

Postupy technické podpory

Zásady komunikace s technickou podporou

Kritické situace

Kritické situace (**výpadky** či **kritická nefunkčnost části serveru**) hlase v ideálním případě telefonicky na telefon **+420 246 035 835** pro minimalizaci prodlevy s řešením.

Požadavky na konzultace a nastavení a ladění neurgentních problémů

Požadavky na konzultace a nastavení je vhodné řešit primárně emailem přes adresu **podpora@vshosting.cz**. Zkušení administrátoři jsou dostupní nonstop a je vhodné poslat přesný požadavek k nastavení emailem, aby nedošlo k přeslechu. Díky ticketovacímu systému je zachována i kontinualita v řešení.

Plánované úkony v nočních hodinách (00h - 07h) a víkend

V noci se provádí úkony, které mají dopad na produkční provoz. Jde tedy zejména o upgrady serverů či složitější změny v konfiguraci. Noční úkony je nutné naplánovat prostřednictvím emailu **podpora@vshosting.cz** vždy minimálně 1 den dopředu, abychom na tuto akci zarezervovali administrátorům čas a akce se nekryla s jiným naplánovaným úkonem. Kritických situací a výpadků se toto pochopitelně netýká.

Unikátní ID: #1001

Autor: Technická podpora

Aktualizováno: 2018-08-05 18:56