

Услуги технической поддержки

Информация об услугах технической поддержки и регламенты

- [РЕГЛАМЕНТ технической поддержки](#)

РЕГЛАМЕНТ технической поддержки

§1 Положение о поддержке

1. Если обращение не касается аварийных ситуаций, требующих немедленного решения, или ответ на ваш вопрос уже содержится в Инструкциях, предоставленных в Базе Знаний, обращение будет платным, согласно описанию ниже или в сообщении от администратора.
2. Наша компания не предоставляет клиентам возможности контакта по телефону для решения проблем или задавания вопросов.
3. Любые вопросы и сомнения относительно наших услуг или продуктов можно обратиться через обращение в панели клиента или по электронной почте.
4. Для связи с нашей компанией следует создать обращение в панели клиента или отправить сообщение электронной почтой на адрес, указанный на нашем веб-сайте.
5. В ответ на обращение наша компания постарается предоставить ответ как можно скорее.
6. При необходимости наша компания может предложить дополнительную форму связи, например, видеоконференцию или встречу в вашем офисе.
7. Любая информация, предоставленная клиентами, рассматривается как конфиденциальная и защищенная в соответствии с действующим законодательством.
8. Наша компания оставляет за собой право отказать в ответе на вопросы, которые нарушают частную жизнь других лиц, содержат неприемлемый контент или не относятся к нашей деятельности.
9. Этот порядок предназначен для обеспечения прозрачного и эффективного общения с нашими клиентами и защиты их конфиденциальности.

§2 Дополнительные услуги

Стоимость одного часа дополнительных услуг установлена согласно приобретенному пакету, вычисляется с момента начала каждой половины часа*.

***Внимание:** Открытие обращения рассчитывается как минимум 0,5 часа.

Иначе,

1. Если обращение предполагает создание, например, 1 учетной записи электронной почты (время оценочно 10 мин.), то [ihostmi](#) рассчитает время обращения на 0,5 часа.
2. Если обращение предполагает создание 3 учетных записей электронной почты (всего 30 мин.), то [ihostmi](#) все равно рассчитает время обращения на 0,5 часа.
3. Если обращение содержит множество дел к выполнению, вычисляется часовое время с момента начала работы над обращением до завершения, вычисляемое каждые 0,5 часа.

При создании обращений пожалуйста, имейте это в виду и старайтесь объединять дела к выполнению в список.

Ниже приведен приложение с перечнем дополнительных услуг

[Список дополнительных услуг](#)