

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Оглавление

1. Общие положения.....	1
2. Режим работы службы технической поддержки	2
3. Круг решаемых задач	2
3.1. В рамках технической поддержки решаются вопросы:.....	2
3.2. В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:	3
4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки	3

1. Общие положения

Техническая поддержка оказывается только Пользователям платной версий Moguta.CMS и оставляет за собой право спросить номер лицензионного ключа и домена.

- 1.1. Служба технической поддержки компании «Могута» оказывает поддержку **партнерам Moguta.CMS, пользователям лицензионных версий Moguta.CMS**. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом. Для пользователей демо-версии (тестовой версии) продукта поддержка оказывается по вопросам общего использования продукта, не рассматриваются вопросы решения индивидуальных программных задач.
- 1.2. Перед обращением в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по имеющемуся вопросу:
 - в документации: <http://wiki.moguta.ru>;
 - в часто задаваемых вопросах: <http://wiki.moguta.ru/faquest>;
 - поиском на форуме: <http://forum.moguta.ru/>.
- 1.3. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний (хостинг-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п.) В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения конкретных интернет-проектов, созданных

партнерами-разработчиками, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продуктов Moguta.CMS.

- 1.4. Компания «Могута» не оказывает услуги в области веб-дизайна, разработки сайтов, а также не предоставляет услуги хостинга. По вопросам, связанным с настройкой хостинга и проблемами установки серверного программного обеспечения, оказываются только общие консультации.

2. Режим работы службы технической поддержки

- 2.1. По рабочим дням с **10 до 19 часов** московского времени. Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России). Период рассмотрения заявки может продлиться до 3-х рабочих дней, обычным сроком ответа является 1 рабочий день.
- 2.2. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы, необходимости дополнительных данных.
- 2.3. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы из-за влияния различных факторов, таких как своевременность ответа клиента, необходимость детального тестирования функционала для воспроизведения проблемы и т.п.

3. Круг решаемых задач

Техническая поддержка распространяется только на актуальные версии продукта - последнюю доступную полную версию. **Поддержка устаревших и бесплатных версий Продукта не осуществляется.**

3.1. В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Предоставляются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.
- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы проекта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе.
- Ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

3.2. В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Установка программного продукта на сервере, обновление, перенос программного продукта с локального компьютера на хостинг и с хостинга на хостинг; *Данная услуга может быть заказана и оплачена отдельно: <https://moguta.ru/keys/usluga-po-ustanovke>.*
- Изменение макетов и разработка страниц сайта.
- Интеграция программного продукта с внешними скриптами.
- Консультирование по использованию CSS, HTML, Javascript и т.п.
- Не решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.
- Не производится разработка по заказу.

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

4.1. Обратиться с техническим вопросом по работе движка можно только через форму обратной связи на сайте по адресу <http://moguta.ru/feedback>.

4.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Номер лицензионного ключа.
- Домен сайта, к которому привязан ключ.
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности), скриншоты (по возможности).
- Адрес страницы сайта, на которой наблюдается проблема.

- Номер используемой версии программного продукта Moguta.CMS.

- 4.3. В случае если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на сайте (сервере) пользователя, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к проекту. В некоторых случаях, например в случае проведения экстренных работ по восстановлению работы проекта или в случае диагностики проблем установки обновления, может потребоваться дополнительная информация по доступу к серверу по FTP или с использованием панели управления на хостинге. Сразу после закрытия проблемы необходимо изменить данные авторизации. **Сотрудники техподдержки не несут ответственности за сохранность информации через 2 дня после закрытия проблемы.**
- 4.4. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, телефон, Skype, email, форум, группы в социальных сетях).
- 4.5. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по продукту, на обсуждение в форуме или раздел FAQ.