

## 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 техподдержки, так как 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 техподдержки 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 техподдержки.

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

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

Техподдержка осуществляется по продуктам, производимым ООО "РегЛаб" (оборудование и ПО). Техподдержка 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 имеют действующий сертификат.

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