.rosu@combridge.ro	Luni-Vineri	În timpul orelor de program Între 09:00 și 18.00
<i>Level 5</i>			
Phone Fax Mobil RO E-Mail	Endre Magyari Business Development Director +40 31 0800 202 +40 31 0800 201 +40 744 794 735 magyari.endre@combridge.ro	Luni-Vineri	În timpul orelor de program Între 09:00 și 18.00