

РЕГЛАМЕНТ

Работы службы технической поддержки

1.1. Общие положения

Техническая поддержка осуществляется по заявке пользователя программного обеспечения.

Техническая поддержка осуществляется для следующих программных продуктов:

1. Fenix+ (до 31.12.2021);
2. Fenix+ 2 (до 31.12.2021);
3. Fenix+ 3
3. Fenix+ Academy;
4. FireGuard 2;
5. FireGuard 3;
6. Fenix Server;
7. Fenix Server Academy.

1.2. Способ регистрации заявок

Для создания обращения, Вы можете обратиться к нам любым из ниже следующих способов:

- По электронной почте: 01@mst.su
- Через портал технической поддержки <https://mst24.okdesk.ru/> (требуется регистрация);
- С помощью Телеграмм-бота [@MstSupport](https://t.me/MstSupport)

- В сообщении необходимо максимально подробно описать возникшую проблему и при необходимости прикрепить файл проекта и/или иные файлы, раскрывающие суть проблемы.
- Общаясь со специалистом технической поддержки, используйте уже созданную переписку, нажимая кнопку «Ответить». В дальнейшем это поможет корректно отследить историю переписки.

По каждой проблеме необходимо создавать отдельную заявку.

1.3. Время работы отдела технической поддержки

Время работы: с 9:00 до 18:00 в ПН – ЧТ и с 9:00 до 17:00 в ПТ

В нерабочее время, выходные и праздничные дни обработка заявок не осуществляется.

1.4. Объем технической поддержки

В оказываемую техническую поддержку входят следующие вопросы:

- рассмотрение обращений, связанных с улучшением функциональных возможностей программного обеспечения;
- организационные вопросы, связанные с доступом в личный кабинет на интернет ресурсах компании;
- помощь в загрузке и установке программного обеспечения и решение проблем, связанных с данным процессом (при соответствии целевой системы минимальным системным требованиям);
- общая помощь в интерпретации информации в документации и онлайн-ресурсах, относящихся к ресурсам компании (сайт mst.su, поддомены и разделы сайта);
- общая помощь и ответы на вопросы о функционировании программного обеспечения;
- исследование проблем, вызванных ошибками пользователя или дефектами программного обеспечения, разработка рекомендаций по их решению или работе с ними (в рамках документации и сферы применения программного обеспечения).

В оказываемую техническую поддержку не входят следующие вопросы:

- доработка и исправление проектов пользователей;
- консультации и выдача рекомендаций по устранению замечаний экспертизы и любых других контролирующих организаций;
- разъяснение положений технических регламентов, сводов правил, методик и других нормативных документов.