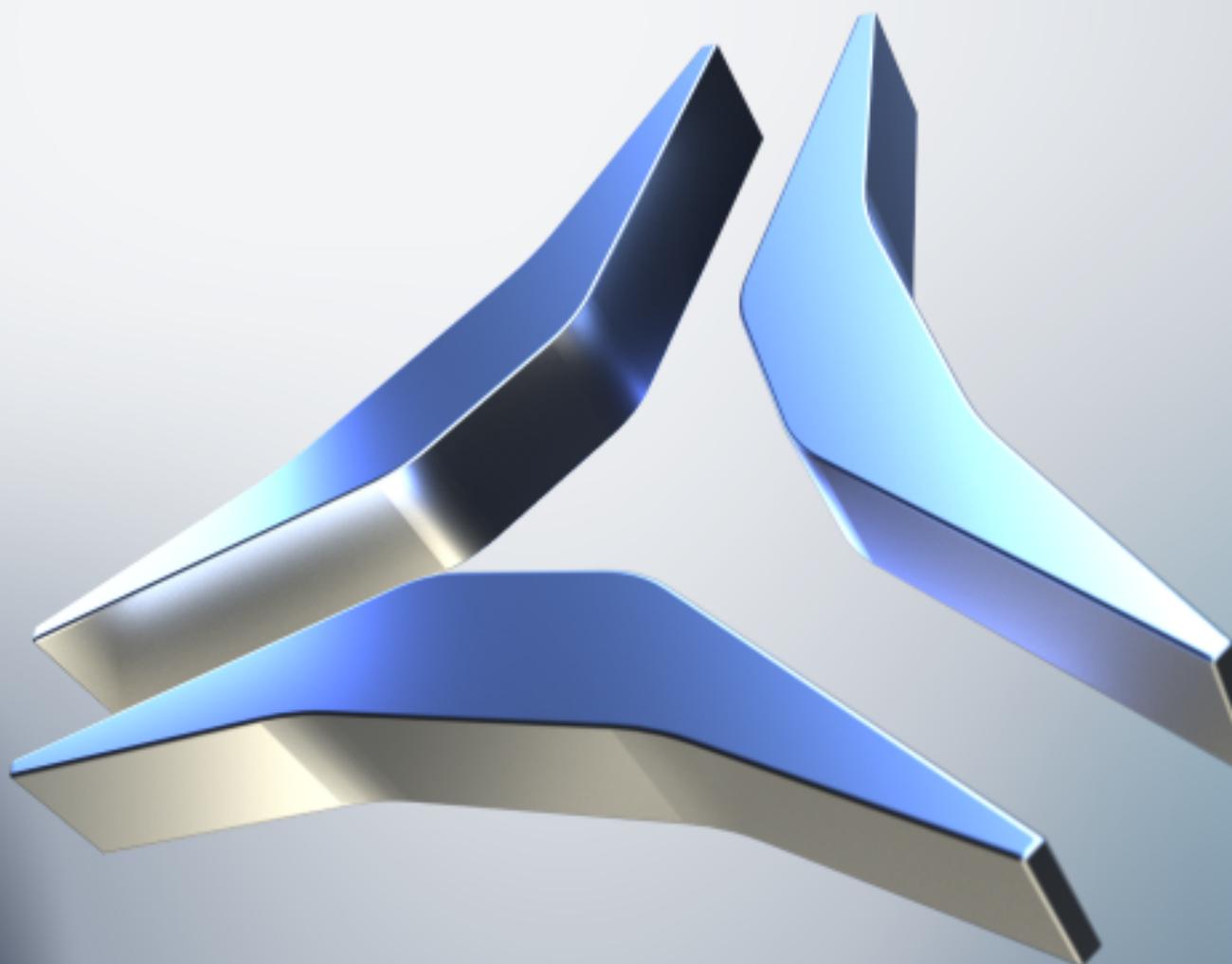


Astra Cloud

Руководство

пользователя



Введение	4
Назначение	5
Описание операций	6
Интерфейс личного кабинета	6
Настройки аккаунта	7
Добавление нового пользователя	10
Управление пользователями	11
Права пользователя	12
Плательщики	12
Создание плательщика	13
Управление плательщиками	23
Финансы и документы	26
Бухгалтерские документы	26
История расходов	27
Заказ товаров и услуг	28
Оплата в личном кабинете	29
Оплата выбранным методом напрямую	33
Проверка баланса и потраченных средств	35
Информация о кредитном лимите	35
Способы оплаты	38
Как сохранить способ оплаты	39
Создание подписок	41
Как работает оплата по подписке	44
Заказы и управление услугами	44
Заказы	45
Управление услугами	45
Уведомления	46
Настройка уведомлений	47
Уведомления	48

Поддержка через Telegram	48
Служба поддержки	49
Как обратиться в службу поддержки	49
Операции с тикетами	53

Введение

Astra Cloud — вендорское облако с экосистемой сервисов на базе продуктов «Группы Астра».

Astra Cloud предоставляет:

- **Безопасность** — соответствие российским требованиям информационной безопасности (включая ГИС К1 и ИСПДн УЗ-1).
- **Гибкость** — реализация решений под конкретные задачи заказчика с индивидуальным подходом.
- **Орех-модель** — заказчик оплачивает только использование ресурсов без необходимости приобретения и обслуживания собственного оборудования.
- **Поддержку** — эксплуатация сервисов на стороне команды Astra Cloud.

Назначение

Выделенное частное облако размещается на инфраструктуре Astra Cloud с возможностью установки комплексных решений на базе платформы Astra Infrastructure Cloud и предназначено для создания IaaS-решений корпоративного уровня с возможностью интеграции и сопровождения программных продуктов.

