

Регламент работы технической поддержки.

Регистрация обращений на портале <http://support.prosoftsystems.ru> осуществляется круглосуточно.

В случае возникновения проблем/отказов при использовании продукции производства ООО "РегЛаб" следует обращаться именно на портал тех.поддержки, т.к. в рамках портала имеется возможность приложить всю необходимую дополнительную информацию в виде файлов (логи, архив проекта и т.д.).

Прием телефонных звонков осуществляется в рабочий день с 9:00 до 18:00 по телефону (через секретаря): +7 (343) 270-23-35 (часовой пояс - г.Екатеринбург).

По телефону специалисты тех.поддержки отвечают на вопросы справочного характера или указывают на пункты в документации, в рамках которых даются ответы на поставленные вопросы. В случае если необходимо получить от пользователя дополнительную информацию (логи, архив проекта и т.д.), пользователю будет рекомендовано создать обращение на портале тех.поддержки.

Время реакции сотрудника тех.поддержки (первого ответного сообщения) на обращение в рамках портала - не более 8-и рабочих часов.

Сроки выяснения причины сбоя не могут быть строго регламентированы, т.к. зависят от самой причины и сложности ее локализации, которые в каждом отдельном случае могут различаться.

Тех.поддержка осуществляется по продуктам производимым ООО "РегЛаб" (оборудование и ПО). Тех.поддержка по продукции сторонних организаций не осуществляется.

Поддержка продуктов ПК "AstraRegul" и ПЛК Regul R500S осуществляется для квалифицированных специалистов, которые прошли обучение в рамках соответствующих курсов (в ООО "РегЛаб" или учебных центрах партнеров) и были внесены в соответствующий перечень.

Вопросы, которые касаются логики работы прикладного ПО, разработанного компаниями-интеграторами продукции ООО «РегЛаб», рекомендуется адресовать разработчикам данного прикладного ПО, до обращения в тех.поддержку.