

POLITIKA TEHNIČKE PODRŠKE ZA WEB HOSTING USLUGU

Ova Politika tehničke podrške je sastavni deo Uslova korišćenja i odnosi se posebno na Web Hosting uslugu koju pruža privredno društvo UNITED INTERNET DOO BEOGRAD, Milutina Milankovića br. 1c, 11073 Novi Beograd, matični broj: 21133710, PIB: 109154021, (u daljem tekstu: Provajder). Ovom Politikom se uređuju kanali podrške, radno vreme, podržane usluge, prioritizacija problema, izuzeci, dokumentacija i resursi za samostalnu pomoć, mogućnosti zaključenja sporazuma o nivou usluga, kao i postupci za dostavljanje povratnih informacija i eskalaciju za korisnike Web Hosting usluge Provajdera. Izrazi korišćeni u ovoj Politici imaju isto značenje koje imaju u Uslovima korišćenja.

1. Kanali podrške:

- a. Live Chat: Podrška putem Live Chata je pre svega namenjena manjim problemima i brzim upitima. Da bi Korisnik obezbedio sigurnost svog naloga, obavezno je pružiti Support PIN prilikom pristupa Live Chatu. Bez važećeg Support PIN-a, tehnička podrška Provajdera neće moći da pruži pomoć Korisniku. Support PIN služi kao sigurnosna mera za proveru identiteta i zaštitu korisničkog naloga.
- b. Telefon: Provajder pruža telefonsku podršku za manje složene probleme koji zahtevaju pažnju višeg prioriteta. Da bi Provajder održao sigurnost korisničkog naloga i obezbedio efikasnu pomoć, takođe je potreban važeći Support PIN prilikom pristupa telefonskoj podršci. Bez odgovarajućeg Support PIN-a, tim tehničke podrške Provajdera možda neće biti u mogućnosti da pruži podršku Korisniku ili će podrška biti ograničena.
- c. Ticketing sistem: Za složenije probleme, preporučuje se otvaranje zahteva (ticketa) za podršku putem korisničkog portala ili slanjem emaila na info@unlimited.rs. Otvaranje zahteva pruža strukturiran način praćenja i rešavanja složenih ili problema čije rešavanje zahteva više vremena, omogućavajući efikasnije rešavanje i bolje praćenje.

2. Radno vreme podrške:

- a. Podrška Provajdera je dostupna 24/7 kako bi rešavala kritične probleme sa serverom i mrežom.
- b. Za zahteve koji nisu hitni, podrška Provajdera je dostupna od 08:00 do 19:00 radnim danima i od 09:00 do 17:00 subotom, dok nedeljom i drugim zvaničnim neradnim danima nije dostupna.
- c. Vreme odziva može varirati u zavisnosti od ozbiljnosti problema i kanala podrške koji se koristi.

3. Podržane usluge:

- a. Tehnička podrška Provajdera obuhvata podršku za rešavanje problema koji se odnose na Web Hosting uslugu, uključujući podešavanje naloga, upravljanje serverom i povezanost sa mrežom.
- b. Provajder pruža uputstva za konfigurisanje naziva domena, upravljanje DNS-om, podešavanje e-pošte i osnovno rešavanje problema na veb sajtu.

4. Prioritizacija problema:

- a. Provajder u svom radu koristi sledeći sistem prioritizacije za obradu zahteva za podršku:
 - Kritično: Problemi koji dovode do potpunog prekida usluge.
 - Visok: Problemi koji utiču na više Korisnika ili značajno narušavaju performanse usluge.
 - Srednji: Problemi koji utiču na pojedinačne korisničke naloge ili zahtevaju pažnju srednjeg prioriteta.
 - Nizak: Opšti upiti, zahtevi za dodatnim funkcionalnostima ili nehitni problemi.
- b. Vreme odziva i rešavanja može varirati u zavisnosti od nivoa prioritizacije svakog problema.

5. Izuzeci:

- a. Tehnička podrška Provajdera ne obuhvata podršku koja se odnosi na: dizajn veb sajtova, prilagođeno kodiranje ili upravljanje sadržajem, već je fokusirana na infrastrukturu hostinga i aspekte u vezi sa funkcionisanjem i dostupnosti servisa.
- b. Podrška za aplikacije i softvere trećih strana nije obuhvaćena tehničkom podrškom Provajdera. Međutim, Provajder, u određenim slučajevima može pružiti opšte smernice, ukoliko su mu poznate.
- c. Uklanjanje malvera, bezbednosne provere ili usluge oporavka podataka mogu podrazumevati dodatne troškove.

6. Dokumentacija i resursi za samostalnu pomoć:

- a. Provajder održava bazu znanja i redovno je ažurira sa korisnim člancima i uputstvima kako bi Korisnicima pomogli u uobičajenim zadacima u vezi sa Web Hosting-om.
- b. Video uputstva, često postavljana pitanja i vodiči za rešavanje problema dostupni su na veb sajtu Provajdera.
- c. Provajder podstiče Korisnike da samostalno istraže ove resurse pre nego što kontaktiraju Provajdera sa zahtevom za pomoć.

7. Sporazumi o nivou usluga (SLA):

- a. Provajder nudi sporazume o nivou usluga Korisnicima koji se pretplate na određene web hosting planove ili pakete za preduzeća.
- b. Sporazumi o nivou usluga definišu garantovano vreme odziva, garancije dostupnošću usluga i druge obaveze u vezi sa performansama.

8. Povratne informacije i eskalacija:

- a. Provajder ceni povratne informacije Korisnika i teži neprekidnom unapređenju svojih usluga. Povratne informacije o procesu podrške Korisnici mogu dostaviti putem veb sajta ili putem adrese feedback@unlimited.rs.
- b. Ako kao Korisnik smatrate da vaš zahtev za podrškom nije adekvatno rešen ili vam je potrebna dodatna pomoć, možete eskalirati problem nadređenom supervizoru.

9. Napomena:

Live Chat je pre svega namenjen manjim problemima i brzim upitima. Da se obezbedila sigurnost korisničkog naloga, obavezno je pružiti Support PIN prilikom pristupa Live Chatu. Bez važećeg Support PIN-a, tim tehničke podrške Provajdera može biti ograničen u pružanju podrške ili podrška može biti nedostupna. Telefonska podrška je dostupna za manje složene probleme koji zahtevaju pažnju visokog prioriteta, i takođe je potreban Support PIN prilikom pristupa. Bez odgovarajućeg Support PIN-a, tim tehničke podrške Provajdera može biti ograničen u pružanju podrške ili podrška može biti nedostupna. Za složenije probleme, preporučuje se otvaranje zahteva za podršku putem klijentskog portala ili slanjem emaila na info@unlimited.rs. Otvaranje zahteva pruža strukturiran način praćenja i rešavanja složenih ili problema čije rešavanje zahteva određeno vreme. Korisnik je dužan da prouči i poštuje Uslove korišćenja i ovu Politiku kako bi u potpunosti razumeo usluge i obaveze Provajdera.

10. Stupanje na snagu:

Ova Politika počinje da se primenjuje osam dana od dana njenog objavljivanja na Internet stranici Servisa.

11 Validnost:

Svaki odštampani primerak ove Politike proizvodi puno pravno dejstvo na osnovu odredbi Zakona o elektronskom dokumentu, i ne može joj se osporiti punovažnost ili dokazna snaga.

U Beogradu, dana 17.07.2023. godine,
Objavljeno: 17.07.2023. godine,
Početak primene: 25.07.2023. godine

UNITED INTERNET DOO BEOGRAD
Direktor, Vladimir Duka