

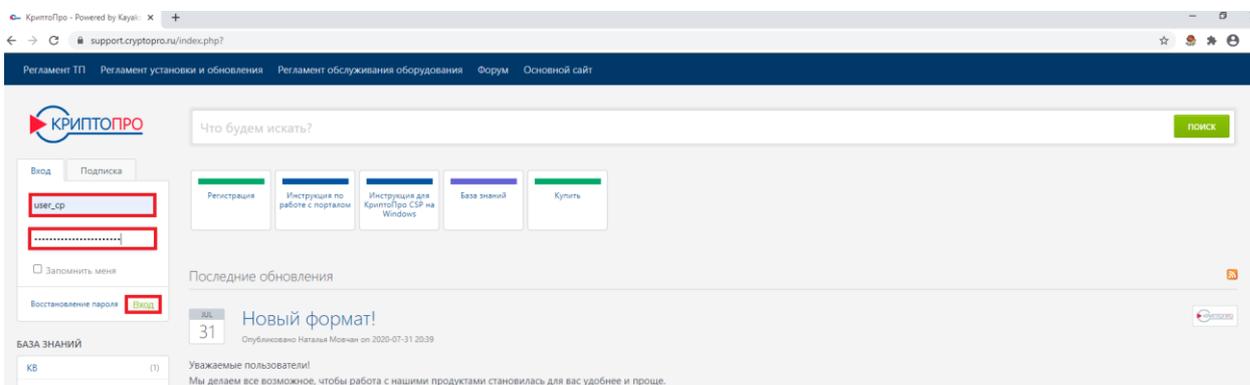
## Оглавление

1. Быстрый старт. Самые важные три кнопки.....	2
Вход в личный кабинет.....	2
Регистрация сертификата ТП/Договора ТП.....	2
Создание нового обращения.....	2
2. Создание учетной записи для работы на Портале технической поддержки.....	3
3. Условия оказания технической поддержки.....	3
4. Управление Сертификатами/Договорами технической поддержки.....	3
5. Работа с обращениями на Портале технической поддержки.....	5
6. Автоматическое закрытие обращений.....	7

# 1. Быстрый старт. Самые важные три кнопки

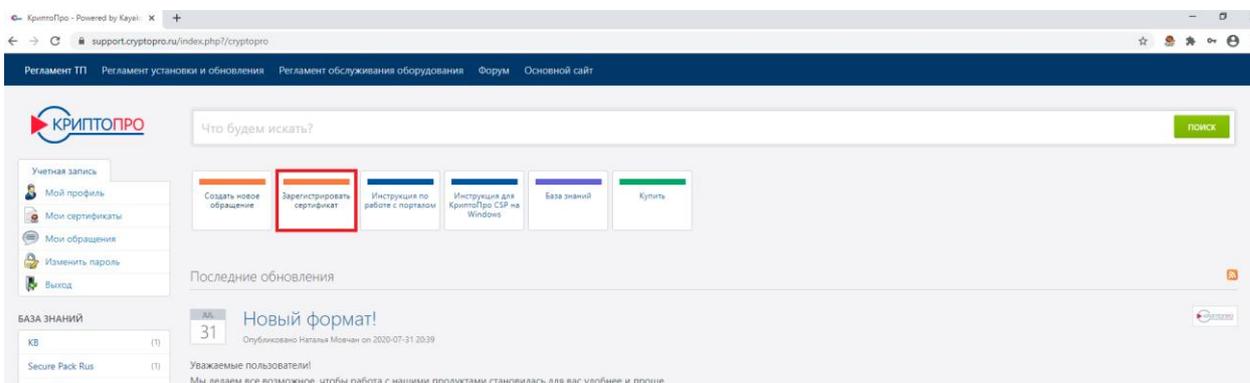
## Вход в личный кабинет

Выполните вход, введя ваш логин\е-mail и пароль, используемые для скачивания дистрибутивов на нашем основном сайте. Если учетной записи еще нет – [зарегистрируйтесь](#).



