



Adresă birou  
Str. Câmpul Pâinii Nr. 3-5,  
Clădirea Coratim, intrarea A, et. 4  
Cluj-Napoca 400058

Date de contact  
Tel: (+4) 0264 593.637  
Fax: (+4) 0372 875.777  
Email: office@efect.ro

Document confidențial

Regulament suport tehnic pentru platforma de servicii online efectRO | efectRO  
5/8/2020 | Versiune: 1 |

Data ultimei actualizări: 08.05.2020

Este foarte important să citiți cu atenție acest Regulament și să vă asigurați că l-ați înțeles înainte de a comanda sau cumpăra Serviciile oferite de efectRO pe acest site.

Orice comandă plasată pe site-ul nostru implică acceptul și angajamentul Clientului de a respecta termenii și condițiile prezentului Regulament.

Dacă nu acceptați termenii și condițiile prevăzute în acest document, nu folosiți website-ul nostru și /sau serviciile oferite pe website.

Acest document, cât și documentele la care face referire poate fi actualizat și/sau modificat periodic. Este responsabilitatea dvs., în calitate de Client, să verificați data ultimei actualizări a acestui document. Data actualizării poate fi găsită la începutul documentului de față. Serviciile efectRO sunt oferite în baza ultimei variante actualizate a documentului.

## 1. Scopul & domeniul de aplicare

1.1. Prezentul Regulament completează Termenii și Condițiile Generale efectRO și are scopul de a specifica nivelul de suport tehnic oferit de efectRO pentru serviciile puse la dispoziția clienților pe platforma [panel.efect.ro](https://panel.efect.ro):

- Găzduire Web SSD Shared - Linux
- Găzduire Web SSD Shared - Windows
- Găzduire Email Enterprise
- Găzduire Email Exchange
- Găzduire VPS SolusVM Standard
- Găzduire VPS VMware Enterprise
- Servicii Colocare
- Operațiuni cu domenii

1.2. Regulamentul specifică nivelul de bază de suport tehnic asigurat clienților care beneficiază de serviciile oferite pe platforma panel.efect.ro. Clienții care au încheiat contracte de Externalizare IT cu efectRO beneficiază de un nivel și condiții de suport superioare, specificate în cadrul contractului.



Sediul social  
str. Jan Huss nr. 29  
400268 Cluj-Napoca  
România

Nr.ord.reg.com: J12/2080/2002  
Cod TVA: RO14961034  
Capital social: 10200 RON

ING Cluj: RO29 INGB 0000 9999 0237 6501  
Trezoreria Cluj: RO79 TREZ 2165 069X XX00 9157  
BT Cluj: RO61 BTRL RONC RT04 8861 5301



Adresă birou  
Str. Câmpul Pâinii Nr. 3-5,  
Clădirea Coratim, intrarea A, et. 4  
Cluj-Napoca 400058

Date de contact  
Tel: (+4) 0264 593.637  
Fax: (+4) 0372 875.777  
Email: office@efect.ro

Document confidențial

### 1.3. Regulamentul conține și clarifică următoarele aspecte:

- Termenii și programul de lucru
- Timpul de răspuns și timpul de soluționare
- Ce este inclus în suportul tehnic oferit de efectRO
- Ce nu este inclus în suportul tehnic oferit de efectRO
- Canalele de comunicare dedicate
- Procedura de preluare a cererilor de suport tehnic

## 2. Termeni și program de lucru

2.1 Suportul tehnic este oferit clienților care au achiziționat servicii de pe platforma <https://panel.efect.ro>.

2.2. Programul de lucru al echipei de suport tehnic este zilnic între orele 8:30 până la orele 17:00, exceptând zilele de weekend și zilele libere naționale.

2.3. Clienții pot cere suport tehnic doar pe următoarele canale dedicate (vezi mai jos Canalele de comunicare dedicate & Procedura de preluare a cererilor):

- a) email către suport [at] efect [dot] ro sau suport [at] efect [dot] ro
- b) cerere de suport înregistrată pe <https://portal.efect.ro> sau de pe <https://panel.efect.ro>

2.4. Cererile de suport tehnic venite pe alte canale decât cele specificate în acest document nu vor fi luate în considerare și nu vor putea fi imputate echipei de suport tehnic efectRO.

