

## Техническая поддержка

Одним из главных приоритетов компании «А-Реал Консалтинг» является высокий уровень удовлетворенности наших клиентов. Ваше взаимодействие со службой технической поддержки может осуществляться в одной из следующих форм:

Вы можете рассчитывать на бесплатную техническую поддержку во время тестирования и первого года использования системы Интернет Контроль Сервер. Если у вас возникли вопросы по работе с нашими продуктами, рекомендуем Вам, перед обращением в техническую службу, воспользоваться следующими информационными ресурсами:

- Документация ПО ИКС
- [Видеоуроки](#)
- [Вебинары](#)
- [Дополнительные материалы](#)

Это поможет вам правильно сформулировать возникшую проблему.

### График работы службы технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется 6 дней в неделю, за исключением праздничных дней. График работы представлен ниже.

Дни недели	Время работы (Московское)
понедельник - пятница	08:00 - 20:00
суббота	09:00 - 17:00
воскресенье	выходной

### Способы обращения в техническую поддержку

Пользователь может обратиться в службу технической поддержки по следующим каналам:

- личный кабинет на сайте <https://xserver.a-real.ru/support/profile/> (только для клиентов имеющих Лицензию на обновления (Премиум))
- онлайн оператор на сайте <https://xserver.a-real.ru/>;
- обратная форма связи на сайте <https://xserver.a-real.ru/>;
- по телефону 8 800 555-92-97 (звонок по России бесплатный), (495) 240-92-96, (4852) 42-77-87;

При обращении будьте готовы предоставить специалистам следующую информацию:

- ИНН и название организации.

### Правила обращения в службу технической поддержки

Для каждой заявки в службу технической поддержки устанавливается уровень критичности, определяющий время реагирования на неё, а также приоритет относительно других заявок.

Уровни критичности представлены в [регламенте](#)

## Лицензия на обновления

Лицензия на обновления программного обеспечения Интернет Контроль Сервер дает доступ к новым версиям программы и расширенной технической поддержке.

- При первоначальной покупке межсетевого экрана Интернет Контроль Сервер Лицензия на обновления предоставляется бесплатно на 12 месяцев со дня активации программы.
- В любой момент Вы можете продлить Лицензию на обновления на 1 или 2 года.
- Лицензия на обновления должна быть куплена до истечения срока ее действия.
- В случае покупки Лицензии на обновления после истечения срока ее действия, период действия Лицензии продлевается ровно на 1 год со дня истечения срока ее действия.
- Стоимость Лицензии на обновления увеличивается на 10%, если она приобретается по истечении 2 месяцев (и более) после окончания срока действия предыдущей.
- Датой начала действия Лицензии на обновления является дата активации лицензии

Компания ООО «А-Реал Консалтинг» предоставляет 2 типа Лицензии на обновления:

<b>Возможности</b>	<b>Лицензия на обновления (Премиум)</b>	<b>Лицензия на обновления</b>
Личный кабинет для оперативного общения с тех.специалистами	+	-
Удаленная поддержка по защищенному протоколу SSH	+	-
Возможность реализации дополнительного функционала под Вашу организацию	+ (при согласовании)	-
Обновление на актуальные версии ИКС	+	+
Актуальные базы данных модулей программы, сигнатур антивирусов и антиспама, системы предотвращения вторжений	+	+
Защита сети от новых обнаруживаемых угроз безопасности	+	+
Использование новейших технологий, реализованных в ИКС	+	+
Бесплатное участие в технических и информационных вебинарах	+	+

При необходимости Вы можете изменить вид лицензии.

From: <https://doc-old.a-real.ru/> - Документация

Permanent link: [https://doc-old.a-real.ru/doku.php?id=%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F\\_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%BA%D0%B0&rev=1567423412](https://doc-old.a-real.ru/doku.php?id=%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%BA%D0%B0&rev=1567423412)

Last update: 2020/01/27 16:28

