

Регламент работы технической поддержки облачного сервиса «Прайм гейт»

г.Москва

15 мая 2020 года.

1. Настройка проекта

Мы бесплатно настраиваем ваш проект после оплаты тарифа.

- В полную настройку проекта входит: подключение рекламных систем (интеграции) без прописывания ютм и строго при условии предоставления полных (административных) доступов в обозначенные кабинеты.
- Настройка интеграции с вашей CRM (в случае, если речь идет о CRM, с которыми у ПраймГейт на момент старта вашего проекта есть готовая интеграция).
- Настройка других готовых интеграций.
- выделение и подключение пула номеров, настройка подмены.
- подключение форм на сайте.
- базовый тест корректности подключения.

Команда Прайм гейт не несет ответственности и не обязана повторять настройку в случае, если:

- вы меняли доступы к любой из задействованных в настройках систем;
- ваш программист/агентство/сотрудник/третьи лица внесли любые изменения на сайт;
- любые нарушения работоспособности сайта.

При настройке код счетчика Прайм гейт вы ставите самостоятельно в head или footer, данное изменение никаких технических последствий для сайта с собой не несет.

Объем бесплатных настроек, включенных в ваши тарифы:

На тарифе Микробизнес: 2 раза в течение 12 месяцев. Это подключение 2х разных сайтов или первичная настройка + корректировка настройки в случае, если вы случайно меняете доступы или сбросите API ключи.

На тарифе БигДата: 4 раза в течение 12 месяцев. Это подключение 4х разных сайтов или первичная настройка + корректировки настройки в случае, если вы случайно меняете доступы или сбросите API ключи.

На тарифе Дата Дривен: 8 раз в течение 12 месяцев.

На индивидуальных тарифах порядок работы технической поддержки утверждается отдельно.

2. Частичная настройка:

Если настройки требует отдельный модуль, например, интеграция с отдельной системой, количество бесплатных вмешательств, указанные выше, для каждого тарифа умножаются на два.

3. Время работы.

Время работы технической поддержки с 9 до 18 часов по Московскому времени. Дни

работы с понедельника по пятницу. В выходные и по праздникам происходит реакция на аварийные события.

4. Порядок работы.

Техническая поддержка осуществляется строго через чат, почту или телеграм бот в письменном виде. По телефону/через голосовые сообщения техническая поддержка не осуществляется.

5. Удаленное подключение к клиенту.

На усмотрение технической поддержки могут быть проведены по проверке и проведению настройки через anydesk. Один раз за 12 месяцев на любом из тарифов.

6. Формирование обращения в техническую поддержку.

В работу принимаются только те сообщения, которые содержат полную информацию о проблеме. Вы должны предоставить скриншоты, ссылки на проблему (контакты, карточки товаров, сессию). Если для изучения проблемы нужны будут доступы от внешней системы которую подключали ранее, необходимо будет их предоставить.

7. Ложные обращения.

В случае, если вы присылаете в техническую поддержку баги, не связанные с работой Прайм гейт, возникающие на стороне другой системы и не проверенные вами, техническая поддержка имеет право отказать в рассмотрении случая, предварительно указав на источник проблемы.

8. Нарушение инструкций, выданных технической поддержкой

Если вы нарушили выданную на ваше обращение инструкцию по исправлению вашего бага/ошибки в чате/почте, команда Прайм Гейт не несет ответственности за работоспособность системы.

9. Консультации по другим системам.

Консультации по работе и настройке других систем не осуществляются.

10. В случае, если вы удалили проект/счетчик с сайта, техническая поддержка не осуществляется.

Генеральный директор

А.А.Султанов

