

Регламент работы технической поддержки

Термины и определения

Исполнитель – Сервис Storeolis, осуществляющий предоставление платных услуг, заявленных в публичной оферте, размещенной на сайте <http://storeolis.ru>.

Клиент - ИП или юридическое лицо, использующее услуги, предоставляемые Исполнителем.

Техническая поддержка - мероприятия, проводимые Исполнителем по обеспечению надлежащего технического обслуживания Клиентов, функционирования сервисов, предоставляемых Исполнителем в рамках договора публичной оферты, предоставление информации, необходимой для нормального функционирования данных сервисов.

Служба технической поддержки - технический персонал Исполнителя, осуществляющий Техническую поддержку.

1. Обязанности Службы технической поддержки

1.1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль за работой программных средств, предоставляемых Клиенту, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Клиенту в пределах, обусловленных договором, а также осуществляет обработку следующих запросов клиентов:

- определение и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов;
- изменение паролей доступа в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Клиентом.

2. Порядок обработки заявок Службы технической поддержки

2.1. Основанием для выполнения работ является запрос Клиента. Запросом считается электронное письмо, посланное на реквизиты Исполнителя и имеющее все необходимые данные для точной идентификации Клиента и его просьбы.

2.2. Все запросы по электронной почте должны отправляться на адрес для Службы технической поддержки support@storeolis.ru. В запросе должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения.

2.3. Запросы обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок первичной обработки запроса составляет 5 рабочих дней.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:

- невозможность идентификации клиента;
- требование предоставления услуг, не соответствующих условиям договора;
- использование нецензурной лексики и оскорбления;
- дублирование сообщений (повторная отправка сообщений, либо отправка одинаковых сообщений на несколько адресов);
- при общем количестве обращений свыше 3 в календарный месяц. При превышении вышеуказанного количества обращений, консультации осуществляются в рамках дополнительных услуг по дополнительной договоренности.

2.7. При обработке запроса, посланного по электронной почте, Исполнитель не несет ответственности за работоспособность почтовых сервисов третьих лиц.