


// 2021

# Интернет Контроль Сервер


регламент работы техподдержки




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



база знаний  
[doc.a-real.ru/](http://doc.a-real.ru/)



видеоуроки  
xserver.a-real.ru



вебинары  
xserver.a-real.ru

# Осуществляется поддержка продуктов

## ИКС Стандарт

редакция для бизнеса и бюджетных учреждений

Версии 7,8

## ИКС ФСТЭК

редакция для госучреждений

Версия 5

## Контент-фильтр ИКС Стандарт

редакция для учебных заведений и библиотек

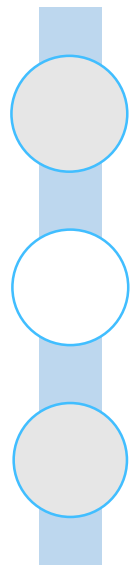
Версии 7,8

## 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 (первые 3 цифры)
- краткое описание вопроса

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

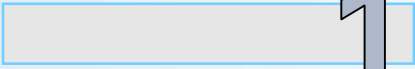
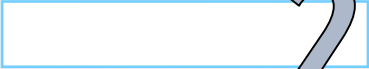
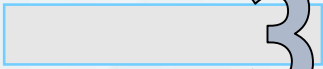
# Будьте готовы!

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»

**Для бесплатной версии ИКС (до 9 пользователей) техническая поддержка не действует**

# Способы связи с техподдержкой

	1 уровень	2 уровень	3 уровень	Бесплатная версия
Максимальное время на ответ	10 рабочих часов	10 рабочих часов	24 рабочих часа	Не поддерживается
Личный кабинет на сайте xserver.a-real.ru	+	—	—	
Консультации по телефону	+	+	—	
Чат в телеграм @xserver_support_bot	+	+	—	
Онлайн-оператор на сайте xserver.a-real.ru	+	+	—	
Форма «Задать вопрос» на сайте xserver.a-real.ru	+	+	+	



# Возможности модуля техподдержка

	1 уровень	2 уровень	3 уровень	Бесплатная версия
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 бесплатной версии ИКС (до 9 пользователей)

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)

Отдел продаж

8 800 555-92-97

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

+7 901 052-77-19

Тех.поддержка

+7 495 240-92-96

[форма «Задать вопрос»](#)

[t.me/xserver\\_support\\_bot](https://t.me/xserver_support_bot)

