



ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



Программы поддержки. Опции.

	Базовая	Стандартная	Расширенная
Языки оказания услуги	Русский, Английский	Русский, Английский	Русский, Английский
Часы Обслуживания	8x5 по рабочим дням с 10:00 до 18:00 (МСК)	14x5 по рабочим дням с 7:00 до 21:00 (МСК)	14x5 по рабочим дням с 7:00 до 21:00 (МСК)
Время реагирования	8 часов	8 часов	2 часа
Количество обращений	не ограничено	не ограничено	не ограничено
Доступ к базе знаний	Да	Да	Да
Поддержка в чате	Да	Да	Да
Поддержка по email	Да	Да	Да
Поддержка по телефону	Да	Да	Да
Удаленное решение проблем	Да	Да	Да
Эскалация обращений	Да	Да	Да
Исправление критических ошибок (хотфиксы)	Да	Да	Да
Плановые исправления ошибок (патчи)	Да	Да	Да
Обновления до новой версии	Нет	Да	Да
Отчёт о состоянии обращений Заказчика	Согласно Регламента оказания услуг	Согласно Регламента оказания услуг	Согласно Регламента оказания услуг



Контактная информация

1. Техническая поддержка

- База знаний: <https://kb.infowatch.com>
- Личный кабинет технической поддержки: <https://my.infowatch.com>
- Чат технической поддержки: <https://my.infowatch.com/support/contact-us/chat>

2. Консультирование

- Адрес электронной почты консультационного отдела: training@infowatch.com
- Телефон консультационного отдела: +7 (495) 229-00-22