

???? ????????????? ?

???????????????? ??????????????

????????

Для обращения в техническую поддержку Принтум отправьте письмо на адрес:

support@printum.io

???? ????????????????? ??????????? ?

?????????????

Для быстрой обработки обращения необходимо предоставить следующую информацию:

- **Что произошло** — подробное описание проблемы, сценарий воспроизведения, скриншоты и логи.
- **Что ожидалось** — описание ожидаемого поведения системы.

Сроки обработки и решения отсчитываются с момента подачи обращения с **исчерпывающим описанием**. Неполные обращения задерживают начало работы.

???????????????? ?????????????? ? ???????

????????????????

Категория	Описание	Время обработки	Срок решения
Критическая	Печать невозможна	24 ч	48 ч
Высокая	Важные функции не работают, обходного решения нет	24 ч	72 ч
Средняя	Некритичный инцидент или есть обходное решение	24 ч	96 ч

Категория	Описание	Время обработки	Срок решения
Низкая	Запрос информации или консультации	10 дней	Без ограничений

Примечание: все сроки указаны в астрономических часах.

Revision #1

Created 2026-05-11 17:51:35 UTC by DD

Updated 2026-05-11 17:51:35 UTC by DD