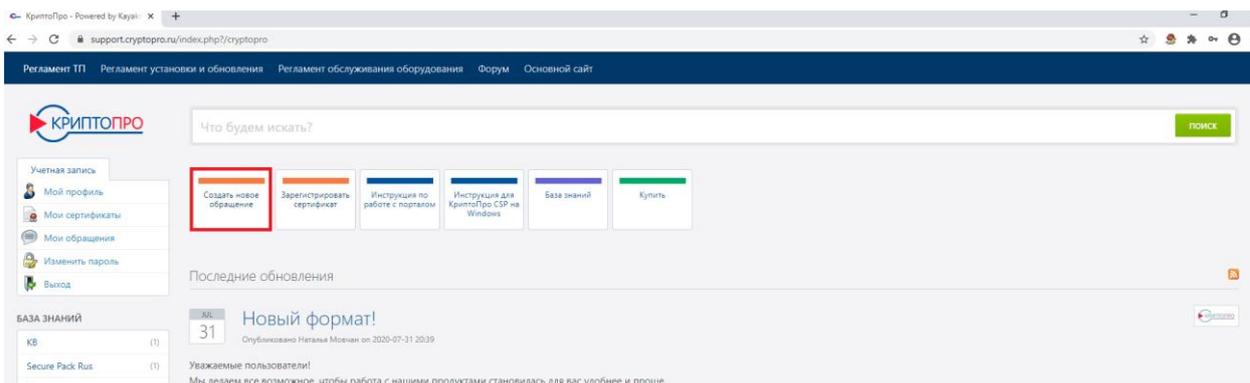
## Регистрация сертификата ТП/Договора ТП

Для регистрации Управление Сертификатами/Договорами технической поддержки/Договора технической поддержки необходимо в центральной панели личного кабинета Портала технической поддержки нажать «Зарегистрировать сертификат» и выполнить шаги мастера регистрации.



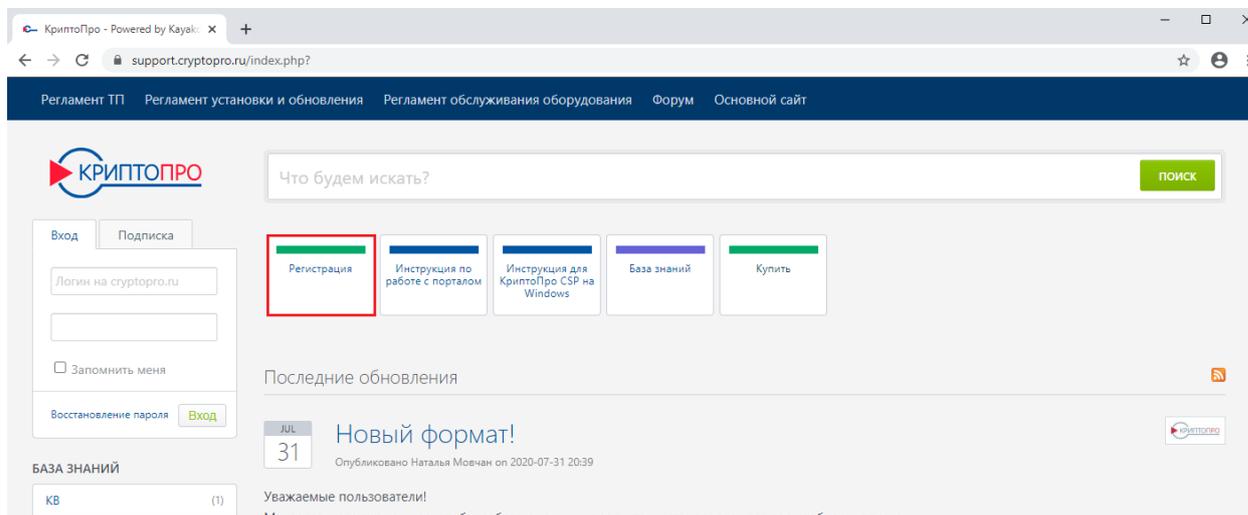
## Создание нового обращения

Для создания нового обращения необходимо в центральной панели личного кабинета Портала технической поддержки нажать «Создать новое обращение».



## 2. Создание учетной записи для работы на Портале технической поддержки

Для работы на Портале технической поддержки необходимо зарегистрироваться, заполнив [регистрационную форму на основном сайте КриптоПро](#).



**Важно!** При создании учетной записи указывайте актуальный адрес электронной почты. Именно на него приходят все уведомления о ходе работы над обращением. В противном случае, при выполнении его смены будет произведено создание новой учетной записи, что повлечет необходимость заново регистрировать Сертификаты технической поддержки. При этом доступа к ранее созданным обращениям больше не будет. Зарегистрировавшись, Вы можете осуществить вход, указав логин и пароль.

