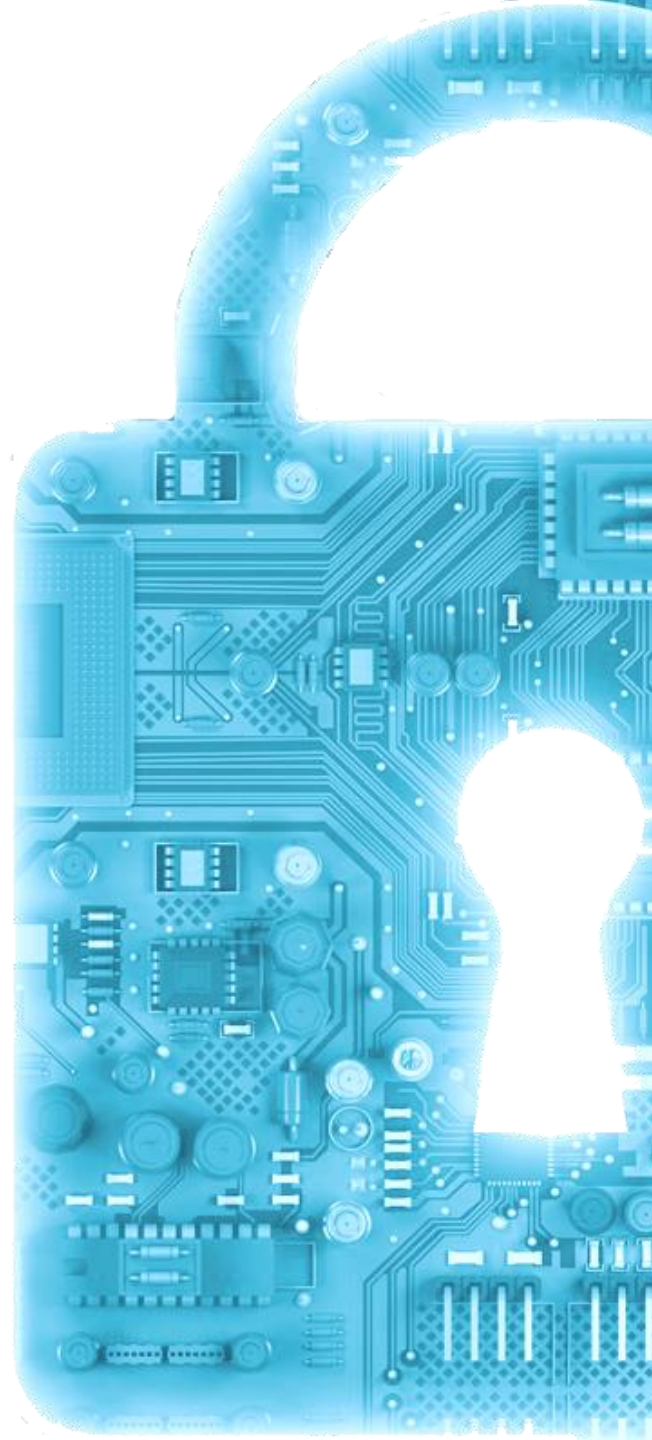


# Техническая поддержка ИКС

регламент работы



Полезную информацию и ответы  
на вопросы по настройке ИКС  
можно найти в следующих ресурсах:



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/)

# Осуществляется поддержка продуктов

## ИКС Стандарт

редакция для бизнеса и бюджетных учреждений

Версии 6,7

## ИКС ФСТЭК

редакция для госучреждений

Версия 5

## Контент-фильтр ИКС Стандарт

редакция для учебных заведений и библиотек

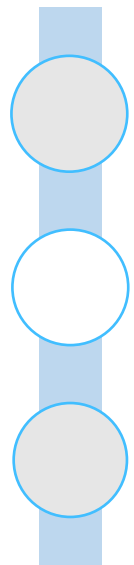
Версии 6,7

## Контент-фильтр ИКС ФСТЭК

сертифицированная редакция для учебных заведений и библиотек

Версия 5

# Техническая поддержка включает



помощь в регистрации продуктов

помощь в настройке ИКС

исправление проблем, связанных с функционированием программы

Только для актуальных версий ИКС

# Порядок оказания тех.поддержки

При обращении Вам необходимо назвать:

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

Каждая заявка получает индивидуальный номер, по которому можно отслеживать статус решения вопроса и быстро связаться с нужным специалистом


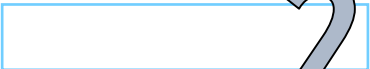


# Будьте готовы!

Специалист технической поддержки может запросить информацию – скриншоты, логи, доступ к ИКС и пр.

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

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

# Приоритет оказания техподдержки

-  **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, использующие бесплатную редакцию ИКС

# Способы связи с техподдержкой

	1 уровень	2 уровень	3 уровень	4 уровень
Максимальное время на ответ	10 рабочих часов	10 рабочих часов	24 рабочих часа	Не ограничено
Личный кабинет на сайте xserver.a-real.ru	+	—	—	—
Консультации по телефону	+	+	—	—
Онлайн-оператор на сайте xserver.a-real.ru	+	+	—	—
Форма «Техподдержка» на сайте xserver.a-real.ru	+	+	+	+



# Возможности модуля техподдержка

	1 уровень	2 уровень	3 уровень	4 уровень
Удаленная поддержка по протоколу SSH	+	+	—	—
Доступ к новым версиям ИКС	+	+	—	+
Доступ к спискам Минюста, РБОС, их обновление	+	+	—	+
Актуальные БД бесплатных модулей программы, сигнатур антивирусов и антиспама, IDS/IPS	+	+	—	+

# 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  
[«Задать вопрос»](#)

Отдел продаж:  
8 800 555-92-97  
+7 901 052-77-19  
[hello@a-real.ru](mailto:hello@a-real.ru)