

Регламент работы технической поддержки

1. График работы технической поддержки.

Работа с заявками Заказчиков производится в будние дни с 8:00 до 17:00 (мск), обеденный перерыв с 13:00 до 14:00.

2. Порядок приема обращений

2.1. Обращения в техническую поддержку принимаются Исполнителем по электронной почте help@galaxydesign.ru. Кроме того, обращения в техническую поддержку могут быть направлены другими способами — с помощью мессенджеров Telegram или ICQ, устно - по телефону, при личном визите в офис. Но к обращениям направленным любыми другими способами, кроме электронной почты, не применяются правила обработки, описанные в данном документе. Такие обращения не считаются обязательными к исполнению, они могут быть утеряны или неправильно поняты Исполнителем.

2.2. Обращение на добавление/изменение контента должно обязательно содержать:

- текстовое описание того, что нужно изменить на сайте;
- если текстового описания Исполнителю не достаточно для понимания задачи, то необходимо приложить скриншот страницы сайта с уточняющими пометками;
- ссылку на страницу сайта, на которой необходимо внести изменение;
- материалы, предназначенные для размещения на сайте, если таковые предполагаются.

Описание изменений должно быть четким и конкретным. Не принимаются заявки на изменения с расплывчатыми формулировками, такими как - «немного увеличить», «перекрасить на ваш вкус», «поиграть со шрифтами» и т. п.

2.3. Требования к материалам, присылаемым для размещения на сайте:

- **Все материалы** должны предоставляться только в электронном виде.
- **Текстовые материалы** должны быть предоставлены в текстовом формате или формате pdf, из которого можно скопировать текст. Исполнитель не редактирует и не изменяет текст, если это специально не оговорено в заявке.
- **Графические материалы** (картинки, фото) должны предоставляться в форматах jpg, gif, png. Качество картинок и их размер должны быть достаточными для их использования на страницах сайта. Если графические материалы требуется дополнительно обработать — то необходимо написать об этом в обращении, иначе графические материалы размещаются в том виде, в котором они присланы. Исполнитель может самостоятельно изменить имена графических файлов и их вес.
- **Видеоролики** размещаются на сайт с использованием стороннего видео-хостинга (rutube.ru, youtube.com). Для этого Заказчик размещает ролик на своем канале в rutube.ru или youtube.com и присылает Исполнителю код вставки ролика для сайта. Если Заказчик не может своими силами создать канал и загрузить ролик, то Исполнитель создает канал для Заказчика, регистрируя канал на реквизиты Заказчика. В этом случае Заказчик предоставляет видеоролик для загрузки на видео-хостинг (rutube.ru, youtube.com) и Исполнитель загружает его без дополнительной обработки.
- **Ссылки на другие сайты.** Если Заказчик в заявке просит разместить на его сайт информацию с другого сайта, то он должен подробно описать, какую информацию

необходимо взять, предоставить ссылки на страницы, где размещена эта информация и описать, на какие страницы его сайта и в каком порядке она должна быть помещена.

3. Сроки обработки заявок

Исполнитель приступает к обработке обычной заявки не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Срок выполнения заявки зависит от объема работ.

3.1. Срочные заявки начинают обрабатываться в течение часа после поступления, в рабочее время. Срочной считается заявка, у которой в теме письма написано слово «Срочно».

Срок выполнения срочной заявки зависит от объема работ.

3.2. Срок выполнения заявок для сайтов, созданных не на CMS «Система управления контентом «Галактика», могут быть в несколько раз больше, чем сроки аналогичных работ на CMS «Система управления контентом «Галактика».

4. **Телефонные консультации** производятся в рабочее время, указанное в п.1. Время телефонных консультаций учитывается также, как время выполнения заявок.

5. **Помощь в работе со сторонними сервисами** (Сервисы Яндекса, mail.ru и прочими) оказывается только при наличии у Исполнителя всех необходимых паролей.

6. Порядок оплаты

6.1. **При наличии договора на сопровождение сайта** оплата услуг технической поддержки производится согласно условиям договора.

6.2. **Если договор на сопровождение сайта не заключен**, оплата услуг технической поддержки производится исходя из стоимости часа работ, указанной по адресу <https://galaxydesign.ru/tehnicheskaya-podderzhka.html>. Исполнитель до начала выполнения заявки сообщает заказчику стоимость работ по Заявке. Если Заказчик согласовывает стоимость, то Исполнитель выполняет Заявку.

Если Заказчику требуются дополнительные работы, сверх указанных в Заявке, то дополнительные работы также оцениваются Исполнителем и их стоимость согласовывается с Заказчиком.

Если Заказчик предоставил Исполнителю некорректную информацию для размещения на сайте, то замена этой информации на сайте — это дополнительная работа, которая оплачивается дополнительно, исходя из стоимости часа работ.