



РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Оглавление

Бесплатная техподдержка.....	2
Платная техподдержка	3
Техподдержка сертифицированным партнерам.....	6

Бесплатная техподдержка

Техническая поддержка оказывается по будним дням с 9:00 до 19:00 по следующим каналам связи:

- <https://shtrih-m.okdesk.ru/>
- 8 (800) 707-87-12
- e-mail: soft-support@shtrih-m.ru

Заявки рассматриваются в течение **24-х рабочих часов**, с момента создания.

Пользователь имеет право на бесплатную техническую поддержку в течение **трех месяцев** с момента регистрации ключа защиты от программного продукта на сайте kkm.solutions.

Отсчет льготного периода начинается с регистрации ключа защиты от программного продукта.

В бесплатную техподдержку **ВХОДИТ**:

- Оказание поддержки в функционировании программного обеспечения для пользователей компьютеров.
- Оперативное исправление ошибок для программного продукта при наличии технических возможностей.

В бесплатную техподдержку **НЕ ВХОДИТ**:

- Обучение пользователей по работе с программным обеспечением.
- Написание отдельных инструкций по настройке функционала, для которого есть общее описание или видеоинструкция.
- Настройка программного обеспечения под задачи пользователя.
- Удаленное подключение на компьютер пользователя по средствам любых вспомогательных программ.
- Обновление программного обеспечения.
- Выезд специалиста для решения задач пользователя.

Платная техподдержка

Техническая поддержка оказывается по будним дням с 9:00 до 19:00 по следующим каналам связи:

- <https://shtrih-m.okdesk.ru/>
- 8 (800) 707-87-12
- e-mail: soft-support@shtrih-m.ru

Заявки рассматриваются в течении **16 рабочих часов**, с момента создания.

Оплата услуг производится через:

- Менеджеров «ЦОР»:
 - ✓ ЦФО, СЗФО, ПФО - Литвиненко Николай
nlitvinenko@shtrih-m.ru;

- ✓ ЮФО, СКФО - Евгений Шепелин eshepelin@shtrih-m.ru;
 - ✓ УФО, СФО, ДФО - Иголкин Михаил migolkin@shtrih-m.ru.
- Сертифицированных партнеров. Центр отраслевых решений.

Продление услуг технической поддержки осуществляется только при написании заявки в shtrih-m.okdesk.ru с указанием номера акта об оказании услуг. Далее техническая поддержка оказывается с момента предоставления номера акта об оказании услуг, который содержит информацию о подписке на техподдержку, и по которому ранее не продлевали данные услуги.

Акт об оказании услуг на продление технической поддержки должен содержать информацию о приобретении услуг технической поддержки.

Когда покупка услуг техподдержки «ЦОР» осуществляется через сертифицированного партнера, акт об оказании услуг выдается от «ЦОР».

Акт, сформированный через учетную программу сертифицированного партнера, не подходит для продления услуг технической поддержки.

В платную техподдержку **ВХОДИТ**:

- Оказание поддержки в функционировании программного обеспечения для пользователей компьютеров.

- Оперативное исправление ошибок для программного продукта при наличии технических возможностей.
- Удаленное подключение к компьютеру пользователя с помощью «TeamViewer 11». Решение об удаленном подключении принимает сотрудник технической поддержки.

В платную техподдержку **НЕ ВХОДИТ:**

- Обучение пользователей по работе с программным обеспечением.
- Настройка программного обеспечения под задачи пользователя.
- Обновление программного обеспечения.
- Выезд специалиста для решения задач пользователя.

По вопросам работы с программным обеспечением, вы можете обратиться к нашим сертифицированным [партнерам](#).

Техподдержка сертифицированным партнерам

Техническая поддержка оказывается по будним дням с 9:00 до 19:00 по следующим каналам связи:

- <https://shtrih-m.okdesk.ru/>
- 8 (800) 707-87-12
- e-mail: soft-support@shtrih-m.ru

Заявки рассматриваются в течение **8 рабочих часов**, с момента создания.