Қызмет көрсету мерзімі және техникалық қолдау

Басымдықтар, жауап беру уақыты және техникалық қызмет көрсету

13-редакция
Редакция күні: 2026 жылғы 28 қыркүйек
Өнім нұсқасы: 4.0.4.181
Ресми сайт: https://kassa-srm.com

ҚОЛДАНЫСТАҒЫ №13 РЕДАКЦИЯ. Орыс және қазақ тілдеріндегі нұсқалар бір құқықтық редакцияны білдіреді. Міндетті заң нормалары басымдыққа ие.

1. Мәртебесі

Кепілдендірілген қолжетімділік пайызы бар ресми Қызмет көрсету мерзімі жеке коммерциялық түрде іске қосылғанға дейін, бұл құжат қолдау процедураларын белгілейді, бірақ бекітілген жұмыс уақытының пайызын немесе автоматты қызмет көрсету кредиттерін уәде етпейді.

2. Арналар және жұмыс уақыты

Өтініштер қорғалған қолдау бөлімі арқылы немесе leonix.tech.io@gmail.com мекенжайына жіберіледі. Қолдау қызметі күн сайын Қазақстан стандартты уақыты бойынша сағат 12:00-ден 19:00-ге дейін (UTC+5) қолжетімді. Стандартты өтінішке 24 сағат ішінде бастапқы жауап беріледі; маңызды өтінішке қолдау көрсету уақытында 4 жұмыс сағатынан аспайтын уақыт ішінде жауап беріледі.

Кіріктірілген қолдау қызметі бизнес пен дүкен ішіндегі жеке сұраулар мен хат-хабарларды сақтайды; жаңа хабарламаларды қолдау электрондық пошта мекенжайына көшіруге болады. Шешілгеннен кейін пайдаланушы нәтижені растайды, сұрау жабылады және мұрағатқа жылжытылады. Мұрағатталған мазмұнды толық жою уәкілетті әзірлеушіге мұрағатталғаннан кейін 24 сағаттан кешіктірмей қолжетімді, хат-хабар мәтінінсіз минималды аудит ізін сақтайды.

3. Басымдықтар

Маңызды басымдық: жаппай қолжетімділіктің болмауы, деректердің жоғалу қаупі, ауысымды жабу мүмкін еместігі немесе расталған қауіпсіздік оқиғасы. Жоғары: қолайлы айналып өту шешімінсіз негізгі процестің тоқтауы. Қалыпты: бір қате, сұрақ немесе ұсыныс.

4. Жауап

Жауап беру уақыты растауды, жіктеуді және диагностиканы бастауды білдіреді, сол мерзімдегі міндетті толық шешім емес. Пайдаланушы нұсқасын, құрылғыны, уақытты, қадамдарды және қауіпсіз диагностикалық деректерді құпия сөздерсіз немесе құпиясыз ұсынады.

5. Техникалық қызмет көрсету

Жоспарланған техникалық қызмет көрсету негізінен түнде, Қазақстан уақыты бойынша орындалады және мүмкіндігінше алдын ала хабарланады. Төтенше қауіпсіздік, тұтастық немесе қолжетімділік мәселелері алдын ала ескертусіз шешілуі мүмкін және кейінірек хабарланады.

6. Ерекшеліктер

Бұл көрсеткіштерге тұтынушының құрылғысының немесе желісінің, сыртқы провайдердің, қолдау көрсетілмейтін нұсқаның, заңсыз әрекеттердің, форс-мажордың немесе келісілген жұмыстың істен шығуы кірмейді. Бөлек қызмет көрсету келісімін сатып алғаннан кейін, оның нақты шарттары басымдыққа ие болады.