

РЕГЛАМЕНТ (SLA) ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Стандарты обслуживания, категории заявок и сроки реагирования

г. Уссурийск | ИП Прудников М.А.

1. РЕЖИМ РАБОТЫ

- 1.1. Поддержка оказывается по рабочим дням с 09:00 до 18:00 (MSK+7).
- 1.2. Канал обращения: Email support@mswoo.ru.

2. ПРИОРИТЕТЫ ЗАЯВОК

- 2.1. Критические ошибки — первичный ответ до 4 часов.
- 2.2. Стандартные консультации — ответ до 24 часов.

3. ИСКЛЮЧЕНИЯ

- 3.1. Настройка стороннего сервера и доработка плагинов под заказ не входят в бесплатную поддержку.