Оглавление

1.	Быстрый старт. Самые важные три кнопки	2
Bxc	д в личный кабинет	2
Реги	истрация сертификата ТП/Договора ТП	2
Соз	дание 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\e-mail и пароль, используемые для скачивания дистрибутивов на нашем основном сайте. Если учетной записи еще нет – зарегистрируйтесь.

c- KpuntolTipo - Powered by Kayai: x +	- 6 ×
← → C a support.cryptopro.ru/index.php?	x 象 🗚 😁 🗄
Регламент ТП Регламент установки и обновления Регламент обслуживания оборудования Форум Основной сайт	
Что будем искать?	поиск
Biog Rogniecia Wertgeware particle College Wertgeware and Wertgeware and W	
Запоинить меня Последние обновления	8
Восстановление пароля Вход База знаний База знаний	(Canada
K8 Уважаемые пользователи! Мы делаем все возможное, чтобы работа с нашими продуктами становилась для вас удобнее и проще.	

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.

→ C ■ support.cryptop	pro.ru/index.php?/cryptopro		x 象 🖈 🕶 🖯		
Регламент ТП Регламент у	установки и обновления	Регламент обслуживания оборудования Форум Основной сайт			
КРИПТОПРО	Что будем	искать?	поиск		
Учетная запись	_	<u> </u>			
 Мои профиль Мои сертификаты 	Создать новое обращение	Заретистрировать Инструкция по Инструкция для База знаний Купить сертификат работе с порталом КритоПорс С5 ра Windows			
🗩 Мои обращения					
🚱 Изменить пароль					
🥵 Выход	Последние о	бновления	N		
БАЗА ЗНАНИЙ	M Ho	вый формат!	Genues		
KB ((1) 31 Ony6n	ковано Наталын Мовчан ол 2020-07-31 2039			
Secure Pack Rus	Secure Pack Rus (1) Veaxaemale nonsobarenixi				
	Мы делаем все возможное, чтобы работа с нашими продуктами становилась для вас удобнее и проще.				

Создание нового обращения

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

💁 КриптоПро - Powered by Kayala 🗙	+	- 0 >
\leftrightarrow \rightarrow C \cong support.cryptopro	urw/index.php?/cryptopro	호 👙 🎋 며 연
Регламент ТП Регламент уста	ановки и обновления Регламент обслуживания оборудования Форум Основной сайт	
\sim		
КРИПТОПРО	Что будем искать?	поиск
Учетная запись		
👌 Мой профиль	Создать новое Зарегистрировать Инструкция по Инструкция для База эканий Купить	
Мои сертификаты	oopsuuervine ceptrudivest padotte c noptation (Kpuntalilijo CUV va Windows	
🔎 Мои обращения		
🚱 Изменить пароль		
🦆 Выход	Последние обновления	1
БАЗА ЗНАНИЙ	новый формат!	Centre
KB (1)	S1 Onytoneceases Heranis Moreaux on 2020-07-31 2039	
Secure Pack Rus (1)	Уважаемые пользователи!	
	Мы делаем все возможное, чтобы работа с нашими продуктами становилась для вас удобнее и проще.	

2. Создание учетной записи для работы на Портале технической поддержки

Для работы на Портале технической поддержки необходимо зарегистрироваться, заполнив <u>регистрационную форму на основном сайте КриптоПро</u>.

с- КриптоПро - Powered by Kayako 🗙 🕂		- 🗆 X
\leftrightarrow \rightarrow C $($ support.cryptopro.ru/index.php?		☆ 🔒 :
Регламент ТП Регламент установки и обновл	ения Регламент обслуживания оборудования Форум Основной сайт	
КРИПТОПРО Что бу,	дем искать?	поиск
Вход Подписка Логин на стуртоли	ция Инструкция по работе с порталом КриптоПро CSP на Windows	
 Запомнить меня Последн 	ие обновления	
Восстановление пароля Вход ЈИЦ БАЗА ЗНАНИЙ	Новый формат! Опубликовано Наталыя Моечан оп 2020-07-31 20:39	ORIGITAR
КВ (1) Уважаемые Мы делаем	пользователи! все возможное, чтобы работа с нашими пролуктами становилась лля вас улобнее и проше.	

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 <u>в Регламенте</u> 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»:

C- КриптоПро - Powered by	Kayak 🗙 🔸	+		- 1	o >	k	
← → C 🔒 suppor	rt.cryptopro.ru		\$	8 *	0		
Регламент ТП Регл	амент устан	овки и обновления Регламент обслуживания оборудования Форум Основной сайт				l	
1000						1	
КРИПТОГ	1PO			поиск	1		
Учетная запись							
👃 Мой профиль		Создать новое Зарегистрировать Инструкция по Инструкция для База энаний Купить					
Мои сертификать	6	oopaueever ceptvalever pacote c noptuous Apantioli (b) C2+ wa Wildows					
💮 Мои обращения							
Изменить пароль		Parameter Science of					
🥵 Выход		последние орновления					
БАЗА ЗНАНИЙ		н Новый формат!			199		
KB	(1)	31 Dryfforozate o Martana Matsum or 2020-07-31 2039					
Secure Pack Rus	(1)	Уважаемые пользователи!					
Дилерам	(2)	Мы делаем все возможное, чтобы работа с нашими продуктами становилась для вас удобнее и проще. Но пока еще необходимость в инструкциях сстается э					
КриптоПро .NET	КриттоПро .NET (7) Для улучшения понимания работы и настройки продуктов КриптоПро мы запускаем новый для нас формат:						
КриптоПро СSP	КритеПро С59 (15) Ваз кото ценка такие инструкции. Пак кото ценка такие инструкции.						
КриптоПро DSS	рито Пор Собратную связь можно давать в комментариях данного поста кли обращениях в рамках портана.						

