

# Регламент работы Службы технической поддержки ЧУП "ТРЫМАЙ"

Утверждено директором  
ЧУП "ТРЫМАЙ" Телегиным Т.В  
07.03.2008г.

## Термины и определения

- 1.1.** Провайдер - компания eHost.by (юридическое лицо ЧУП "ТРЫМАЙ"), осуществляющая предоставление возмездных услуг, заявленных в договорах.
- 1.2.** Клиент - любое физическое или юридическое лицо, использующее услуги и сервисы, предоставляемые Провайдером.
- 1.3.** Техническая поддержка - мероприятия, проводимые Провайдером по обеспечению надлежащего технического обслуживания Клиентов, функционирования сервисов, предоставляемых провайдером в рамках договора на предоставление услуг, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.
- 1.4.** Служба технической поддержки - уполномоченные специалисты Провайдера, осуществляющие техническую поддержку

## 2. Обязанности Службы технической поддержки

Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль за работой технического оборудования и программных средств Провайдера, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Клиенту в рамках, 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 услуг
- изменение различных паролей доступа, в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Клиентом

## 3. Порядок обработки запросов Службой технической поддержки

- 3.1.** Основанием для выполнения работ является запрос Клиента. Запросом считается электронное письмо или открытая согласно правилам заявка через билинг-систему, посланные на реквизиты Провайдера по соответствующим каналам передачи и имеющие все необходимые реквизиты для точной идентификации Клиента и его просьбы.
- 3.2.** Все запросы по электронной почте должны исходить от ответственного лица и отправляться на адрес support@ehost.by в кодировке win1251, либо koï8-R, либо UTF8. На каждое письмо, принятое Службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение. В запросе должно быть максимально подробное описание вопроса/задачи/проблемы.
- 3.3.** Для открытия заявки через билинг-систему, обязательным условием является авторизация клиента в биллинг-системе с помощью e-mail и пароля, указанных Клиентом при регистрации. В разделе Поддержка создается тикет в соответствующий отдел компании с наиболее полным описанием проблемы.
- 3.4.** При получении Службой технической поддержки запроса, Клиент получает уведомление о начале ее обработки. Запросу присваивается уникальный идентификатор ID, который необходимо сохранять во всех последующих письмах в Службу технической поддержки на эту тему.
- 3.5.** Служба технической поддержки не обрабатывает запросы поступившие по телефону за исключением индивидуальных тарифных планов, в которых предусмотрена техническая поддержка по телефону.
- 3.6.** Запросы по другим каналам (в частности, ICQ, сайт) не являются официальными. Подобные средства связи рассматриваются только как средство личного общения.
- 3.7.** Запросы обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок обработки запроса Службой технической поддержки — 10 часов. Само решение проблемы/задачи может занять большее время, о чем Служба технической поддержки сообщает Клиенту в ответе. Вне очереди могут обрабатываться экстренные запросы. Экстренным может считаться запрос с просьбой о восстановлении функционирования основных сервисов.
- 3.8.** Запрос Клиента должен содержать учетную информацию (имя пользователя (login) или номер договора).
- 3.9.** В случаях значительных изменений в настройках, запрос Клиента должен содержать пароль. Служба технической поддержки для выполнения определенных действий может дополнительно запросить от Клиента дополнительную авторизационную информацию.

**3.10.** Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек клиентских скриптов и программ, а также по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности.

**3.11.** Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу FAQ на сайте Провайдера или на соответствующие страницы разработчиков программного обеспечения.

**3.12.** В выполнении запроса может быть отказано по следующим основным причинам:

— Отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой.

— Требование предоставления услуг, не соответствующих условиям договора.

— В случае блокирования предоставления услуг.

**3.13.** При обработке запроса, посланного по электронной почте, Провайдер не несет ответственности за работоспособность почтовых сервисов третьих лиц.

**3.14.** В случае претензий по выполнению запросов клиент может обратиться с жалобами к руководству Провайдера по электронной почте [boss@ehost.by](mailto:boss@ehost.by). В жалобе необходимо указывать идентификатор ID обращений в Службу технической поддержки, по которым возникли претензии. Ответ на претензии должен быть выдан не позднее чем через три рабочих дня после подачи претензии.