

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

основные правила работы службы технической поддержки

Ниже приведены основные правила работы нашей службы технической поддержки. Они помогут быстрее получить ответ и сделать взаимодействие с нами максимально удобным и эффективным. При обращении в поддержку, пожалуйста, ознакомьтесь с этой информацией. Это позволит нам оперативнее разобраться в вашем вопросе и оказать необходимую помощь.

1. Все обращения обрабатываются по очереди, в порядке их поступления.
2. Служба технической поддержки следит за стабильной работой предоставляемых сервисов и рассматривает обращения абонентов, направленные через тикет-систему из личного кабинета.
3. Мы помогаем с вопросами, связанными с работой наших сервисов. Консультации по программированию, настройке скриптов, веб-дизайну и стороннему программному обеспечению в стандартную поддержку не входят и могут предоставляться по нашему усмотрению.
4. Бесплатное администрирование виртуальных и физических серверов не предоставляется. Наша ответственность заключается в обеспечении работоспособности физического сервера и его доступности в сети.
5. Обращения, отправленные через мессенджеры, телефон или электронную почту, не считаются официальными и могут не рассматриваться службой поддержки.
6. Перед созданием обращения рекомендуем ознакомиться с разделом часто задаваемых вопросов по адресу <https://clients.ahost.uz/knowledgebase.php>.
7. Чтобы мы могли быстрее помочь, пожалуйста, подробно описывайте проблему, указывайте доменное имя, пути к файлам и папкам и другую полезную информацию. Недостаток данных может увеличить время обработки обращения.
8. Если вы столкнулись с ошибкой, по возможности опишите шаги, при которых она возникает. Это поможет быстрее разобраться в ситуации.
9. Запросы на изменение данных или настроек принимаются только через тикет-систему и только из личного кабинета абонента, на котором оформлена соответствующая услуга. В отдельных случаях мы можем запросить дополнительное подтверждение.
10. Служба технической поддержки принимает обращения круглосуточно.
11. Обычно выполнение заявок занимает не более 24 часов, если задача объективно не требует больше времени.
12. Ответ на обращение предоставляется в течение 2 часов в рабочее время и до 4 часов вне рабочего времени.

ООО «SUVAN NET» · г. Ташкент, ул. Олмачи, 25 · info@ahost.uz