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:

Мои сертификаты технической поддержки								
На этой странице можно просмотреть список ваших зарегистрированных сертификатов технической поддержки или зарегистрировать новый. Скрыть истекциие сертификаты								
Наименование сертификата Дата окончания действия Регистрационный номер								
Сертификат на техническую поддержку СКЗИ "КриптоПро CSP" на рабочем месте 3 года	10 November 2023, 18:27:00							
Сертификат на расширенную техническую поддержку ПАК "Удостоверяющий центр КриптоПро УЦ" сроком на 1 год	09 March 2016, 12:07:00							
Регистрация сертификатов технической поддержки/Договоров ТП Зарегистрировать новый сертификат/Договор ТП								

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

Мои сертификаты технической поддержки								
На этой странице можно просмотреть список ваших зарегистрированных сертификатов технической поддержки или зарегистрировать новый. Скрыть истекшие сертификаты								
Наименование сертификата Дата окончания действия Регистрационный номер								
Сертификат на техническую поддержку СКЗИ "КриптоПро CSP" на рабочем месте 3 года	10 November 2023, 18:27:00							
Сертификат на расширенную техническую поддержку ПАК "Удостоверяющий центр КриптоПро УЦ" сроком на 1 год								
Регистрация сертификатов технической поддержки/Договоров TП Зарегистрировать новый сертификат/Договор TП								

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».

🥿 КриптоПро - Powered by Ka	aya) × +		-	0	×
← → C 🔒 support.	.cryptopro.ru		\$ 	• 0	:
Регламент ТП Регла	мент устано	вки и обновления Регламент обслуживания оборудования Форум Основной сайт			
	00				
KPVITTOTI	PO	Что будем искать?	 поис		
Учетная запись					
🔏 Мой профиль		Содать новов Зарегистрировать Инструкция по Инструкция для База энений Купить			
Мои сертификаты		Onberfaund, reflixingleare, Indexer, Indexe			
🔎 Мои обращения					
🚱 Изменить пароль		Transmiss of upper up			
Выход		последние основления			
БАЗА ЗНАНИЙ		новый формат!	0	19999	
КВ	(1)	31 Oryforesoene Maranan Moreae on 2020 07-31 2039			
Secure Pack Rus	<u>ः</u> (1)	Уважаемые пользователи!			
Дилерам	(2)	Мы делаем все возможное, чтобы работа с нашими продуктями становилась для вас удобнее и проще. Но пока еще необходимость в инстотиканая сочаствся 3			
КриптоПро .NET	(3)	Для улучшения понимания работы и настройки продуктов КриптоПро мы запускаем новый для нас формат:			
КриптоПро СSP	(152)	видеоинструкции. Для того, чтобы такие инструкции были максимально полезны, мы бы хотели услышать от вас - какие непонятные моменты было бы хорошо осветить в таком формате.			

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».

Количество незакрытых обращений 1	допустимое число обращений 2						
Просмотр обращени	ий				Создать новое обращение	Показать реш	еные обращения (22)
ID Обращения		Последнее обновление ~	Последний ответивший	Отдел	Тип	Статус	Приоритет
Не работает Кри Для просмотра обращен	иптоПро CSP ия нажмите здесь						
33858		2020-11-10 18:52	Nat M	Расширенная подд	Обращение	Открыто	[Личное]
							Страница 1 из 1

В соответствии с <u>Регламентом технической поддержки</u> 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.

соличество незакрытых обращений	обращений						
1	2						
Просмотр обращений					Создать новое обращение	Показать реш	еные обращения (22)
ID Обращения		Последнее обновление у	Последний ответивший	Отдел	Тип	Статус	Приоритет
Не работает Крипт	гоПро CSP						
ззая	ажмите здесь	2020-11-10 18:52	Nat M	Расширенная полл	Обращение	Открыто	[Личное]
					o opinitatine	Chipbild	Страница 1 из 1
							Страница т из т
Сертификат ТП							
				((2)))			
Выберите серти	фикат:*	Сертификат на ПТС	СЗИ "Криптої іро СSP" і	ар/м (з года) ∨			
		Сертификат на ТП С	(3// "КриптоПро CSP" н	а р/м (3 года) ован	нных сертификатов т	ехнической по	оллержки
		ceptitiquitat na tri ci					
Ваше сообщен	ие						
Тема		Тема обращения					
Описание про Версия опера Версии проду Скриншоты и	облемы ционной си ктов Крипт <u>логи</u> в при	истемы оПро ложенном файле					
Прикреплениы	е файлы [🖡 Добавить файд]					
прикрепленны	ie wannin [- добавить фаниј					
_							
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 Обновле Overall Satisfaction	HO: 2020-11-11 14:00						
Сертификат ТП							
Выберите сертификат:*	Сертификат на ТП СКЗИ "КриптоПро CSP" на	р/м (3 года)					
Добавить ответ					0	Закрыть обращение	
Nat M	Отправлено: 2020-11-11 14:00 🚥					Ģ	
Пользователь	Спасибо, помогло!						
Наталья Мовчан	Отправлено: 2020-11-11 14:00 🚥					Ģ	
Сотрудник	Добрый день. Воспрользуйтесь рекомендациями из стат https://support.cryptopro.ru/index.php?/Kno	и нашей Б3: vledgebase/Article/View/325/2/sbojj-l:	assexe-privodit-k-perezgruzke-s	istemy			
Nat M	Отправлено: 2020-11-11 13:58 📧					Ģ	
Пользователь	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.