

Регламент обслуживания абонентов сотрудниками службы технической поддержки

1. Функциональные обязанности службы технической поддержки (далее СТП)

1.1. В обязанности сотрудников СТП входит:

- Решение проблем Абонентов, связанных с использованием технических средств Провайдера в рамках предоставляемых Услуг.
- Локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору услуг.
- Технический специалист несёт ответственность за проделанную работу, за исключением, настройки Wi-Fi роутера и ТВ-приставки. За правильность использования данного оборудования ответственность несет абонент.

1.2. В обязанности сотрудников СТП не входит:

- Решение проблем, обусловленных неполадками на каналах передачи данных, а так же проблем, находящихся вне зоны ответственности Провайдера.
- Решение проблем, связанных с неполадками на устройствах Абонента (например: ПК, ноутбуки, планшеты, мобильные телефоны, телевизоры, ТВ-приставки).

1.3. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

2. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

2.1. Основанием для выполнения работ по Технической поддержке является заявка Абонента.

2.2. Время реагирования на обращение отсчитывается от момента создания заявки. (Таблица 1)

Вид неисправности	Время выполнения
Неисправность на линии, диагностический выезд, ремонт без замены магистральных участков линии	до 3-х рабочих дней
Замена части магистральной физической линии	до 2-х рабочих дней
Выезд тех.инженера	до 3-х рабочих дней
Тестирование/настройка оборудования (Wi-Fi роутер, точка доступа) в офисе компании	до суток с момента приема модема
Аварии на магистральных линиях связи и узлах доступа, расположенных в удалённых и труднодоступных местах	до 30 дней

2.3. Решение задачи может быть отложено по следующим причинам:

- Необходимость выезда монтажной бригады для диагностирования проблем на линии;
- Общая загрузка СТП;
- Невозможность описания проблемы абонентом.

2.4. Решение задачи может быть невозможно по следующим причинам - диагностированы проблемы в элементах, не лежащих в зоне ответственности Провайдера.

2.5. Служба технической поддержки не может гарантировать фиксированное время решения задачи, по причине влияния различных факторов, например, своевременность ответа Абонента, сложность задачи, необходимость проведения расширенных тестов, форс-мажорные обстоятельства, погодные условия. В случае невозможности оперативного решения задачи, сотрудники СТП проинформируют об этом Абонента.

2.6. В случае претензий по обработке обращений Абонент может обратиться с жалобами к руководству.

3. Порядок обработки заявок

3.1. Основанием для выполнения работ является заявка Абонента. Заявка должна содержать следующую информацию: данные абонента (ФИО), адрес подключения, контактные данные, причина обращения.

3.2. Заявка может быть принята только от Абонента.

3.3. Заявки обрабатываются в порядке их поступления. В зависимости от вида неисправности, варьируется срок решения проблемы. Максимальный срок устранения технической неисправности - три рабочих дня.

3.4. В случае, если при устранении технической неисправности выявлена проблема, требующая дополнительных работ (замена магистральной линии, работы по замене/ремонту абонентской части) время решения проблемы может быть увеличено.

3.5. В случае поступления заявления в нерабочее время, кроме аварийных ситуаций, повреждения устраняются в указанные контрольные сроки, начиная с 8:30 часов следующего рабочего дня.

3.6. Работы по устранению неисправности может содержать ряд мероприятий, как бесплатных, так и платных (со стоимостью услуг можно ознакомиться на официальном сайте: <http://webkompas.ru/add-price/>).

Чтобы мы смогли оперативно и эффективно решить Ваш вопрос

Перед звонком в службу технической поддержки:

- ✔ Перезагрузить оборудование;
- ✔ Проверить целостность кабеля, коннектора.

При звонке в техподдержку Вам необходимо:

- ✔ Находиться рядом с оборудованием;
- ✔ Сообщить адрес подключения;
- ✔ Назвать, на кого оформлен договор;
- ✔ Описать проблему;
- ✔ Если по данной проблеме у Вас уже были зарегистрированные обращения в службу технической поддержки, об этом также необходимо сообщить;
- ✔ Описать действия, которые уже были предприняты.

Режим работы СТП:

пн-вс: 08:30 — 21:00

тел: +7-918-185-24-85; +7-961-58-58-848

г. Приморско-Ахтарск, ул. Первомайская, д. 18, оф. 3