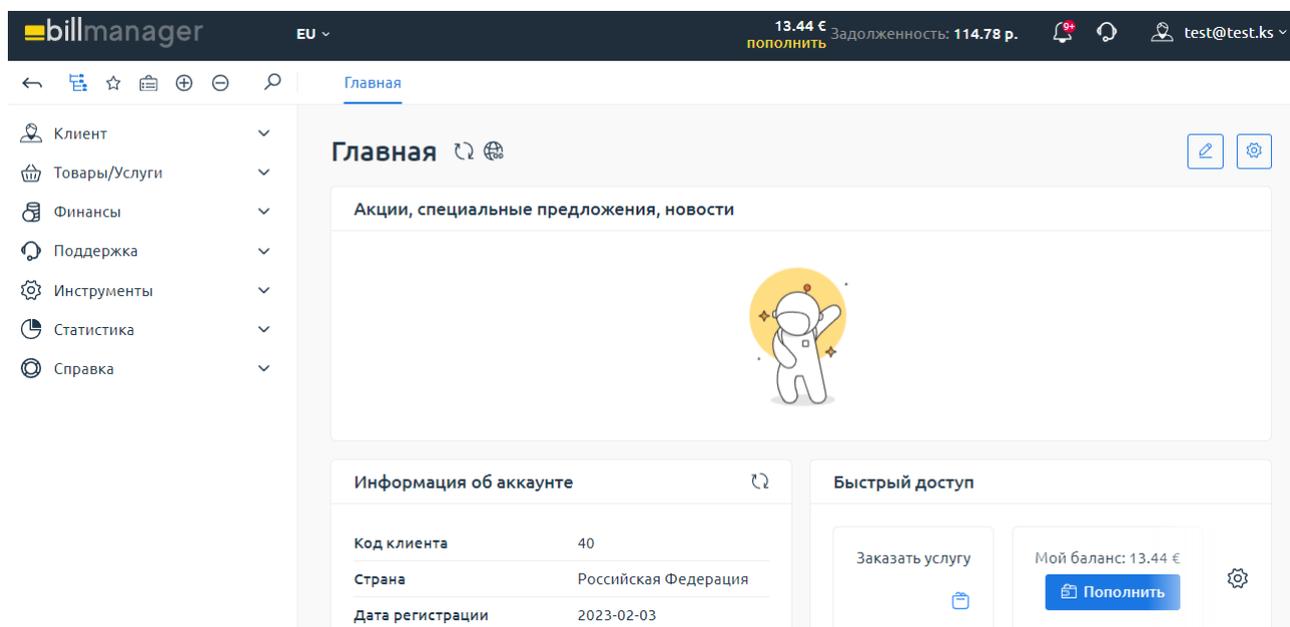
Описание операций

Интерфейс личного кабинета

На **Главной** странице расположена информация об аккаунте, текущих операциях и услугах, список запросов в техническую поддержку, панель быстрого доступа.

На главной странице личного кабинета доступны следующие действия:

- заказ товаров и услуг;
- пополнение баланса;
- обращение в службу поддержки;
- работа с финансами и документами;
- изменение настроек профиля.



Для изменения отображаемых виджетов на **Главной** странице, можно воспользоваться двумя способами:

1. Нажать

кнопку

настройки:



- В появившемся списке выбрать виджеты для отображения:

Выбрать все

Быстрый доступ

Информация об аккаунте

Все провайдеры

Запросы

Товары/Услуги

Действующие услуги

Сохранить

- Нажать кнопку [Сохранить](#).

2. Нажать кнопку редактирования:



- Переместить или удалить с **Главной страницы** информационные виджеты.
- Нажать кнопку редактирования для сохранения изменений.

Чтобы изменить активные кнопки в виджете **Быстрого доступа**, необходимо нажать кнопку редактирования в виджете. В открывшемся окне выбрать пункты меню для отображения.

Настройки аккаунта

При регистрации аккаунта создается пользователь по умолчанию. При необходимости можно изменить настройки пользователя, под которыми происходит вход в личный кабинет. В разделе **Клиент — Профиль** можно посмотреть и отредактировать следующие данные:

- Email — email-адрес пользователя, который используется в качестве имени пользователя;

Примечание

Клиент не может самостоятельно изменить email и ФИО для первого пользователя. Для изменения этих данных необходимо обратиться в поддержку провайдера.

- ФИО — ФИО пользователя;

Примечание

Чтобы удалить из профиля пользователя подтвержденный номер телефона, к которому нет доступа, необходимо обратиться в поддержку провайдера.

- Пароль — пароль пользователя;
- Номер телефона — номер телефона пользователя для получения СМС-уведомлений.
Статусы для номера телефона:
 - Успешно подтвержден — для изменения подтвержденного номер телефона, необходимо нажать [Изменить](#), затем ввести код подтверждения из СМС-сообщения для старого номера. Поле Номер телефона будет очищено;
 - Не подтвержден — для подтверждения номера телефона, необходимо нажать [Подтвердить](#), затем ввести код подтверждения из СМС-сообщения.

Главная [Профиль клиента](#) ×

Клиент

- Профиль
- Плательщики
- Реферальная программа
- Корзина
- Заказы
- Способы оплаты
- Скидки
- Настройки пользователя

Товары/Услуги

Финансы

Поддержка

Инструменты

Статистика

Профиль клиента

Настройки пользователя

Email*
j-fairy@test.com

ФИО*
Джил Фейри

Пароль

Подтверждение

Номер телефона
+7 () - - - - -

Успешно подтвержден [Изменить](#)

[Ok](#) [Отмена](#)