## 3. Timpul de răspuns și timpul de soluționare

3.1. Echipa de suport efectRO se angajează să ofere suport tehnic în următorii parametri generali:

- Disponibilitate – 8x5 (adică 8 ore timp de 5 zile lucrătoare pe săptămână);
- Timp de răspuns – 15 min;
- Timp de soluționare: 2h-8h (ore lucrătoare).

3.2. Excepție constituie situațiile în care:

- echipa de suport are nevoie de informații din partea clientului sau a terților implicați
- onboarding serviciu
- procesul tehnologic limitează viteza de implementare a operațiunilor cerute (e.g. restaurare din backup, copiere volume mari de date)



Sediul social  
str. Jan Huss nr. 29  
400268 Cluj-Napoca  
România

Nr.ord.reg.com: J12/2080/2002  
Cod TVA: RO14961034  
Capital social: 10200 RON

ING Cluj: RO29 INGB 0000 9999 0237 6501  
Trezoreria Cluj: RO79 TREZ 2165 069X XX00 9157  
BT Cluj: RO61 BTRL RONC RT04 8861 5301



Adresă birou  
Str. Câmpul Pâinii Nr. 3-5,  
Clădirea Coratim, intrarea A, et. 4  
Cluj-Napoca 400058

Date de contact  
Tel: (+4) 0264 593.637  
Fax: (+4) 0372 875.777  
Email: office@efect.ro

Document confidențial

#### 4. Responsabilitățile echipei de suport tehnic efectRO

Echipea de suport tehnic efectRO este responsabilă de următoarele aspecte ale serviciilor achiziționate de clienți de pe platforma panel.efect.ro:

- 4.1. Asigurarea disponibilității & actualizarea sistemelor, menținerea funcționării corecte a serverelor web și a interfețelor prin care sunt gestionate serviciile puse la dispoziția Clientului.
- 4.2. Reacționarea la defecțiunile aparente și la funcționarea incorectă a serviciilor (e.g. a serverelor în general sau a serviciilor de e-mail, MySQL, Apache, FTP, SSH).
- 4.3. Restaurarea din backup în situația unui atac malițios, virusării, a compromiterii serverului care găzduiește resursa clientului.
- 4.4. Oferirea de consultanță cu privire la setările tehnice ale serviciilor puse la dispoziția Clientului, fie direct, fie sub formă de instrucțiuni sau alte materiale ajutătoare.
- 4.5. Informarea clienților referitor la lucrările tehnice planificate care pot impacta serviciile achiziționate.
- 4.6. Clientul recunoaște și acceptă faptul că una dintre responsabilitățile echipei de suport tehnic este blocarea temporară a contului său (site, cont de email, VPS), fără preaviz, în cazul expedierii SPAM-ului, depășirii resurselor admisibile, atacuri DDoS sau a încălcării legislației (vezi și Termeni și Condiții Generale efectRO).

#### 5. Ce nu este inclus în suportul tehnic oferit de efectRO

Clientul recunoaște și acceptă faptul că echipa de suport tehnic efectRO NU este responsabilă de următoarele aspecte:

- 5.1. Efectuarea operațiunilor pe care clientul le poate efectua pe cont propriu (spre exemplu prin intermediul panoului cPanel sau al platformei Smartermail).
- 5.2. Identificarea defecțiunilor: site-ului (debugging), script-urilor, sistemului CMS.
- 5.3. Devirusare sau curățare malware.
- 5.4. Setări și/sau identificare probleme (debugging) client email (Outlook, Thunderbird, Mail MacOS sau altele asemenea).
- 5.5. Restaurarea din backup în urma compromiterii resursei clientului ca urmare a neglijenței sau erorii umane. EfectRO își rezervă dreptul de a taxa restaurarea din backup în aceste situații.
- 5.6. Migrări site-uri sau conturi de email, convertire cont cPanel de sine stătător într-un add-on la un alt cont de cPanel. Excepție constituie situațiile în care migrarea se poate face în cadrul aceleiași platforme (e.g. cPanel către cPanel). EfectRO își rezervă dreptul de a taxa migrarea care necesită intervenție manuală.
- 5.7. Optimizare site-uri în vederea creșterii performanței acestora.
- 5.8. Realizare site, pagini din site, script-uri, instalări de script-uri/platforme, modificări de conținut în site.
- 5.9. Rezultatele sau consecințele acțiunilor echipei de suport tehnic, atunci când acestea sunt rezultatul cererilor directe și explicite ale Clientului (sau ale unui reprezentant al Clientului). În situația în care echipa de suport tehnic efectRO, acționând cu bună credință, crede că cererea Clientului este neclară sau executarea acesteia poate aduce prejudicii evidente Clientului, va acționa întotdeauna pentru a clarifica aceste cereri, pentru a informa Clientul cu privire



