

Обов'язки співробітників технічної підтримки

1. Порядок обробки заявок :
 - 1.1. Технічна підтримка клієнтів здійснюється тільки на підставі запиту через тикет систему чи з підтвердженої email адреси клієнта. Тикет система має більший пріоритет;
 - 1.2. Заявки по інших каналах (ICQ або Веб-чат) не є офіційними і носять тільки консультативний характер;
 - 1.3. Заявки обробляються по черзі їх надходження у відповідний відділ. Термін відповіді залежить від складності проблеми і завантаженості відділу (від 5 хв. до 12 годин). Заявка повинна бути належно оформлена, для ясності проблеми, яку потрібно вирішити.
2. У обов'язки служби технічної підтримки входить вирішення наступних завдань :
 - 2.1. Моніторинг роботи устаткування і засобів, що забезпечують належну якість надання послуг;
 - 2.2. Вирішення проблем, пов'язаних з використанням технічних засобів компанії «UAUNIT.com» та доступності обладнання клієнта, за допомогою SSH, RDP, IP KVM (по запиту) тощо.;
 - 2.3. Базова переустановка ОС, перезавантаження, надання доступу до обладнання клієнта за допомогою IP KVM.
 - 2.4. Надавати необхідну інформацію стосовно послуг компанії «UAUNIT.com»;
 - 2.5. Повідомляти клієнтів про планові технічні роботи на устаткуванні і засобах, що забезпечують надання послуг;
 - 2.6. Тимчасово блокувати аккаунти за порушення правил користування сервісом, атак чи за дії, які порушують законодавство України;
3. У обов'язки служби технічної підтримки не входить вирішення наступних завдань :
 - 3.1. Здійснювати консультування з питань програмування, адміністрування, веб-дизайну, налаштувань клієнтських скриптів та ПЗ;
 - 3.2. Робити налаштування системи чи комп'ютера клієнта, а також проводити навчання роботі з комп'ютером, програмами і послугами;
 - 3.3. Відповідати на запитання, що не мають відношення до послуг компанії «UAUNIT.com»;
 - 3.4. Надавати технічну підтримку особам, які не є клієнтами компанії «UAUNIT.com».

Служба підтримки залишає за собою право не виконувати підтримку користувачів, які використовують ненормативну лексику при спілкуванні чи зневагу, на адресу співробітника або компанії «UAUNIT.com».

Ознайомлений.

_____/_____/_____
(Підпис) (Дата)