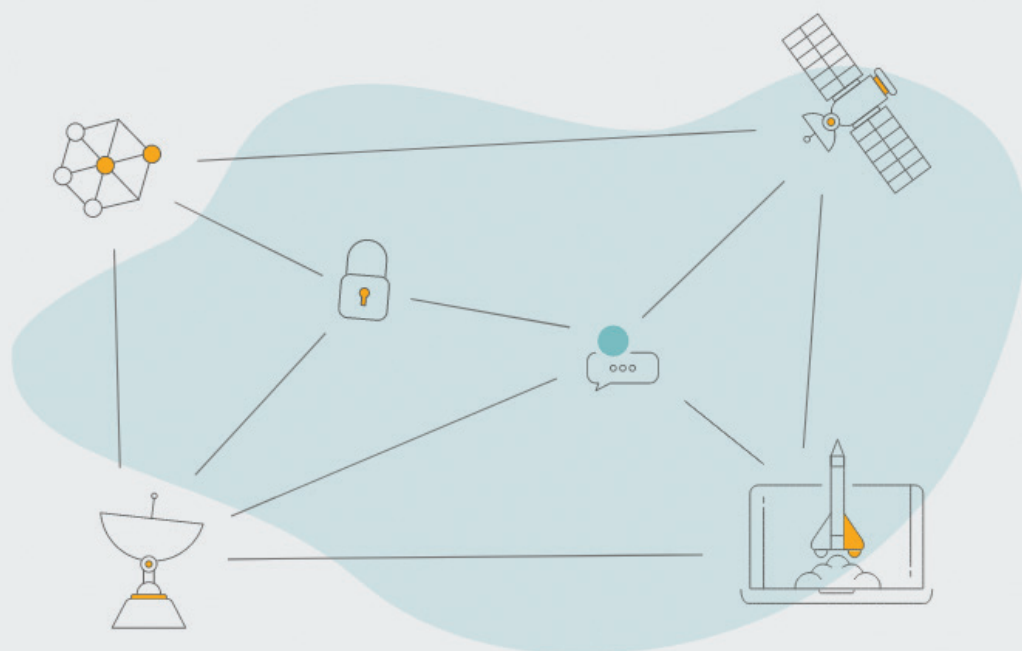


НАРЪЧНИК ЗА УСЛУГИТЕ НА НЕТЕРА



Предназначение	3
От заявка до доставка	4
Доставка на услуги	5
Данни за контакт	5
Фактуриране	6
Обслужване на клиенти	7
Наблюдение на услуги	8
Съобщаване за инциденти	9
Категоризация на инцидентите	10
Диаграма на процесите за отчитане и ескалация	11
Ескалация на инциденти	12



ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Наръчникът съдържа важна и полезна информация за нивата на поддръжка, за да знаете с кого да се свържете при нужда от съдействие.

От заявка до доставка

Основното лице за контакт при поръчка на услуги е вашият **мениджър „Продажби“**.

За да заявите покупка, можете да се свържете с мениджъра си по продажби или да изпратите имейл на sales@neterra.net, където вашата заявка ще бъде обработена.

Можете също да използвате нашата платформа my.neterra.net, за да получите оферта онлайн.



Доставка на услуги

Екипът за доставка на услуги на Нетера управлява процеса по изпълнение на всички поръчки. Неговите представители са отзивчиви и поддържат непосредствени работни отношения с нашите клиенти. Можете да разчитате на тяхната отдаденост и професионализъм.

След като поръчате своята услуга, ви се назначава **отговорен инженер**. Той проследява целия процес по предоставяне на услугата до успешното му финализиране.

Данни за контакт

Ниво	Ниво на отговорност	Данни за контакт
1	Екип за доставка Цифров пренос Ethernet, IP, MPLS и услуги за защита от DDoS атаки Услуги за колокация Наем на сървъри и IT услуги Сателитни и аудио-видео услуги	☎ +359 2 974 3311 ✉ transmission@neterra.net servicedelivery@neterra.net colocation@neterra.net itservices@neterra.net rf@neterra.net
2	Ръководители на екипи Цифров пренос Ethernet, IP, MPLS и услуги за защита от DDoS атаки Услуги за колокация Наем на сървъри и IT услуги Сателитни и аудио-видео услуги	☎ +359 882 267 475 ✉ managertrs@neterra.net ☎ +359 882 259 190 ✉ managersd@neterra.net ☎ +359 882 036 055 ✉ managercolo@neterra.net ☎ +359 889 348 956 ✉ managerit@neterra.net ☎ +359 882 392 454 ✉ managerrf@neterra.net
3	Ръководител на Технически отдел	☎ +359 882 793 986 ✉ headofoperations@neterra.net

Фактуриране

Първата фактура се издава след активирането на услугата. В някои случаи, когато има такси за инсталиране или предплатени услуги, фактури се издават според конкретния случай.

