

# Регламент работы службы технической поддержки



Если у Вас возникли вопросы по работе с нашими продуктами, рекомендуем Вам перед обращением в техническую службу воспользоваться следующими информационными ресурсами:



документация

<https://doc.a-real.ru/docu/>



видеоуроки

<https://xserver.a-real.ru/support/videolessons/>



вебинары

<https://xserver.a-real.ru/support/onlines/>

Это поможет Вам получить ответ на вопрос или правильно сформулировать возникшую проблему и написать нам о ней.

# Будьте готовы

1. При обращении пользователь обязан предоставить свои контактные данные, **ИНН организации**, номер версии программы и точное описание вопроса.
2. Специалист технической поддержки может запросить дополнительную информацию, необходимую для решения вопроса, например: скриншоты, логи, доступ к Продукту.
3. Если специалист технической службы не может решить вопрос в момент обращения, она передается в отдел разработки, а клиенту сообщается примерный срок ее решения. Пользователь может контролировать ход решения вопроса (проблемы) путем повторного обращения к тех.специалисту, который занимается его вопросом.
4. Обращение считается закрытым, если у клиента не осталось больше вопросов либо прошло более 2 недель с момента последнего обращения клиента в службу техподдержки.

## Обратите внимание!

**В оказании технической поддержки может быть отказано, если клиент:**

- при обращении не предоставил свои контактные данные или данные организации, использующей продукты Компании
- при общении со специалистом поддержки допускает грубость и использование ненормативной лексики

## Техническая поддержка предоставляется:

1. партнерам компании;
2. пользователям, имеющим действующую Лицензию на обновления (Премиум);
3. пользователям, тестирующим ИКС;
4. пользователям, у которых с момента покупки ИКС прошло менее 1 года, и пользователям с действующей Лицензией на обновления;
5. всем остальным пользователям продукта.

**Специалисты технической поддержки «А-Реал Консалтинг» не консультируют:**

- по вопросам построения и администрирования локальной сети организации
- по теоретическим вопросам IT-технологий
- по вопросам настройки продуктов сторонних производителей.

# Лицензия на обновления

Возможности	Лицензия на обновления (Премиум)	Лицензия на обновления
Личный кабинет для общения с тех.специалистами	+	-
Удаленная поддержка по защищенному протоколу SSH	+	-
Реализация дополнительного функционала	+	-
Обновление на актуальные версии ИКС	+	+
Актуальные базы данных модулей программы, сигнатур антивирусов и антиспама, системы предотвращения вторжений	+	+
Защита сети от обнаруживаемых угроз безопасности	+	+
Использование новейших технологий, реализованных в ИКС	+	+
Бесплатное участие в вебинарах	+	+
Модуль категорий трафика (для учебных заведений и библиотек)	+	+

## Продукты, по которым осуществляется техническая поддержка

1. Межсетевой экран Интернет Контроль Сервер версия Стандарт
2. Межсетевой экран Интернет Контроль Сервер версия ФСТЭК
3. Контент-фильтр Интернет Контроль Сервер версия Стандарт
4. Контент-фильтр Интернет Контроль Сервер версия ФСТЭК
5. Аппаратно-программный комплекс ИКС



# Условия оказания технической поддержки

Партнеры «А-Реал Консалтинг» - контрагенты Компании, с которыми заключено партнерское соглашение

1. **Максимальное время на ответ - 8 часов**
2. Специалисты технической поддержки **обязаны оказать поддержку** по регистрации продуктов, решению всех задач по настройке (по защищенному протоколу SSH), оказанию помощи в решении проблем, связанных с функционированием Продуктов, возникающих в процессе их эксплуатации.
3. **Каналы обращения партнеров в тех.поддержку:**
  - онлайн-оператор на сайте <https://xserver.a-real.ru>, обратная форма связи на сайте;
  - запрос из веб-интерфейса Продукта;
  - телефон **8 800 555-92-97** (звонок по России бесплатный), **8 495 240-92-96**.



# Условия оказания технической поддержки

## Пользователи, имеющие действующую Лицензию на обновления (Премиум)

1. Максимальное время на ответ - 8 часов
2. Специалисты технической поддержки **обязаны оказать поддержку** по регистрации продуктов, по решению всех задач по настройке, исправлению проблем, связанных с функционированием ПО, возникающих в процессе эксплуатации. Поддержка и настройка могут оказываться удаленно по защищенному протоколу SSH.
3. Способы связи с тех.специалистами:
  - личный кабинет пользователя на сайте <https://xserver.a-real.ru>;
  - онлайн-чат в личном кабинете пользователя на сайте <https://xserver.a-real.ru>;
  - телефон 8 800 555-92-97 (звонок по России бесплатный), 8 495 240-92-96.

# Условия оказания технической поддержки

## Пользователи, использующие демо-версию

*(поддержка оказывается в течение демонстрационного периода)*

1. **Максимальное время на ответ - 24 часа**
2. Специалисты технической поддержки **обязаны оказать поддержку** по решению всех задач по настройке, оказанию помощи в решении проблем, связанных с функционированием Продуктов, возникающих в процессе их эксплуатации. Поддержка и настройка могут оказываться удаленно по защищенному протоколу SSH.
3. **Способы связи с тех.специалистами**
  - онлайн-оператор на сайте <https://xserver.a-real.ru>, обратная форма связи на сайте;
  - запрос из веб-интерфейса продукта;
  - телефон, электронная почта.

# Условия оказания технической поддержки

Пользователи, у которых с момента покупки ИКС прошло менее 1 года +  
Пользователи, имеющие действующую Лицензию на обновления

1. Максимальное время на ответ - 24 часа
2. Специалисты технической поддержки **обязаны оказать поддержку** по регистрации продуктов, по решению всех задач по настройке, исправлению проблем, связанных с функционированием ПО, возникающих в процессе эксплуатации.
3. Способы связи с тех.специалистами:
  - онлайн-оператор на сайте <https://xserver.a-real.ru>,
  - телефон 8 800 555-92-97 (звонок по России бесплатный), 8 495 240-92-96.

# Условия оказания технической поддержки

## Пользователи без Лицензии на обновления

1. Время на ответ не ограничено.
2. Техническая и консультационная поддержка предоставляется в порядке общей очереди.
3. Специалисты технической поддержки могут оказать поддержку по решению всех задач по настройке ИКС, решению проблем, возникающих в процессе пользования программой.
4. Способы связи с тех.специалистами:
  - онлайн-оператор на сайте <https://xserver.a-real.ru>, обратная форма связи на сайте;
  - запрос из веб-интерфейса продукта;
  - телефон, электронная почта.

# Контакты технической поддержки

---

- 8 800 555-92-97 (д.121,131,132)
- 8 495 240-92-96 (д.121,131,132)
- 8 (4852) 42-77-87 (д.121,131,132)

# Контакты компании

---

## «А-Реал Консалтинг»

8 800 555-92-97 (звонок по России бесплатный)

8 495 240-92-96

hello@a-real.ru

<https://xserver.a-real.ru>



<https://twitter.com/#!/ICSareal>



[https://vkontakte.ru/internet\\_control\\_server](https://vkontakte.ru/internet_control_server)



<https://www.facebook.com/#!/groups/xserver/>