

Dukungan teknis merupakan bagian yang disertakan dalam semua layanan Acoba dan tersedia 24/7 dalam 365 hari. Kami mendorong Anda untuk mengunjungi www.acoba.id/support sebagai sumber dukungan teknis utama Anda. Halaman tersebut berisi informasi penting seperti FAQ, Panduan Pengguna, dan informasi lainnya untuk membantu dalam menghadapi kendala Anda. Jika Anda memerlukan bantuan lebih lanjut, silakan hubungi tim dukungan teknis kami menggunakan informasi di bawah ini:

Opsi Kontak	
Telepon	+62-811-28-38-78
Email	support@acoba.id
Laman Dukungan	https://support.acoba.id
VMS	https://vms.acoba.id
Jam Kerja	Senin - Jumat: 7 Pagi hingga 7 Petang (07.00 - 19.00 WIB)
Diluar Jam Kerja	Senin - Jumat: 7 Petang hingga 7 Pagi (19.00 - 07.00 WIB) Sabtu, Minggu, Hari Libur Nasional

Target Respon Layanan		
Email (Jam Kerja)	Dalam 1 jam	
Email (Diluar Jam Kerja)	Hari kerja berikutnya	
Telepon (Jam Kerja)	Prioritas 1:	0-30 menit
	Prioritas 2:	Dalam 4 jam kerja
	Prioritas 3:	Dalam 8 jam kerja
Telepon (Diluar Jam Kerja)	Prioritas 1:	0-30 menit
	Prioritas 2:	Hari kerja berikutnya
	Prioritas 3:	Hari kerja berikutnya
Pemberitahuan Aktivitas Berisiko Tinggi	Terjadwal:	7 hari sebelumnya
	Mendesak:	Secepatnya / Segera

Prioritas		Kriteria
Prioritas 1	Layanan Anda DOWN atau sangat terganggu. Hilang atau terganggunya layanan ini berdampak signifikan terhadap bisnis Anda.	VMS tidak dapat di akses, rekaman tidak bisa di putar ulang, rekaman terputus, dan/atau semua kamera tidak bisa dipantau.
Prioritas 2	Layanan tersedia namun terganggu dan mungkin mengalami gangguan yang sering atau berulang. Bisnis Anda masih dapat beroperasi, namun produktivitas terdampak buruk.	Rekaman terputus-putus dan/atau tidak dapat membuat Video Clips.
Prioritas 3	Ketika kondisi layanan Anda tidak sesuai dengan kategori prioritas 1 atau 2, yang meliputi permintaan perubahan layanan dan atau konfigurasi, dan permintaan petunjuk dan panduan.	Perubahan layanan dan/atau permintaan diluar prioritas 1 dan 2.