

# Порядок обработки заявок службой технической поддержки

Редакция, действующая от 24.01.2017 г.

Версия	Дата	Статус
1.0	24.01.2017 г.	релиз

Служба технической поддержки обрабатывает заявки от пользователей согласно приоритетам, отображенным в следующей таблице. Чем более низким является значение приоритета, тем быстрее происходит обработка. В случае любой аварийной ситуации все заявки по получению консультаций находятся в состоянии остановленного обслуживания до ликвидации аварийной ситуации.

Приоритет обработки	Тип	Способ коммуникации	Услуга / Компонент	Комментарий
1	авария		Глобальная авария ЦОД	Авария ядра сети, оптические порывы, сбои и отказы коммутаторов и маршрутизаторов
2	авария		Локальная авария критических служб, услуг совместного пользования	Сервер биллинга, АТС, разделяемый хостинг, виртуализация, службы DNS, файловые службы
3	авария	Биллинг	Аренда аппаратного сервера	
4	авария	Биллинг	Размещение сервера	

5	авария	Биллинг	Виртуальный сервер PRO	
6	авария	Биллинг	Виртуальный сервер	
7	авария	Биллинг	Разделяемый хостинг	
8	авария	Биллинг	Файловое хранилище	
9	авария	Биллинг	Хостинг DNS	
10	авария	Биллинг	Доменное имя	
11	авария	Биллинг	Сертификаты SSL	
12	авария	Телефон	Аренда аппаратного сервера	
13	авария	Телефон	Размещение сервера	
14	авария	Телефон	Виртуальный сервер PRO	
15	авария	Телефон	Виртуальный сервер	
16	авария	Телефон	Разделяемый хостинг	
17	авария	Телефон	Файловое хранилище	
18	авария	Телефон	Хостинг DNS	
19	авария	Телефон	Доменное имя	
20	авария	Телефон	Сертификаты SSL	
21	авария	Прочие способы	Аренда аппаратного сервера	
22	авария	Прочие способы	Размещение сервера	

23	авария	Прочие способы	Виртуальный сервер PRO	
24	авария	Прочие способы	Виртуальный сервер	
25	авария	Прочие способы	Разделяемый хостинг	
26	авария	Прочие способы	Файловое хранилище	
27	авария	Прочие способы	Хостинг DNS	
28	авария	Прочие способы	Доменное имя	
29	авария	Прочие способы	Сертификаты SSL	
30		Биллинг	Аренда аппаратного сервера	
31	консультация	Биллинг	Размещение сервера	
32	консультация	Биллинг	Виртуальный сервер PRO	
33	консультация	Биллинг	Виртуальный сервер	
34	консультация	Биллинг	Разделяемый хостинг	
35	консультация	Биллинг	Файловое хранилище	
36	консультация	Биллинг	Хостинг DNS	
37	консультация	Биллинг	Доменное имя	
38	консультация	Биллинг	Сертификаты SSL	
39	консультация	Телефон	Аренда аппаратного сервера	
40	консультация	Телефон	Размещение сервера	

41	консультация	Телефон	Виртуальный сервер PRO	
42	консультация	Телефон	Виртуальный сервер	
43	консультация	Телефон	Разделяемый хостинг	
44	консультация	Телефон	Файловое хранилище	
45	консультация	Телефон	Хостинг DNS	
46	консультация	Телефон	Доменное имя	
47	консультация	Телефон	Сертификаты SSL	
48	консультация	Прочие способы	Аренда аппаратного сервера	
49	консультация	Прочие способы	Размещение сервера	
50	консультация	Прочие способы	Виртуальный сервер PRO	
51	консультация	Прочие способы	Виртуальный сервер	
52	консультация	Прочие способы	Разделяемый хостинг	
53	консультация	Прочие способы	Файловое хранилище	
54	консультация	Прочие способы	Хостинг DNS	
55	консультация	Прочие способы	Доменное имя	
56	консультация	Прочие способы	Сертификаты SSL	
57	иное	Биллинг		
58	иное	Телефон		

59	иное	Прочие способы		
----	------	----------------	--	--

От клиента:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

От провайдера:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.