



## Регламент оказания технической поддержки потребителям ООО «Вега-Абсолют»

### Сокращения и определения:

ТП – техническая поддержка.

Потребитель – лицо, обратившееся за предоставлением услуг.

Продукт – все ПО и устройства, которые разработаны компанией ООО «Вега Абсолют».

### Состав и условия предоставления услуг ТП:

Услуги ТП предоставляются Потребителям посредством мобильной связи, электронной почты (e-mail), мессенджеров (телеграмм, WhatsApp), форума компании, удаленного подключения с помощью специализированного ПО (teamviewer, ammyadmin и др.) и включают в себя:

- **консультирование:** уточнение функций и характеристик продукта, разъяснение технической информации по продукту;
- **обучение:** проведение обучающих мероприятий на коммерческой или договорной основе. По согласованию возможен выезд на объект потребителя;
- **диагностика и решение проблемы:** проведение удаленных диагностических мероприятий для выявления и решения проблемы.

Порядок обработки заявок на оказание технической поддержки:

1. Ответ потребителю предоставляется **в течение 2-х часов** с момента получения заявки на оказание технической поддержки. В случае если ответ не может быть предоставлен в течение установленного срока, формируется письмо-автоответ с разъяснением причины задержки и дополнительной информацией по срокам. Время ответа может быть увеличено при:

– поступлении заявки по окончании рабочего дня, в выходные или праздничные дни – при этом ответ предоставляется в течение 2-х часов с начала рабочего дня;

– при большой загрузке специалистов.

2. В случае, когда ответ был предоставлен и в течение суток отсутствует обратная связь от потребителя, специалист технической поддержки формирует запрос с уточнением факта получения ответа на заявку.

3. При отсутствии обратной связи на повторный запрос через сутки специалист технической поддержки осуществляет попытку связаться с потребителем посредством других способов связи.

4. Заявка считается закрытой после подтверждения потребителем факта решения возникшего вопроса либо при отсутствии обратной связи от потребителя (см п. 2, 3).

**Важно! Обработка заявок осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 по Новосибирскому времени.**

Обсуждения на форуме компании не относятся к заявкам на оказание технической поддержки.