Sediul social  
str. Jan Huss nr. 29  
400268 Cluj-Napoca  
România

Nr.ord.reg.com: J12/2080/2002  
Cod TVA: RO14961034  
Capital social: 10200 RON

ING Cluj: RO29 INGB 0000 9999 0237 6501  
Trezoreria Cluj: RO79 TREZ 2165 069X XX00 9157  
BT Cluj: RO61 BTRL RONC RT04 8861 5301



Adresă birou  
Str. Câmpul Pâinii Nr. 3-5,  
Clădirea Coratim, intrarea A, et. 4  
Cluj-Napoca 400058

Date de contact  
Tel: (+4) 0264 593.637  
Fax: (+4) 0372 875.777  
Email: office@efect.ro

Document confidențial

la consecințele posibile și pentru a obține o confirmare scrisă din partea Clientului. Echipa de suport efectRO își rezervă dreptul de a nu onora cererile care intră în această categorie de risc (spre exemplu: ștergere cont de email, resetare parole acces, modificare drepturi de acces etc.) fără o confirmare scrisă din partea Clientului pe unul dintre canalele de comunicare dedicate.

5.10. Oferirea răspunsurilor la întrebările și/sau solicitările care nu au legătură cu serviciile oferite de efectRO.

5.11. Oferirea răspunsurilor la solicitările primite pe alte canale de comunicare decât cele menționate în acest regulament.

## 6. Canalele de comunicare & procedura de preluare a cererilor de suport tehnic

Canalele de comunicare dedicate puse la dispoziția clienților în vederea transmiterii cererilor de suport tehnic sunt:

6.1. Email către suport [at] efect [dot] ro sau support [at] efect [dot] ro

6.2. Cerere de suport înregistrată pe <https://portal.efect.ro> sau pe <https://panel.efect.ro>

6.3. Linia telefonică efectRO [(+4) 0264 593.637] este oferită pentru a facilita contactul dintre client și efectRO și NU este canal dedicat pentru suport tehnic.

## 7. Procedura de prelucrare a cererilor de suport tehnic

7.1. Suportul tehnic este oferit în baza unei cereri transmise de către client prin unul dintre canalele de comunicare dedicate (vezi mai sus).

7.2. Cererile de suport tehnic trebuie să conțină:

a) detaliile concrete, relevante problemei sesizate, spre exemplu, screenshot-uri cu erori.

b) ID-ul și parola de TeamViewer (dacă este necesară o intervenție pe dispozitivul clientului). Dacă nu aveți TeamViewer instalat pe PC se poate descărca de la acest [link](#), iar în acest caz avem nevoie doar de ID-ul din aplicație, nu și de parolă.

7.3. Cererea dumneavoastră va fi considerată acceptată din momentul recepționării de către dumneavoastră a mesajului automat de confirmare cu numărul atribuit cererii.

7.4. După expedierea cererii veți primi un e-mail de confirmare a recepționării mesajului de către echipa de suport efectRO.

7.5. În cazul recepționării unei întrebări al cărei răspuns este deja descris în întrebările frecvente sau în tutorialele din Biblioteca de cunoștințe de pe <https://panel.efect.ro>, va fi considerat răspuns la cererea clientului trimiterea de către echipa de suport a unui link către secțiunea unde este descris răspunsul pe platforma online [panel.efect.ro](https://panel.efect.ro).

7.6. Dacă ați contactat echipa de suport tehnic și întrebarea dumneavoastră necesită o analiză mai detaliată, vă vom cere detalii suplimentare. Timpul de soluționare este măsurat din momentul în care echipa tehnică are la dispoziție toate informațiile necesare din partea clientului.



Sediul social  
str. Jan Huss nr. 29  
400268 Cluj-Napoca  
România

Nr.ord.reg.com: J12/2080/2002  
Cod TVA: RO14961034  
Capital social: 10200 RON

ING Cluj: RO29 INGB 0000 9999 0237 6501  
Trezoreria Cluj: RO79 TREZ 2165 069X XX00 9157  
BT Cluj: RO61 BTRL RONC RT04 8861 5301