



INFOWATCH

ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Программы поддержки

Опции программ поддержки

	Базовая	Стандартная	Расширенная
Языки оказания услуги	Русский, Английский	Русский, Английский	Русский, Английский
Часы Обслуживания	8x5 по рабочим дням с 10:00 до 18:00 (время московское)	14x5 по рабочим дням с 7:00 до 21:00 (время московское)	14x5 по рабочим дням с 7:00 до 21:00 (время московское)
Время реагирования	8 часов	8 часов	2 часа
Количество обращений	не ограничено	не ограничено	не ограничено
Доступ к базе знаний	Да	Да	Да
Поддержка по каналу Чат	Да	Да	Да
Поддержка по каналу Электронная почта	Да	Да	Да
Поддержка по каналу Телефон	Да	Да	Да
Удаленное решение проблем	Да	Да	Да
Эскалация обращений	Да	Да	Да
Предоставление исправлений критических ошибок (хотфиксы)	Да	Да	Да
Предоставление плановых исправлений ошибок (патчи)	Да	Да	Да
Предоставление обновлений 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://cp.infowatch.com/support/contact-us/chat>

2. Консультирование

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