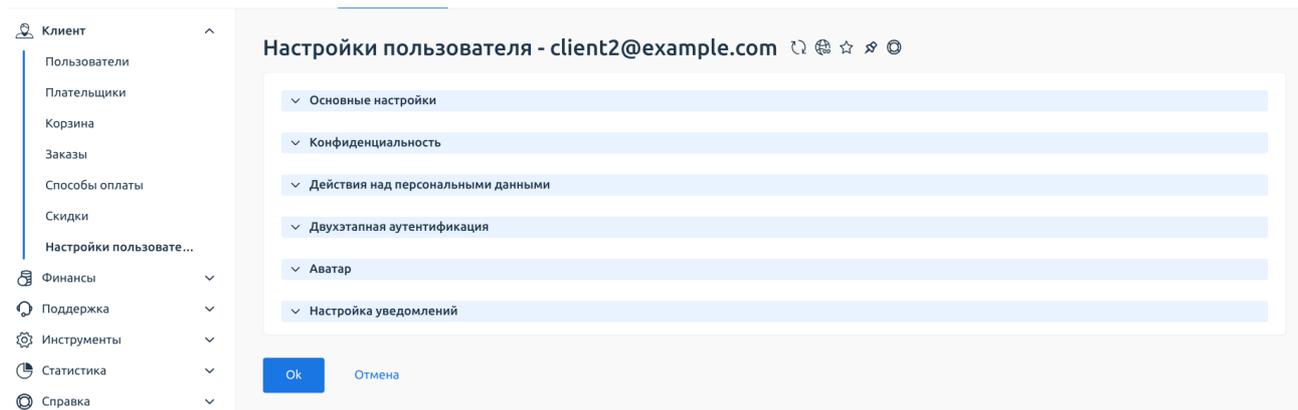
В разделе **Клиент** — **Настройки пользователя** можно посмотреть и отредактировать следующие блоки:

Примечание

Для смены логина для входа и регистрационного email пользователя необходимо обратиться к провайдеру.

- Основные настройки;
- Конфиденциальность — в данном разделе можно ознакомиться с обновлениями политики конфиденциальности и просмотреть список действий;
- Действия над персональными данными:
 - Экспорт персональных данных — файл в CSV формате будет отправлен на email, указанный в настройках пользователя;
 - Запрос на удаление персональных данных;
 - Запрос на забвение/ограничение использования персональных данных;
- Двухэтапная аутентификация — включить двухэтапную аутентификацию для подтверждения операций временными паролями через приложение Google Authenticator;

- Аватар;
- Уведомления:
 - Получать финансовые уведомления;
 - Получать новостные уведомления;
 - Получать уведомления по услугам;
 - Получать уведомления центра поддержки.



Добавление нового пользователя

При необходимости можно предоставить доступ от личного кабинета третьим лицам. Например, бухгалтеру для управления счетами и документами или системному администратору для общения со специалистами техподдержки.

Чтобы добавить нового пользователя, необходимо перейти в раздел **Инструменты** — **Добавить пользователя** или раздел **Пользователи** и нажать кнопку [Создать](#).

Управление пользователями

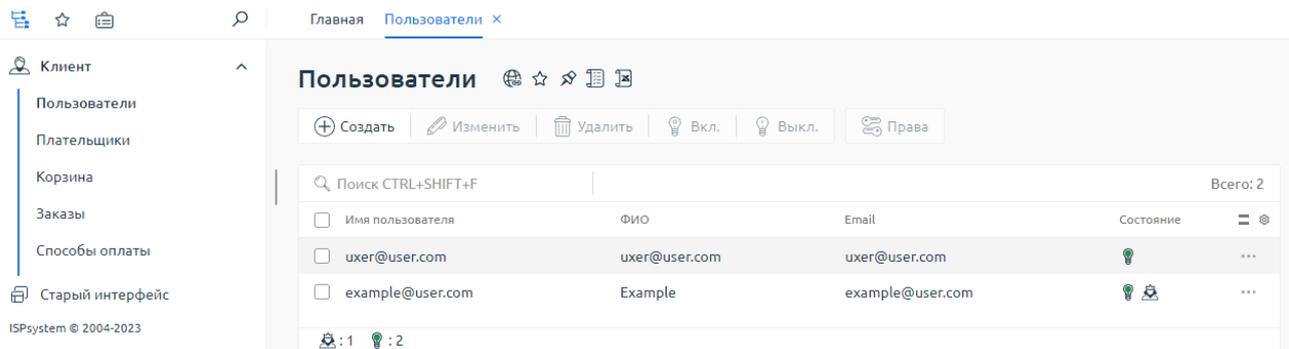
В разделе **Клиент — Пользователи** доступны следующие действия:

- создать нового пользователя;
- изменить данные пользователя;

Примечание

Для удаления первого пользователя необходимо обратиться к провайдеру или создать нового пользователя с полными правами.