## 3. Условия оказания технической поддержки

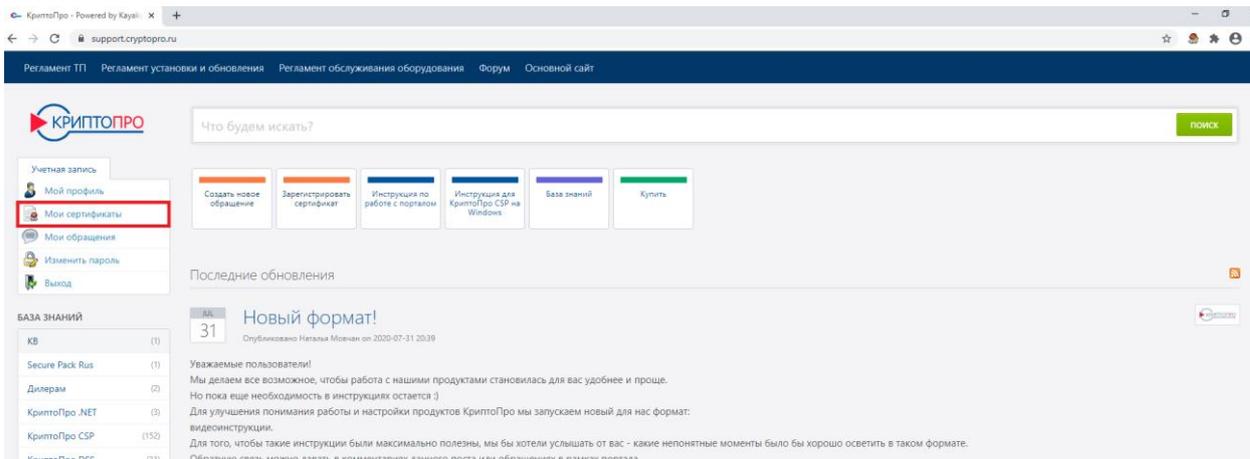
С условиями оказания технической поддержки Вы можете ознакомиться [в Регламенте оказания технической поддержки](#).

## 4. Управление Сертификатами/Договорами технической поддержки

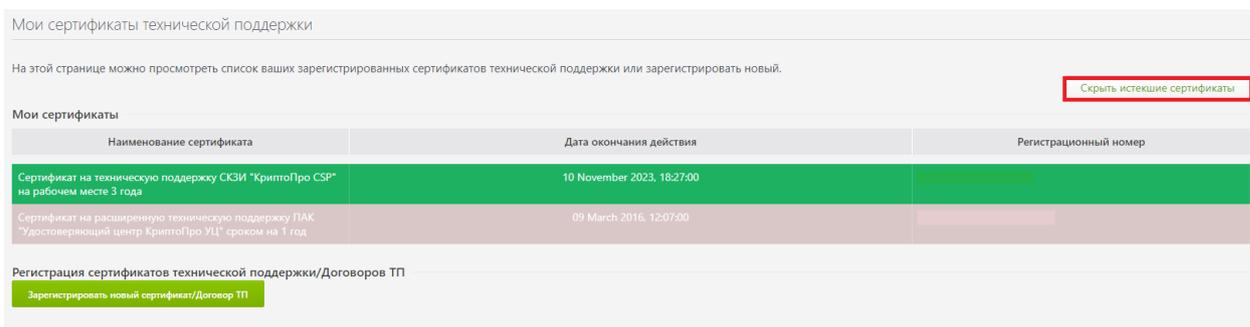
**Сертификат на техническую поддержку** – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование Прикладного ПО, регистрационный номер и слова «Сертификат на техническую поддержку», подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки Прикладного ПО в течение срока, определённого в Сертификате на техническую поддержку.

В случае, если был заключен договор на оказание услуг технической поддержки – зарегистрировать можно его номер.

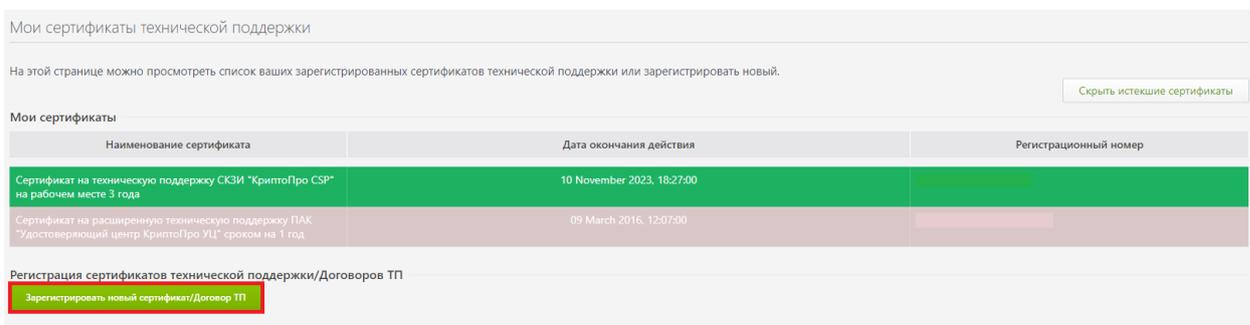
Для просмотра или регистрации Сертификата/Договора технической поддержки необходимо в левой панели личного кабинета Портала технической поддержки выбрать раздел «Мои сертификаты»:



