

SLA Suport

Sursă: 06-sla-suport.md

Generat: 2026-02-25

SUPPORT ȘI SLA (STANDARD)

!Pontaj Automat (<https://pontajautomat.ro/logo.png>)

PONTAJ AUTOMAT

by ConstructorPro

Document: SLA (Service Level Agreement)

Versiune: 1.1

Tip: Standard (poate fi suprascris în Comandă pentru Enterprise)

- Câmp | Valoare
- Furnizor | ADAPT INDUSTRIES SRL
- CUI | 40595773
- Sediul | Str. Slavici Ion 2, Câmpulung Moldovenesc, Suceava, 725100
- Suport | support@pontajautomat.ro

> Acest document stabilește nivelurile de suport Standard.

> Detaliile pot fi personalizate pentru Enterprise prin Comandă.

1. Canale de suport

1.1. Ticketing în Portal

- Categoriile: tehnic, facturare, funcționalitate, cont, altele
- URL: portal.pontajautomat.ro

1.2. Email general

- contact@pontajautomat.ro

1.3. Email protecția datelor (DPO)

- dpo@pontajautomat.ro

1.4. Telefon

- 0746 844 7XX

2. Program suport

- Nivel | Program | Detalii
- Standard | L-V 09:00-18:00 (EET) | Cu excepția sărbătorilor legale
- Enterprise | Conform Comenzii | Ex. răspuns extins / account manager dedicat

3. Severitate și timpi țintă de răspuns (Standard)

- Severitate | Exemplu | Țintă răspuns | Țintă workaround/fix
- SEV-1 (Critic) | Serviciu indisponibil pentru majoritatea utilizatorilor / incident securitate | 1 oră (în program) | Workaround 4 ore; fix best effort
- SEV-2 (Major) | Funcție cheie afectată (check-in/out, rapoarte) pentru mulți utilizatori | 4 ore (în program) | Workaround 1 zi lucrătoare
- SEV-3 (Normal) | Bug izolat / întrebări funcționale | 1 zi lucrătoare | Best effort în 5 zile lucrătoare
- SEV-4 (Minor) | Solicitări cosmetice / idei | 3 zile lucrătoare | Planificare în roadmap

4. Disponibilitate și mentenanță

4.1. Platforma este furnizată "as available". Țintele de disponibilitate pot fi definite pentru Enterprise în Comandă.

4.2. Mentenanța planificată poate fi efectuată în afara orelor de lucru; în măsura posibilului, Clientul va fi notificat.

5. Limitări și excluderi

5.1. Fără garanții: Timpii și țintele din acest SLA sunt obiective comerciale, nu obligații contractuale. Eșecul în atingerea unei ținte nu constituie încălcare a Contractului și nu generează drept la despăgubiri.

5.2. Remediul unic: Singurul remediu pentru neatingerea țintelor poate fi creditele de servicii, doar dacă sunt prevăzute explicit în Comandă și doar în cuantumul specificat.

5.3. Excluderi din SLA:

- (a) Indisponibilitate cauzată de factori externi (internet, furnizori terți, atacuri DDoS);
- (b) Mentenanță programată sau de urgență (cu notificare când este posibil);
- (c) Utilizare în afara specificațiilor sau abuzivă;
- (d) Probleme cu dispozitivele, rețelele sau configurările Clientului;
- (e) Forță majoră;
- (f) Perioade de probă sau plan gratuit.

5.4. Furnizorul nu răspunde pentru pierderi sau daune (inclusiv financiare, reputaționale, operaționale) rezultate din indisponibilitatea sau neperformanța Platformei, dincolo de creditele SLA explicit prevăzute.

5.5. Suportul se acordă "best effort" în limita resurselor disponibile.

6. Upgrade la Enterprise

Pentru SLA extins, contact: sales@pontajautomat.ro

Enterprise include:

- Account manager dedicat
- Timp de răspuns reduși
- Suport extins (opțional 24/7)
- Training personalizat
- Review-uri trimestriale

PONTAJ AUTOMAT by ConstructorPro

ADAPT INDUSTRIES SRL | CUI 40595773 | J33/428/2019

Str. Slavici Ion 2, Câmpulung Moldovenesc, Suceava, 725100

0746 844 7XX | support@pontajautomat.ro

www.pontajautomat.ro

Versiune 1.1 | Ultima actualizare: Ianuarie 2026