- удалить пользователя;
- включить/выключить пользователя;
- изменить права пользователя.



Права пользователя

Можно изменить права пользователей на совершение тех или иных действий. Для этого:

1. Перейти в раздел Клиент — Пользователи.
2. Выбрать нужного пользователя и нажать кнопку [Права](#).
3. Выбрать права, которые будут назначены или отключены у пользователя.
4. Нажать кнопку [Вкл.](#) или [Выкл.](#) для включения или отключения прав соответственно.
5. В появившемся окне нажать кнопку [Ok](#).

Плательщики

Для выполнения всех финансовых операций используется отдельная сущность — плательщик. Плательщику доступны все финансовые операции в личном кабинете: он может формировать счета, получать акты и финансовые уведомления. Плательщик необходим для выполнения платежей. Для одной учетной записи в личном кабинете вы можете создать несколько плательщиков.

Информация о плательщике содержит почтовый и электронный адрес, телефон, имя контактного лица и другую важную информацию, которая может понадобиться провайдеру

Примечание

Если у плательщика есть неоплаченные расходы, которые попали в акт выполненных работ, подсистема не позволит выбрать нового плательщика при создании платежа. Для решения возникшей проблемы необходимо оплатить расходы, либо удалить акт выполненных работ и переоформить его на нужного плательщика.

при работе с компанией, индивидуальным предпринимателем или частным лицом.

Создание плательщика

Если ранее производилась оплата от физического лица и со временем появилась необходимость производить оплату от юридического лица (или наоборот), необходимо добавить еще одного плательщика для существующего аккаунта.

Чтобы создать плательщика, необходимо перейти в раздел **Клиент — Плательщики** и нажать кнопку [Создать](#):

1. Выбрать **Страну** плательщика.
2. Указать Статус плательщика:
 - Физическое лицо;
 - Юридическое лицо;
 - Индивидуальный предприниматель.

Создание плательщика

1. Выбор страны > 2. Создание плательщика

Страна*   

Статус плательщика*  

[Далее >>](#)

[Отмена](#)

3. Нажать [Далее](#).
4. Заполнить информацию о плательщике. Каждый тип плательщика требует определенные данные. В дальнейшем при формировании счета все реквизиты будут подставляться автоматически.

