SLA И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

приоритеты, время реакции и технические работы

Редакция №13
Дата редакции: 28 сентября 2026 года
Версия продукта: 4.0.4.181
Официальный сайт: https://kassa-srm.com

ДЕЙСТВУЮЩАЯ РЕДАКЦИЯ №13. Русская и казахская версии составляют одну правовую редакцию. Обязательные нормы законодательства имеют приоритет.

1. Статус

До отдельного коммерческого подключения формального SLA с гарантированным процентом доступности этот документ устанавливает порядок поддержки, но не обещает фиксированный процент uptime или автоматические сервисные кредиты.

2. Каналы и часы

Обращения направляются через защищённый раздел поддержки или на leonix.tech.io@gmail.com. Поддержка работает ежедневно с 12:00 до 19:00 по единому времени Республики Казахстан (UTC+5). Обычное обращение получает первичный ответ в течение 24 часов; критическое — не более чем за 4 рабочих часа в пределах часов поддержки.

Встроенная поддержка хранит отдельные обращения и переписку в пределах бизнеса и магазина; новые сообщения могут дублироваться на рабочую почту поддержки. После решения пользователь подтверждает результат, обращение закрывается и переносится в архив. Полное удаление архивного содержимого доступно уполномоченному разработчику не ранее чем через 24 часа после архивирования с сохранением минимального аудиторского следа без текста переписки.

3. Приоритеты

Критический приоритет: массовая недоступность, риск потери данных, невозможность закрыть смену или подтверждённый инцидент безопасности. Высокий: остановка ключевого процесса без приемлемого обхода. Обычный: единичная ошибка, вопрос или предложение.

4. Реакция

Срок реакции означает подтверждение, классификацию и начало диагностики, а не обязательное полное устранение за тот же период. Пользователь предоставляет версию, устройство, время, шаги и безопасные диагностические данные без паролей и секретов.

5. Работы

Плановые работы проводятся преимущественно ночью по времени Казахстана и по возможности объявляются заранее. Экстренные исправления безопасности, целостности или доступности могут выполняться без предварительного уведомления с последующим сообщением.

6. Исключения

В показатели не включаются сбои устройства или сети клиента, внешнего провайдера, неподдерживаемой версии, незаконные действия, форс-мажор и согласованные работы. После приобретения отдельного SLA его специальные условия имеют приоритет.