Изпращаме ви **писмо за „Добре дошли“**, което съдържа началната дата на фактуриране. Имате **5 дни, за да потвърдите**, че предоставените услуги функционират съгласно всички изисквания, които сте задали първоначално в процеса на заявяването им.

За всякакви въпроси, свързани с фактурирането, можете да се обръщате към своя мениджър „Продажби“ или към счетоводния екип на Нетера на:

✉ accounting@neterra.net

☎ +359 2 975 16 16



• ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

Центърът за наблюдение на мрежата (NOC) отговаря за мониторинга на основните свързаности в мрежата на Нетера и обслужването на клиентите.

NOC отделът на Нетера осигурява денонощната проактивна поддръжка на нашите клиенти. Екипът анализира и решава проблеми, които не изискват промени в архитектурата на мрежата. Ако е необходимо, NOC адресира и координира дейностите към други отдели за решаване на проблемите по възможно най-бързия и ефективен начин.

Наблюдение на услуги

Чрез онлайн портала my.neterra.net имате достъп до информация за вашите услуги.



Основните функционалности, които системата ви позволява да наблюдавате, са:

- ✓ Използваемостта на трафика на вашите Ethernet, IP и MPLS услуги
- ✓ Параметри на услугите за колокация в нашите центрове за данни: консумация на енергия на инсталираното оборудване; температура, влажност и т.н.
- ✓ CPU, RAM, HDD натоварване на клиентските сървъри, управлявани от Нетера
- ✓ Управление на достъпа до колокация - кой има физически достъп до вашите сървъри в нашите центрове за данни
- ✓ Параметри за производителност на Управляеми мрежови услуги
- ✓ Управление и статистика на услугите за защита от DDoS атаки.

Съобщаване за инциденти

Вашето основно лице за контакт, в случай на какъвто и да е проблем или при нужда от информация, е дежурният инженер.

Когато имате проблем с предоставяна услуга, можете да го съобщите или да изпратите заявка до дежурния инженер. Той / тя ще го регистрира в система за управление на инциденти.

Моля, адресирайте проблема си на:

- За Ethernet, IP, MPLS или услуги за колокация - към нашия NOC:

✉ NOC@neterra.net

☎ +359 2 974 3311

📱 +359 888 929 966

- За ИТ услуги:

✉ itservices@neterra.net

☎ +359 700 42 300

Ако искате да ни изпратите имейл, моля да включите следната информация до NOC@neterra.net:

Име
на компанията,
лице за контакт
и телефон

Идентификационен
номер на услугата
(ID)

Описание на
проблема

Тестови
резултати
или извадка от
възникналите събития,
записани в паметта
на устройство*

*ако е необходимо

Категоризация на инцидентите

i Информация

 /първоначално време за отговор: 1 час/

Запитване на клиент с искане на информация, тип точка на предоставяне, диаграма на услуга или за съдействие по общи въпроси.

! Незначителен

 /начално време за отговор: 30 минути/

Инцидент, който не засяга използването на услугите.

