

????? ?????????????? ??????????
— ????? ??????????????????

????? 1 — L1 (????????? ?????????????? ???
???????????)

Первая линия поддержки обеспечивается заказчиком или партнёром и включает:

- Приём и регистрация обращений пользователей.
- Первичная диагностика инфраструктуры.
- Проверка доступности серверов, портов, сети, МФУ.
- Решение типовых инцидентов: сброс паролей, консультации по работе с личным кабинетом, активация лицензий.
- Сбор логов и материалов для передачи на L2.

????? 2 — L2 (?????????,
?????????????????????????????????)

Вторая линия поддержки выполняется специалистами Принтум и включает:

- Анализ логов и взаимодействия модулей системы.
- Проверка конфигурации системы Принтум.
- Настройка и администрирование Принтум.
- Обновление ПО (при наличии резервной копии).

??? ?? ??????? ? L2

- Администрирование ОС серверов и рабочих станций.
- Настройка сетевой инфраструктуры.
- Настройка DNS, SMTP, SNMP, SAML, Kerberos, LDAP, FreeIPA.
- Управление учётными записями домена.
- Устранение неисправностей стороннего программного обеспечения.

????? 3 — L3 (????????, ?????????????? ?????????????)

Третья линия поддержки обеспечивается командой разработки Принтум и включает:

- Устранение проблем, требующих изменений в программном обеспечении.

Revision #1

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

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