

## Регламент Технической поддержки

**Обращение в техническую поддержку.** Заявка должна содержать информацию о компании (ИНН), номер лицензионного ключа, версию продукта и описание запроса.

Техническая поддержка на русском языке по трем каналам: web-портал, телефон, e-mail	+
Консультации по продуктам в течение всего срока действия договора на услуги технической поддержки	+
Время реакции на поступающие заявки	1 час
Время предоставления возможных процедур и алгоритмов решения проблем или готовое решение	4 часа
Время принятия заявок в работу	24x7
Доступ к онлайн базе знаний	+
Закрепленный инженер	+
Каждой Заявке присваивается регистрационный номер, по которому в дальнейшем можно отслеживать статус Заявки.	+
Помощь/сопровождение при осуществлении установки пакетов критических обновлений	+
Предоставление услуг по управлению лицензиями (консультации, миграция, обновление лицензий)	+

тел.: +7 915 234 9900

почта: [info@inferasecurity.ru](mailto:info@inferasecurity.ru)

через портал Service Desk на сайте [www.InfEraSecurity.ru/support/](http://www.InfEraSecurity.ru/support/)