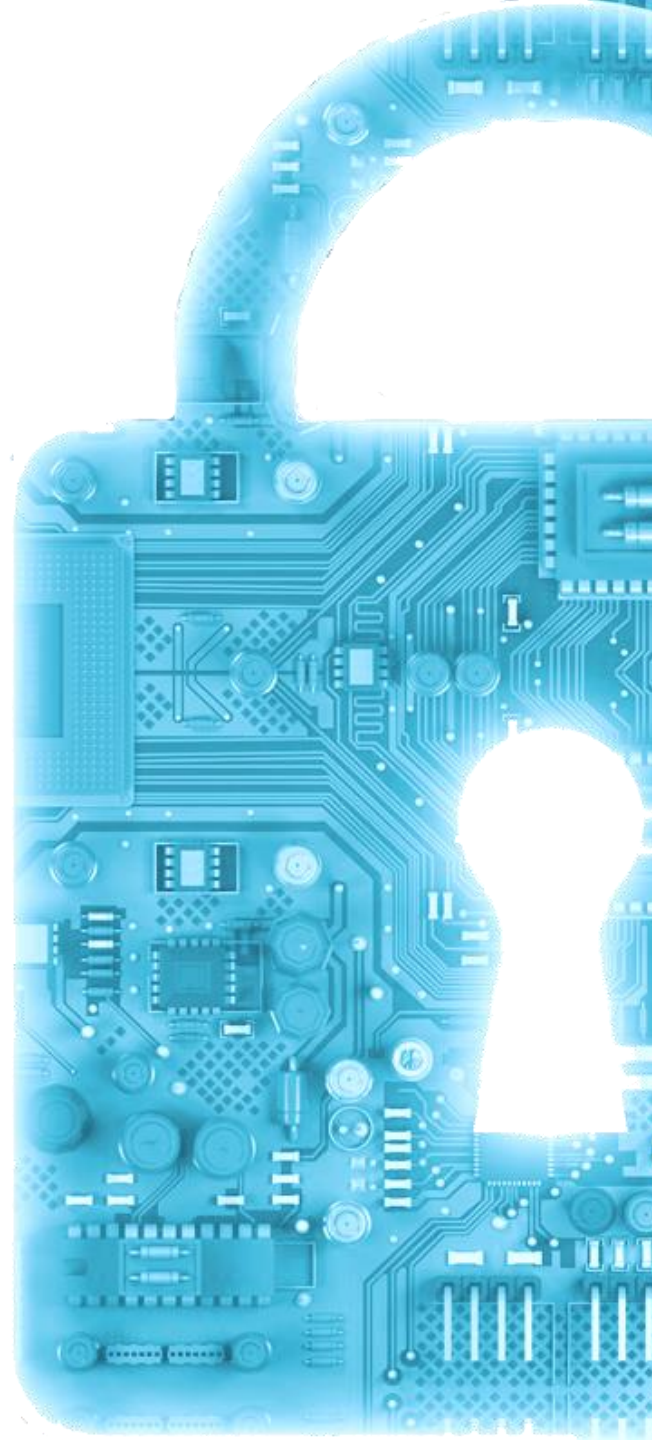


# Техническая поддержка ИКС

регламент работы



## Возникли вопросы при работе с ИКС?

Перед обращением к техническим специалистам рекомендуем воспользоваться следующими ресурсами:



документация  
[doc.a-real.ru/docu/](http://doc.a-real.ru/docu/)



видеоуроки  
[xserver.a-real.ru/support/videolessons/](http://xserver.a-real.ru/support/videolessons/)



вебинары  
[xserver.a-real.ru/support/onlines/](http://xserver.a-real.ru/support/onlines/)

# Будьте готовы!

При обращении предоставить свои контактные данные, ИНН организации, номер версии программы, описание вопроса

Специалист технической поддержки может запросить доп.информацию, необходимую для решения вопроса (скриншоты, логи, доступ к ИКС и пр.)

Если вопрос не может быть решен в момент обращения, он передается в отдел разработки. Пользователь может контролировать ход решения по номеру заявки

Обращение считается закрытым, если по данной заявке от клиента не было комментариев более 10 дней

# Техническая поддержка **включает:**



помощь в регистрации продуктов



помощь в настройке ИКС



исправление проблем, связанных с функционированием программы

Только для актуальных  
версий ИКС

# Осуществляется поддержка продуктов

**ИКС Стандарт**  
*версия 6,7*

**ИКС  
ФСТЭК**  
*версия 5*

**Контент-  
фильтр  
ИКС Стандарт**  
*версия 6,7*

**Контент-  
фильтр  
ИКС ФСТЭК**  
*версия 5*

**ИКС  
Lite**  
*версия 6,7*

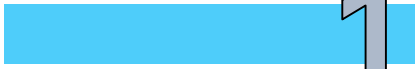
## Каналы обращения в техподдержку

	Клиенты с модулем «Техподдержка»	Пользователи, тестирующие ИКС Партнеры	Клиенты без модуля «Техподдержка»	Клиенты ИКС Lite
Максимальное время на ответ	10 рабочих часов	10 рабочих часов	24 часа	Не ограничено
Личный кабинет на сайте xserver.a-real.ru	+	—	—	—
Консультации по телефону	+	+	—	—
Онлайн-оператор на сайте xserver.a-real.ru	+	+	—	—
Форма «Задать вопрос» на сайте xserver.a-real.ru	+	+	+	+