!! Значителен

 /първоначално време за отговор: 15 минути/

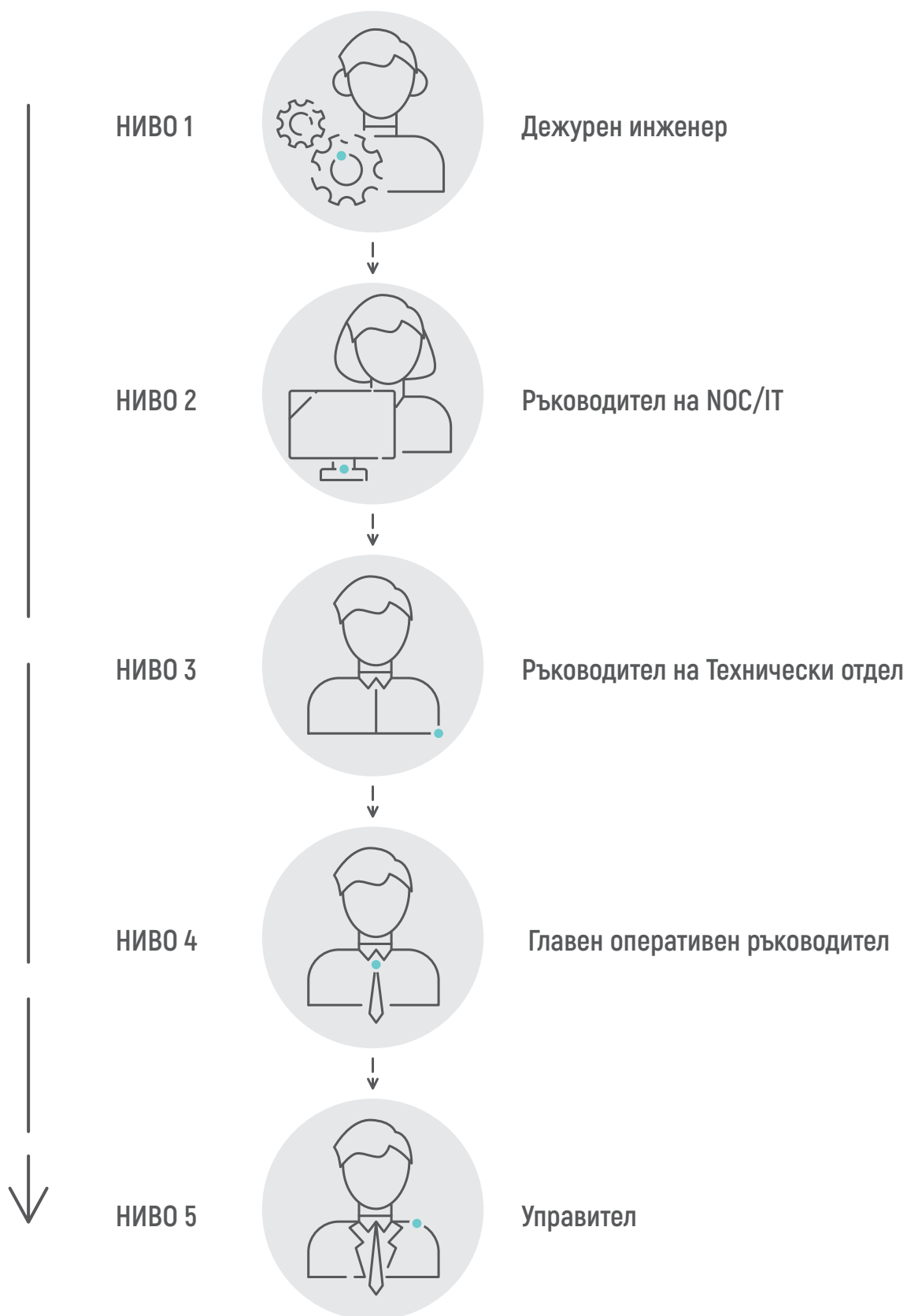
Влошаване на качеството на услугата – клиентът има възможност да ползва услугата и не е готов да я освободи за незабавно измерване. Загуба на резервираност.

X Критичен

 /начално време за отговор: Незабавно/

Изцяло неработеща услуга.

Диаграма на процесите на отчитане и ескалация



Ескалация на инциденти

Основната ни грижа е да ви предоставяме услуги с високо качество и да ви гарантираме най-доброто обслужване. В случай на необходимост да се обърнете към по-високо ниво в организацията, следвайте матрицата за управление на инциденти с услугите. Ето информацията към кого да се обърнете в зависимост от нивата на ескалация, изброени по-долу:

Ниво	Проблем	Ниво на отговорност	Данни за контакт
2	Критични или значителни проблеми, които не могат да бъдат решени от дежурния инженер	<p>Ръководител на ИТ за ИТ услуги</p> <p>Ръководител на NOC за всички останали услуги</p>	<p>+359 889 348 956 managerit@neterra.net</p> <p>+359 887 523 158 managernoc@neterra.net</p>
3	Критични проблеми, които не могат да бъдат решени от ръководителя на NOC	Ръководител на Техническия отдел	<p>+359 882 793 986 headofoperations@neterra.net</p>
4	Критични проблеми, които не могат да бъдат решени от ръководителя на Техническия отдел	Главен оперативен ръководител	<p>+359 2 975 1616 /business hrs./ COO@neterra.net</p>
5	Критични проблеми, които не могат да бъдат решени от Главния оперативен ръководител	Управител	<p>+359 2 975 1616 /business hrs./ mdirector@neterra.net</p>

**БЛАГОДАРИМ ВИ,
ЧЕ ИЗПОЛЗВАТЕ НАШИТЕ
УСЛУГИ!**

