

Порядок оказания технической поддержки

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет регламент оказания технической поддержки пользователям продуктов и сервисов ООО «Онлайн Экология».

1.2. Техническая поддержка предоставляется с целью обеспечения стабильной и безопасной работы программных решений, а также оперативного реагирования на инциденты и запросы пользователей.

2. Уровни технической поддержки

Уровень	Описание	Время реакции	Канал связи
1-я линия	Консультации, помощь с базовыми настройками, регистрацией, доступом	до 4 часов	Email, заявка в системе поддержки, чат, телефон
2-я линия	Диагностика неисправностей, устранение ошибок в ПО, взаимодействие с разработкой	до 8 часов	Email, заявка в системе поддержки, чат, телефон
3-я линия	Работа с критическими сбоями, ошибки на уровне архитектуры, БД, интеграций	до 2 часов	Email, заявка в системе поддержки, чат, телефон

3. Каналы связи

- Электронная почта: info@onlineecology.com
- Система заявок: <https://onlineecology.com/Service/Demo> и/или <https://onlineecology.com/Support>
- Телефон технической поддержки: 8 902 223-46-07 (будни с 9:00 до 17:30 МСК)
- Телеграм-чат: <https://t.me/+pO9EpG2GBh4wZGMy>

4. Время работы

- Рабочее время: Пн–Пт с 9:00 до 17:30 (МСК), за исключением официальных праздников.
- Поддержка критических инцидентов: 24/7 по отдельной договоренности или SLA.

5. Классификация запросов

5.1.

Критичность	Примеры	Время реакции	Время решения
Критическая	Полный простой сервиса, утечка данных	до 1 рабочего часа	до 4 рабочих часов
Высокая	Частичный сбой, недоступны ключевые	до 1 рабочего часа	до 8 рабочих часов

г. Ярославль

	функции		
Средняя	Ошибка без влияния на сервис, вопрос пользователя	до 2 рабочих часов	от 1 до 5 рабочих дней
Низкая	Рекомендации, улучшения, предложения	до 3 рабочих часов	по согласованию

5.2. По взаимному соглашению сторон приоритет заявки может быть изменен как в большую, так и в меньшую стороны.

6. Ответственность сторон

6.1. Пользователь обязуется предоставлять полную информацию об инциденте.

6.2. «Онлайн Экология» обязуется фиксировать и отслеживать обращения, информировать пользователя о статусе решения.

7. Заключительные положения

7.1. Порядок может быть пересмотрен и обновлен по инициативе ООО «Онлайн Экология» или по запросу клиента.

7.2. Актуальная редакция документа доступна по запросу.