

## **Регламент работы технической поддержки**

### **1. Термины и определения**

1. 1.1. Исполнитель - индивидуальный предприниматель Гусев Владимир Юрьевич, осуществляющий предоставление платных сервисов, заявленных в публичной оферте, размещенной на сайте <https://unixm.ru>.
2. 1.2. Клиент - любое физическое или юридическое лицо, использующее услуги и сервисы, предоставляемые Исполнителем.
3. 1.3. Техническая поддержка - мероприятия, проводимые Исполнителем по обеспечению надлежащего технического обслуживания Клиентов, функционирования сервисов, предоставляемых Исполнителем в рамках договора публичной оферты, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.
4. 1.4. Служба технической поддержки - технический персонал Исполнителя, осуществляющий Техническую поддержку.

### **2. Обязанности Службы технической поддержки**

1. 2.1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль за работой технического оборудования и программных средств, принадлежащих Клиенту, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Клиенту в пределах, обусловленных договором, а также осуществляет обработку следующих запросов клиентов:
  - внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Клиентом;
  - локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов;
  - изменение различных паролей доступа в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Клиентом.
2. 2.2. Служба технической поддержки не осуществляет установку, настройку и доработку программного обеспечения, устанавливаемого Клиентом, за исключением услуг по выполнению дополнительных работ.

### **3. Порядок обработки заявок Службы технической поддержки**

1. 3.1. Основанием для выполнения работ является запрос Клиента. Запросом считается электронное или бумажное письмо, посланное на реквизиты Исполнителя и имеющее все необходимые данные для точной идентификации Клиента и его просьбы.
2. 3.2. Все запросы по электронной почте должны отправляться на адреса для Службы технической поддержки [support@unixm.ru](mailto:support@unixm.ru) и [sales@unixm.ru](mailto:sales@unixm.ru). Запросы так же можно отправлять через систему поддержки (тикеты) по адресу <https://reg.unixm.ru/submitticket.php>. На каждое письмо по электронной почте высылается на адрес отправителя письмо- подтверждение с указанием идентификатора запроса. В дальнейшей переписке требуется указывать

идентификатор запроса. В запросе должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения.

3. 3.3. Запросы обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок обработки запроса 24 часа, в некоторых ситуациях срок обработки может быть увеличен до 72 часов с предварительным уведомлением Клиента.
4. 3.4. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, дизайна, настроек клиентских скриптов и программ, а также по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности.
5. 3.5. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу инструкций на сайте Исполнителя или на соответствующие страницы сайтов поддержки сервиса, сайты разработчиков программного обеспечения.
6. 3.6. В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:
  - невозможность идентификации клиента;
  - требование предоставления услуг, не соответствующих условиям договора;
  - в случае приостановления оказания хостинговых услуг в соответствии с условиями договора;
  - использование нецензурной лексики и оскорбления;
  - дублирование сообщений (повторная отправка сообщений, либо отправка одинаковых сообщений на несколько адресов);
  - при общем количестве обращений свыше 10 в календарный месяц. При превышении вышеуказанного количества обращений, консультации осуществляются в рамках дополнительных услуг.
7. 3.7. При обработке запроса, посланного по электронной почте, Исполнитель не несет ответственности за работоспособность почтовых сервисов третьих лиц.