



*Информационное письмо для пользователей и партнеров
№ 104 от 27.03.2012 г.
О преимуществах технической поддержки
ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8»*

Уважаемые Коллеги!

Напоминаем Вам о преимуществах использования, а также о порядке предоставления и продления технической поддержки ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».

В рамках Технической поддержки разработчика, Пользователь получает следующие уникальные возможности:

- Скачивать и устанавливать **регулярные выпуски обновлений** конфигурации;
- Обращаться на линию **консультаций удобным для Вас способом**: по телефону, Skype, ICQ или электронной почте;
- Пользоваться услугой **«удаленное подключение»**, когда специалист помогает устранить проблему, подключаясь к Вашему рабочему столу;
- Задавать вопросы и принимать участие в обсуждении актуальных вопросов отрасли **ЖКХ на форуме технической поддержки**;
- Получать регулярную **информационную рассылку** о доступных обновлениях конфигурации;
- Включать **Ваши пожелания по расширению функционала** программы в один из ближайших релизов*;

* в соответствии с приоритетом выполнения заявок:

1. требования законодательства;
2. ошибки в программе;
3. пожеланию пользователей программы.

Порядок предоставления и продления технической поддержки:

Приобретая основную поставку программного продукта "Айлант: Управление ЖКХ 8", пользователь получает **бесплатную техническую поддержку** сроком на **6 месяцев***.

По истечении срока действия технической поддержки, персональный электронный ключ защиты не позволяет устанавливать обновления программы (при попытке обновиться программа переходит в демонстрационный режим). Таким образом пользователь может либо продолжать работать на последнем установленном релизе конфигурации, либо продлить срок технической поддержки.

*Срок действия технической поддержки исчисляется с даты создания электронного ключа.

Для продления технической поддержки на версии ПРОФ и КОРП обязательна действующая подписка ИТС.

Пользователи версий **Базовая** и **Старт** программного продукта «Айлант: Управление ЖКХ 8», не оформившие продление технической поддержки, имеют право:

- скачивать релизы [на сайте фирмы «IC»](#);
- получать консультации по телефону/электронной почте на линии консультаций Разработчика, но не более одного обращения в месяц

*Для работы в программе по истечении срока технической поддержки пользователям версий Базовая и Старт необходимо обратиться к Разработчику для продления срока действия ключа.

Контакты Линии консультаций:

Телефоны:

+7 (8442) 26-25-25 (многоканальный)

+7 (8442) 97-58-58

Электронная почта: soft@ailant.org

Skype:

ailant34

Внимание! Обращаясь на Линию консультаций, Пользователь обязан сообщить следующую информацию:

1. Регистрационный номер программного продукта (указан в регистрационной анкете).
2. Наименование организации.
3. Название и версию программного продукта (релиз конфигурации).
4. По требованию службы поддержки указать данные на программу «1С:Бухгалтерия 8», которая используется как платформа для работы продукта.
5. По требованию службы поддержки предоставить копию регистрационной анкеты на «1С:Бухгалтерия 8», которая используется как платформа для работы продукта.

При предоставлении неполной или некорректной информации в консультации может быть отказано.

Напоминаем, что в рамках технической поддержки «Айлант:Управление ЖКХ» консультации оказываются только по конфигурации «Айлант:Управление ЖКХ 8» ред. 1.1 и ред. 2.0!