



РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Общество с ограниченной ответственностью «Вебофис» (ООО «Вебофис»), ИНН 3808280675, ОГРН 1233800001808, именуемое далее «Исполнитель», устанавливает следующие правила оказания технической поддержки клиентам.

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет порядок предоставления услуг технической поддержки пользователям программных продуктов и решений ООО «Вебофис».

2. Уровни поддержки

- Базовая поддержка: консультации по установке, настройке и базовому использованию.
- Расширенная поддержка: помощь в интеграции, индивидуальные настройки.
- Критическая поддержка: устранение ошибок, влияющих на доступность системы.

3. Каналы обращения

Электронная почта: info@w-off.ru

Телефон: +7 (800) 700-52-21

Личный кабинет клиента (при наличии договора).

4. Время реакции и приоритеты

- Критические обращения: ответ в течение 4 часов.
- Высокий приоритет: ответ в течение 8 часов.
- Обычные вопросы: ответ в течение 24 часов.

5. Ограничения

Техническая поддержка не включает доработку функционала, разработку новых модулей и обучение сотрудников.

6. Ответственность сторон

Исполнитель обязуется оказывать услуги в установленные сроки.

Заказчик обязуется предоставлять достоверные данные и соблюдать регламент.

7. Реквизиты компании

ООО «Вебофис»

ИНН 3808280675, ОГРН 1233800001808, КПП 380801001

Юридический адрес: 664057, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Советская 109, оф. 511

Телефон: +7 (800) 700-52-21, E-mail: info@w-off.ru

Банк: ООО «Банк Точка», БИК 044525104, р/с 40702810412500010381