Общий регламент технической поддержки пользователей компании M2M Solutions

Техническая поддержка предоставляется всем пользователям продуктов компании.

Продукты компании — это, прежде всего, системы мониторинга транспорта Wialon, а также другие продукты, реализуемые компанией M2M Solutions. Техническая поддержка предоставляется по следующим каналам:

• с помощью заявок на электронную почту support@m2mail.ru.

• по телефонам, указанным в контактах на сайте [m2msolutions.ru](http://gurtam.com/)

Служба технической поддержки M2M Solutions оказывает услуги и консультации клиентам по будням с 9.00 до 18.00 (GMT+03). При создании запроса в службу технической поддержки компании M2M Solutions, клиентом (пользователем) должны быть указаны следующие данные:

• продукт компании, по которому возник вопрос;

• подробное описание вопроса;

• указаны конкретные элементы, по которым возник вопрос (объект, шаблон отчета, временной интервал и т.д.);

• описание действий по воспроизведению проблемы;

• приветствуется наличие скриншотов, графических пояснений, лог файлов.

Для своевременного решения вопроса клиент (пользователь) должен выполнять все рекомендации специалистов и предоставлять всю необходимую дополнительную информацию. Запрос считается обработанным, а обращение - предварительно закрытым, после отправки ответа клиенту.

С руководителем службы технической поддержки можно связаться по электронной почте ag@m2mail.ru

Время реакции на запрос отсчитывается с момента последнего сообщения пользователя по данному вопросу.

Регламент и приложения к нему могут быть изменены, изложены в новой редакции. Изменения в регламенте и приложениях к нему обязательны для пользователей с момента их размещения на официальном сайте m2msolutions.ru. Клиент обязуется обеспечить использование электронной переписки и взаимодействия исключительно уполномоченными лицами, а также гарантировать конфиденциальность полученной от M2M Solutions информации. Все сообщения, передаваемые (получаемые) на указанную электронную почту клиента, признаются полученными (переданными) клиентом. Всю ответственность за убытки, иные неблагоприятные последствия неправомерного использования указанной электронной почты несет клиент.