В данном разделе Вы можете просматривать информацию об уже зарегистрированных Сертификатах/Договорах и регистрировать новые. По умолчанию отображаются все зарегистрированные сертификаты ТП – действующие и истекшие. Для удобства просмотра истекшие сертификаты можно скрыть, воспользовавшись соответствующей кнопкой:



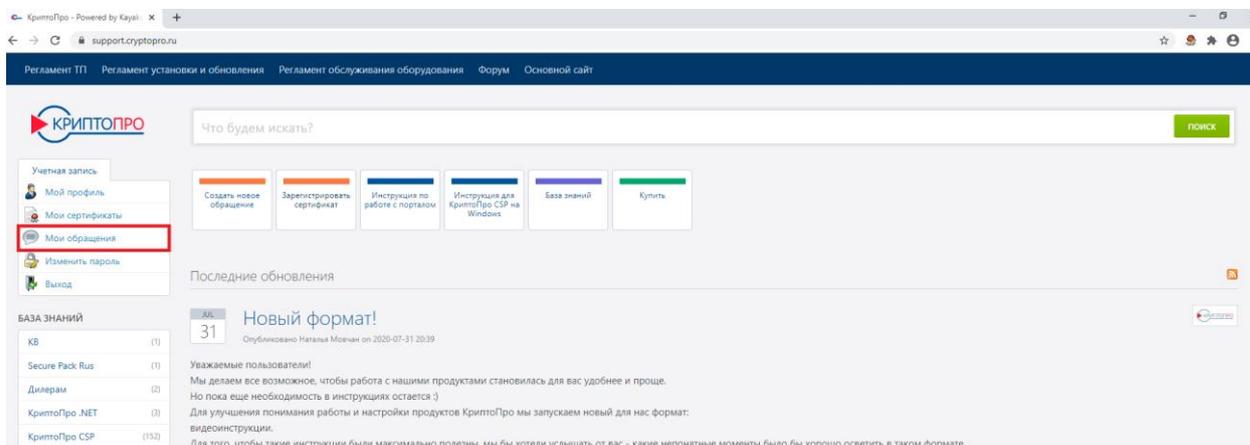
Чтобы зарегистрировать Сертификат/Договор технической поддержки нажмите «Зарегистрировать новый Сертификат/Договор ТП» и выполните все шаги Мастера.



В случае валидности Сертификата/Договора Вы увидите сообщение об успешной регистрации.

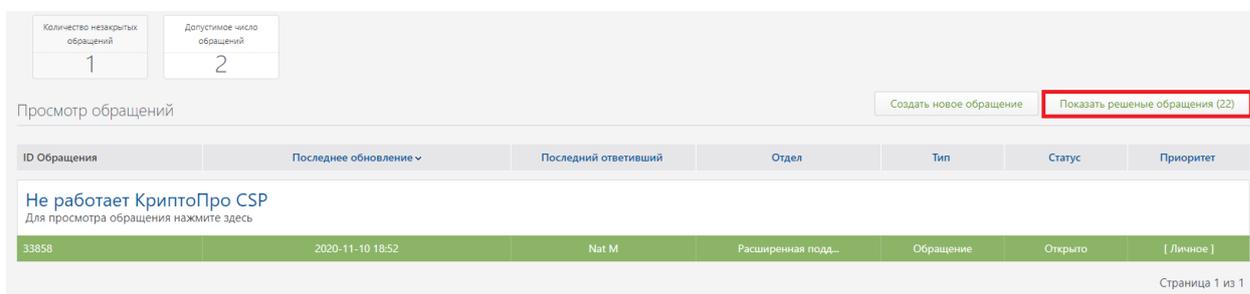
## 5. Работа с обращениями на Портале технической поддержки

Для создания нового обращения или управления уже созданными необходимо в левой панели личного кабинета Портала технической поддержки выбрать раздел «Мои обращения».

