

Kreipimasis ? pagalbos skyri?

**El. pa?tu**

Pra?ome si?sti lai?kus adresu **pagalba@ovh.lt**.

**Kad b?t? grei?iau atsakyta**

- Tema :: Sukurkite trump? tem?, kuri **atspind?t? problem?**. Pavyzd?iui:

Tema: FTP atmeta mano login

Tema: Mano svetain? nepasiekiamas

Tema: I?sitryn? SQL duomen? baz?

- Tekstas :: **B?kite konkret?s**, pasistenkite tilpti ? 4–5 sakinius. Neb?tina ra?yti ilgo lai?ko. Paradoksalu, ta?iau kuo ilgesnis lai?kas, tuo daugiau laiko u?trunka ? j? atsakyti. Taip pat labai naudinga, jei pridedate tiksl? klaidos prane?im? ar ?urnalo (log) ?ra?us. Taip pat nepamir?kite nurodyti kliento identifikatoriaus (Daugiau apie identifikatori?). Pavyzd?iai:

Vykdamas mano php scenarij? (skript) <http://manoSvetaine/test.php> gaunama klaida.

Klaidos prane?imas:

...

Ar galite paai?kinti kod?l taip yra?

K? tik prad?jau savo domeno ?ManoDomenas.tld? perk?lim? ? OVH.

Proced?ra ?vykdyta s?kmingai, k? daryti toliau?

Informacija yra svarbiausia. Kreipdamiesi pagalbos nepamir?kite nurodyti ?ios informacijos, pad?sian?ios grei?iau i?spr?sti j?s? problem?:

- j?s? domenas
- j?s? svetain?
- OVH paslauga
- j?s? identifikatorius
- j?s? skirtasis serveris
- neveikian?ios svetain?s URL
- jeigu turite prisijungimo problem?, j?s? interneto paslaugos teik?jo informacija ir j?s? IP.

Niekada nesi?skite mums slapta?od?i?

Nepamir?kite klaid? prane?im?. Tain informatyviausia med?iaga, koki? galite nurodyti savo lai?kuose. Neapibendrinkite problemos, neapra?in?kite jos, pakaks tik klaidos prane?imo. Mes ?inome programas ir suprantame, kokios klaidos gali kilti. Jeigu matome klaidos prane?im?, galime pasi?lyti greit? ir paprast? problemos sprendim?. Jeigu papasakosite apie problem? ir nepateiksite tikslaus klaidos prane?imo, mes tur?sime nusp?ti tikr?j? klaidos prie?ast?.

Pavyzd?iai:

Kai perkraunu savo server? ns3423.ovh.net, nepasileid?ia bind, kai pabandau ?vykdyti komand? /etc/rc.d/init.d/named restart, gaunu klaid?:

...

K? daryti?

Kai bandau nueiti ? savo svetain?s manodomenas.tld puslap? http://mysite/cgi-bin/test.cgi, gaunu klaid?:

...

Kas negerai?

### **Blogi pavyzd?iai: pra?ome nesi?sti toki? lai?k?**

D?l savo studij? turiu svetain? OVH. Svetain? turi daug lankytojų, kurie naudojami forumu, bet forumas daugiau neveikia. Forumas anks?iau veik?, kod?l neveikia dabar?

Kas negerai ?iame lai?ke?

- Jame tr?ksta
  - ◆ domeno
  - ◆ OVH plano
  - ◆ identifikatoriaus
  - ◆ neveikian?ios svetain?s URL
- ?is lai?kas neefektyvus (klientas pateik? daug informacijos, kuri neturi ?takos problemos ?alinimui).
- Klientas nepateik? klaidos prane?imo. Jis tik pasak? ?forumas daugiau neveikia?.

Toki? atveju negalima atsakyti greitai. Mes turima susisiekti su klientu ir i?klausin?ti visos reikalingos informacijos. Be to, klientas praranda daug laiko, kol problema bus i?spr?sta.

### **Skai?iai**

Kasdien mes gauname 600–700 lai?k?.

Vidutinis atsakymo laikas: 12 valand?.

Maksimalus atsakymo laikas: jeigu problema labai sud?tinga arba nepateikiama reikiama informacija, sprendimas u?trunka 4–5 dienas.

**Pagalba telefonu**

Prie? skambindami pasiro?kite pateikti vis? informacij?, kuri gali b?ti naudinga (u?sakymo numer?, domen?, serverio pavadinim? ir identifikatori?). Jeigu problemos nebus galima i?spr?sti telefonu, konsultantas pateiks vis? informacij?, kur kreiptis toliau.