

## Техническая поддержка

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, перед обращением в техническую службу рекомендуем воспользоваться следующими информационными ресурсами:

- [Видеокурсы](#)
- [Вебинары](#)
- [Дополнительные материалы](#)

### График работы службы технической поддержки

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/> (для клиентов с модулем «Техподдержка»)
- по телефонам +7 495 240-92-96, +7 4852 42-77-87 (для клиентов с модулем «Техподдержка» и пользователей, тестирующих ИКС);
- онлайн-оператор на сайте <https://xserver.a-real.ru>;
- форма «Задать вопрос» <https://xserver.a-real.ru/support/feedback.php>.

При обращении будьте готовы предоставить 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](#)

### Модуль "Техподдержка"

Модуль дает доступ к новым версиям программы и расширенной технической поддержке.

- При первоначальной покупке межсетевого экрана Интернет Контроль Сервер предоставляется бесплатно на 12 месяцев со дня активации программы.
- Модуль «Техподдержка» должен быть куплен до истечения срока его действия. В случае покупки модуля после истечения срока его действия, период действия модуля продлевается ровно на 1 год со дня выставления акта приема-передачи.
- Для клиентов, использующих редакцию ИКС Стандарт, при продлении модуля

«Техподдержка» через 3 и более месяцев с даты истечения срока действия предыдущего, действуют условия поздней покупки.

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%88%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F\\_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%80%D0%85%D1%80%D0%86%D0%BA%D0%80&rev=1568100575](https://doc-old.a-real.ru/doku.php?id=%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%88%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%80%D0%85%D1%80%D0%86%D0%BA%D0%80&rev=1568100575)

Last update: 2020/01/27 16:28

