

Pravilnik o pružanju podrške korisnicima

Član 1.

Ovaj pravilnik bliže definiše obaveze tehničke podrške za usluge koje ContraTeam pruža.

Član 2.

Korisnik može poslati zahtev za pružanje tehničke podrške putem email-a ili putem tiket sistema preko svog naloga u korisničkom centru. Ukoliko se zahtev šalje putem email-a, Korisnik je obavezan da poruku pošalje sa email adrese koja je upisana u njegovom nalogu u korisničkom centru.

Član 3.

ContraTeam garantuje da će Korisnik dobiti inicijalni odgovor u najkraćem mogućem roku a najkasnije u roku od 24h od prijema zahteva za pružanje tehničke podrške kao i da će u slučaju dalje prepiske odgovore dobijati u istom garantovanom roku.

Član 4.

Osoblje ContraTeam-a zahteve za tehničkom podrškom sortira i rešava po prioritetu koji utvrđuje uvidom u njihovu sadržinu.

Član 5.

ContraTeam ne pruža tehničku podršku putem telefona. ContraTeam može pozvati Korisnika telefonom u slučaju da nije moguće rešiti zahtev za podrškom putem email-a ili tiket sistema.

Član 6.

U podršku za web (shared), reseller i biznis hosting usluge spadaju:

1. Povezivanje domena sa hosting serverom ContraTeam-a ako je domen zakupljen kod ContraTeam-a,
2. Dostava i reset parametara za pristup cPanel-u i FTP-u,
3. Dostava parametara za pristup email servisu putem POP3, IMAP i SMTP protokola,

ContraTeam DOO Bor

4. Upućivanje u podešavanje PHP modula i parametara,
5. Dostava log fajlova sa greškama i zahtevima poslatim ka hosting nalogu Korisnika,
6. Upućivanje Korisnika na opciju koja mu je potrebna u okviru cPanel-a za određenu radnju (kreiranje email naloga, ftp naloga, baze podataka, itd.),
7. Uklanjanje blokirane IP adrese Korisnika i dostavljanje razloga blokade Korisniku,
8. Pomoć pri podešavanju DNS zona u okviru hosting naloga Korisnika,
9. Pomoć pri vraćanju backup kopije,
10. Migracija podataka Korisnika na servere ContraTeam-a sa drugih hosting provajdera,
11. Izmene na hosting nalogu koje Korisnik nije u mogućnosti sam da obavi (npr. Promena glavnog domena),
12. Sugestije u rešenja problema ukoliko web prezentacija Korisnika nije vidljiva iz nekog razloga ili se na samoj prezentaciji pojavljuju određene greške,
13. Saveti pri instalaciji CMS softvera i povezivanje sa bazom podataka.

Član 7.

U podršku za virtuelne i namenske servere sa održavanjem (managed usluga) spadaju:

1. Sve stavke navedene u Članu 6.
2. Nadogradnje operativnog sistema po želji Korisnika,
3. Instalacija modula na server po želji Korisnika a koji se tiču operativnog sistema ili softvera u okviru cPanel-a,
4. Konfigurisanje backup opcije po želji Korisnika.

Član 8.

U podršku za virtuelne i namenske servere bez održavanja (unmanaged usluga) spadaju:

1. Reinstalacija operativnog sistema,

ContraTeam DOO Bor

2. Saveti kako resetovati lozinku za "root" pristup,
3. Provera mrežnih podešavanja ukoliko Korisnik prijavi da njegov server nema izlaz na internet.

Član 9.

U podršku za audio streaming uslugu spadaju:

1. Dostava parametara i reset istih za kontrolni panel za audio streaming uslugu,
2. Dostava i parametara i reset istih za emitovanje audio sadržaja ka serveru ContraTeam-a.

Član 10.

U podršku za domene registrovane kod ContraTeam-a spada:

1. Podešavanje nameservera,
2. Upućivanje u definisanje dns zapisa za različite servise.
3. Promena kontakt podataka u WHOIS bazi.
4. Pomoć pri verifikaciji email adrese administrativnog kontakta domena.

Član 11.

U slučaju potrebe Korisnika za dodatnom tehničkom podrškom, koja ne spada u redovnu podršku koju ContraTeam pruža, ista će se naplaćivati po ceni od 2000 RSD po radnom satu.