

Стандартный срок гарантии Инфотекс.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется по телефону, Московский регион +7 (495) 737-6196. И по электронной почте http://www.infotecs.ru/support/request/
2.	Время предоставления услуг	График работы службы технической поддержки: с 8:00 до 20:00 (время московское). Возможно заключение договоров технической поддержки по произвольным схемам, в том числе в режиме 24 x 7 x 365.
3.	Примечание	<p>Служба технической поддержки отвечает за контакты с клиентами и партнерами по всем техническим вопросам, связанным с установкой, эксплуатацией и обновлением продуктов ViPNet.</p> <p>Мы стремимся обеспечить высокий уровень технической поддержки наших продуктов на протяжении всего их жизненного цикла. Все обращения в службу технической поддержки фиксируются, каждый запрос получает свой уникальный номер и в любой момент можно отследить статус его выполнения.</p> <p>Служба технической поддержки обеспечивает:</p> <ul style="list-style-type: none">• Установку и настройку программно-аппаратных комплексов, как самостоятельно, так и с привлечением специалистов из партнерских компаний.• Разработку рекомендаций для обеспечения деятельности информационных служб заказчика, связанных с эксплуатацией систем защиты информации ViPNet.• Консультации пользователей по вопросам применения установленных продуктов.• Выявление и устранение проблем, возникающих у пользователей при эксплуатации продуктов.