## Возможности модуля «Техподдержка»

Доработка доп.функционала (по согласованию)	+	—	—	—
Удаленная поддержка по защищенному протоколу SSH	+	+	—	—
Обновление на актуальные версии ИКС	+	+	—	+
Доступ к спискам Минюста, РБОС в ИКС	+	+	—	+
Актуальные базы данных бесплатных модулей программы, сигнатур антивирусов и антиспама, IDS/IPS	+	+	—	+

# Приоритет оказания поддержки:

 **1** Клиенты с модулем «Техподдержка»  
(в т.ч. все клиенты первого года)

 **2** Пользователи, тестирующие ИКС  
Партнеры и дистрибьюторы «А-Реал Консалтинг»

 **3** Клиенты без модуля «Техподдержка»

 **4** Пользователи бесплатной редакции ИКС Lite

# Приоритет 1 уровня

Высший приоритет имеют клиенты с действующим модулем «Техподдержка».

В течение первого года после покупки ИКС модуль доступен всем клиентам, со второго года приобретается на коммерческой основе.

Модуль «Техподдержка» позволяет:

- получать консультации тех.специалистов в минимальные сроки удобным для Вас способом;
- использовать актуальные версии ИКС;
- получать удаленную поддержку по протоколу SSH

Клиенты  
с модулем «Техподдержка»  
могут получать  
поддержку по телефону



Пользователи,  
тестирующие ИКС  
(использующие  
демо-версию)

Партнеры и  
дистрибьюторы  
«А-Реал Консалтинг»

могут получать  
поддержку  
по телефону




## Приоритет 2 уровня

Пользователи, тестирующие ИКС, могут получать техническую поддержку еще до момента приобретения коммерческой версии (максимальный срок тестирования - 3 месяца).

Реселлеры могут рассчитывать на помощь отдела технической поддержки, отдела продаж и отдела маркетинга «А-Реал Консалтинг» в процессе привлечения потенциальных и сопровождения действующих клиентов

# Порядок оказания тех.поддержки при звонке

При обращении Вам необходимо назвать:

-  ИНН компании, Ваше имя
-  номер версии программы
-  краткое описание вопроса

Заявке будет присвоен индивидуальный номер,  
с помощью которого Вы сможете отслеживать статус решения  
вопроса и быстро связываться с нужным специалистом

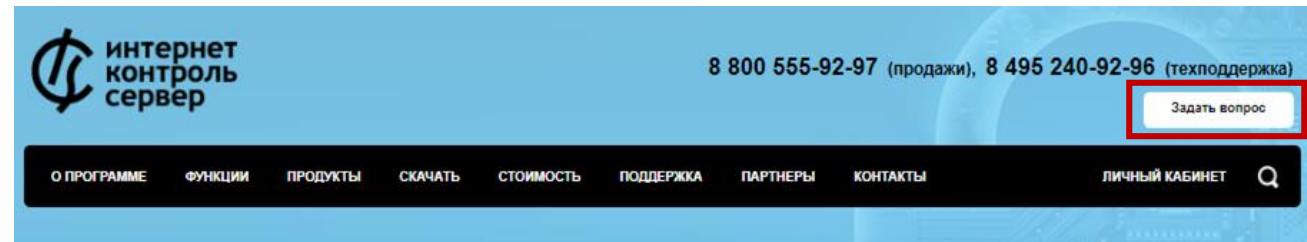
**+7 495 240-92-96**

# Приоритет 3 и 4 уровней

Клиенты  
без модуля  
«Техподдержка»

Клиенты,  
использующие  
ИКС Lite

Техническая поддержка осуществляется  
на уровне консультации  
через форму «Задать вопрос»  
на официальном сайте [xserver.a-real.ru](http://xserver.a-real.ru)  
в установленные регламентом сроки  
в порядке очереди



# Причины отказа в технической поддержке

Обращение за консультацией по версии ИКС,  
поддержка которой остановлена

Непредоставление контактных данных лица или  
организации при обращении

Обращение не связано с установкой и настройкой  
продуктов «А-Реал Консалтинг»

Грубость при общении со специалистом



**ареал**  
КОНСАЛТИНГ



[xserver.a-real.ru](http://xserver.a-real.ru)

Тех.поддержка

+7 495 240-92-96

[Форма «Задать вопрос»](#)

Отдел продаж:

8 800 555-92-97

[hello@a-real.ru](mailto:hello@a-real.ru)