

Condiții de prestare a serviciilor: în conformitate cu regulile producătorului „Politica de asistență standard Bitdefender” , „Asistență standard”.

<https://www.bitdefender.ro/site/view/enterprise-support-policies.html>

Orele de lucru:

Intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare

Termeni de reacție:

În cazul parvenirii solicitărilor de suport sunt prezentați în tabelul de mai jos:

Neconcordanță	Descriere	Timpul max. de reacție	Timp max. de restabilirea a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem	Timpul max. de reacție- 2 ore	Timp max. de restabilirea a funcționalității -8 ore
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului	Timpul max. de reacție- 4 ore	Timp max. de restabilirea a funcționalității -16 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea	Timpul max. de reacție-8 ore	Timp max. de restabilirea a funcționalității – 40 ore
Mica	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului	Timpul max. de reacție -8 ore	Timp max. de restabilirea a funcționalității – 80 ore