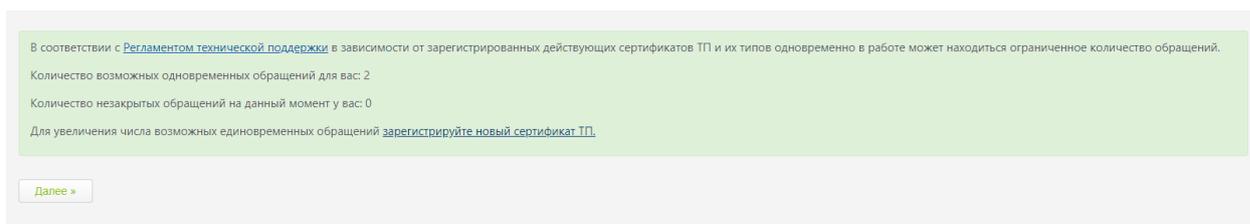


В данном разделе удобно отслеживать количество незакрытых обращений, допустимое число одновременных обращений, создавать новые и управлять всеми созданными обращениями.

По умолчанию отображаются все активные обращения. При необходимости можно раскрыть список обращений, нажав «Показать решенные обращения».



В соответствии с [Регламентом технической поддержки](#) одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться ограниченное количество обращений от Пользователя по каждому Сертификату технической поддержки в зависимости от типа такого Сертификата. Помимо данного раздела эта информация отображается на одном из этапов создания обращения:



Во время создания обращения укажите один из зарегистрированных Сертификатов технической поддержки (соответствующий продукту, по которому создается обращение). В тексте Обращения как можно подробнее опишите проблему, укажите версии

установленных продуктов и ОС. По возможности приложите скриншоты ошибок и логи. Для отправки обращения нажмите Отправить.

Количество незакрытых обращений	Допустимое число обращений
1	2

Просмотр обращений [Создать новое обращение](#) [Показать решенные обращения \(22\)](#)

ID Обращения	Последнее обновление	Последний ответивший	Отдел	Тип	Статус	Приоритет
Не работает КриптоПро CSP Для просмотра обращения нажмите здесь						
33858	2020-11-10 18:52	Nat M	Расширенная подд...	Обращение	Открыто	[ Личное ]

Страница 1 из 1

### Сертификат ТП

Выберите сертификат:\*

- Сертификат на ТП СКЗИ "КриптоПро CSP" на р/м (3 года) ▾
- Без сертификата ТП
- Сертификат на ТП СКЗИ "КриптоПро CSP" на р/м (3 года) ованных сертификатов технической поддержки

### Ваше сообщение

Тема

Описание проблемы  
Версия операционной системы  
Версии продуктов КриптоПро  
Скриншоты и логи в приложенном файле

Прикрепленные файлы [+](#) [Добавить файл](#)

[Отправить](#)

**Важно!** Обращения, отправленные без указания Сертификата технической поддержки, будут иметь минимальный приоритет. Работы над такими инцидентами осуществляются в порядке общей очереди при наличии свободных специалистов Технической поддержки.

При необходимости добавить ответ в уже созданное обращение или закрыть его воспользуйтесь соответствующими кнопками, доступными в просмотре конкретного обращения:

Просмотр обращения: №33880

Тема обращения

Создано: 2020-11-11 13:58 Обновлено: 2020-11-11 14:00  
Overall Satisfaction ★★★★★

ОТДЕЛ Базовая поддержж...	ВЛАДЕЛЕЦ Наталья Мовчан	ТИП Обращение	СТАТУС Требуется внимания	ПРИОРИТЕТ [ Личное ]
------------------------------	----------------------------	------------------	------------------------------	-------------------------

Сертификат ТП

Выберите сертификат:\* Сертификат на ТП СКЗИ "КриптоПро CSP" на р/м (3 года)

[Добавить ответ](#) [Закрыть обращение](#)

Nat M  
Пользователь

Отправлено: 2020-11-11 14:00 ИТС

Спасибо, помогло!

Наталья Мовчан  
Сотрудник

Отправлено: 2020-11-11 14:00 ИТС

Добрый день.  
Воспользуйтесь рекомендациями из статьи нашей БЗ:  
<https://support.cryptopro.ru/index.php?Knowledgebase/Article/View/325/2/sbojj-Isasex-e-privodit-k-perezgruzke-sistemy>

Nat M  
Пользователь

Отправлено: 2020-11-11 13:58 ИТС

Описание проблемы  
Версия операционной системы  
Версии продуктов КриптоПро  
Скриншоты и логи в приложенном файле

Все уведомления об изменении статуса обращения будут отправляться на указанный при регистрации адрес электронной почты.

## 6. Автоматическое закрытие обращений

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается неактуальным. Услуги по технической поддержке Прикладного ПО по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение – закрытым.

Пользователь может заново открыть автоматически закрытое обращение или создать новое.