

|                                                                                                    |                                                                                                  |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <div></div>       | Регламент оказания ТП потребителям<br>ООО «Вега-Абсолют»                                         | Лист 1 из 1                                   |
|                                                                                                    | ПМ ВЕГА-А.13.13-20                                                                               | Версия 1.2<br>Дата создания:<br>июнь, 2020 г. |
| РАЗРАБОТАНО<br><br>Руководитель отдела технической<br>поддержки и тестирования<br><br>И.Ю. Бенгард | УТВЕРЖДЕНО<br><br>Генеральный директор<br><br>_____ В. М. Красников<br><br>«_____» _____ 2025 г. |                                               |

## 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.