^ Фактический адрес

Страна

 Российская Федерация



Индекс

100000



Город

Москва



Адрес

ул. Ленина, д. 1



^ Основное

Статус плательщика

Физическое лицо



Контактное лицо*

Иван



Телефон 

 | +7 (999) 111-22-33

Email

client@example.com



Получать документы

В личном кабинете, По почте, По электронной почте



^ Данные для договора

Серия и номер паспорта

1111 111111



Дата выдачи паспорта

01.12.2000



Кем выдан паспорт

УФМС г. Москва



Дата рождения

03.03.1999



Город регистрации

Москва



Адрес регистрации

г. Москва, ул. Ленина, д. 1



<< Назад

Завершить

Отмена

- Юридическое лицо

^ Основное

Статус плательщика

Юридическое лицо



Наименование*

Компания №1



Контактное лицо*

Иван



Телефон



+7 (999) 111-22-33

Факс



+7 (999) 444-55-66

Email

client@example.com



Получать документы

В личном кабинете, По почте, По электронной почте



^ Юридический адрес

Страна



Российская Федерация



Индекс

140140



Город

Москва



Адрес

г. Москва, ул. Ленина, д. 1



^ Фактический адрес

Совпадает с юридическим адресом



Страна



Российская Федерация



Индекс

140140



Город

Москва



Адрес

г. Москва, ул. Ленина, д. 1



^ Бухгалтерские настройки

ИНН



КПП



ОГРН/ОГРНИП



Название банка



БИК



Расчетный счет



Корреспондентский счет



Бух настройки



^ Данные для договора

Директор (ФИО)
Иванов Иван Иванович



Должность
Генеральный директор



ФИО директора в род. падеже
Иванова Ивана Ивановича



Должность в род. падеже
Генерального директора



ФИО директора в дат. падеже
Иванову Ивану Ивановичу



Должность в дат. падеже
Генеральному директору



Действует на основании
Устава



^ Основное

Статус плательщика

Индивидуальный предприниматель



Наименование*

Компания №1



Контактное лицо*

Иван



Телефон



+7 (999) 111-22-33

Факс



+7 (999) 444-55-66

Email

client@example.com



Получать документы

В личном кабинете, По почте, По электронной почте



^ Юридический адрес

Страна



Российская Федерация



Индекс

140140



Город

Москва



Адрес

г. Москва, ул. Ленина, д. 1



^ Фактический адрес

Совпадает с юридическим адресом

Страна



Российская Федерация



Индекс

140140



Город

Москва



Адрес

г. Москва, ул. Ленина, д. 1



^ Бухгалтерские настройки

ИНН



ОГРН/ОГРНИП



Название банка



БИК



Расчетный счет



Корреспондентский счет



Бух настройки



^ Данные для договора

Должность

Генеральный директор



Действует на основании

Устава



Серия и номер паспорта

1111 111111



Дата выдачи паспорта

01.12.2000



Кем выдан паспорт

УФМС г. Москва



Дата рождения

03.03.1999



Город регистрации

Москва



Адрес регистрации

г. Москва, ул. Ленина, д. 1



5. Нажать [Завершить](#).

Теперь при создании авансового платежа или заказе и продлении услуги можно указать нужного плательщика.

Добавить нового плательщика можно также на втором шаге создания платежа за какую-либо услугу.

Управление плательщиками

Список плательщиков доступен в разделе **Клиент — Плательщики**.

Просмотр информации о плательщиках

- Id — уникальный идентификатор плательщика в системе;
- Наименование — название компании, имя частного лица или индивидуального предпринимателя;

- Статус плательщика — физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель.

Плательщики

Создать Изменить Удалить Акт сверки

Поиск CTRL+SHIFT+F

<input checked="" type="checkbox"/>	Id	Наименование	Статус плательщика
<input checked="" type="checkbox"/>	181	Lala limited	Юридическое лицо

Изменение параметров плательщика

Чтобы изменить данные уже существующего плательщика необходимо:

1. Выбрать его из списка, нажать кнопку [Изменить](#).
2. Изменить необходимые данные. На подсказках в формах содержится информация по корректному вводу информации.

Редактирование плательщика - Компания №1

^ Основное

Статус плательщика

Индивидуальный предприниматель



Наименование*

Компания №1



Контактное лицо*

Иван



Телефон 



+7 (999) 111-22-33

Факс 



+7 (999) 444-55-66

Email

client@example.com



Получать документы

-- не установлен --



Юридический адрес

Фактический адрес

Бухгалтерские настройки

Данные для договора

Ok

Отмена

Удаление плательщика

Чтобы удалить плательщика необходимо:

1. Выбрать его в списке и нажать кнопку [Удалить](#).
2. Нажать [Ok](#), чтобы подтвердить удаление.

Объединение плательщиков

Если ошибочно были созданы несколько плательщиков, эти плательщики могут быть объединены.

Чтобы объединить плательщиков необходимо:

1. Перейти в раздел Инструменты — Объединение плательщиков.
2. Выбрать **Основного** и **Присоединяемого плательщика**. После объединения запись присоединяемого плательщика будет удалена.
3. Чтобы договоры присоединяемого плательщика были переназначены на основного, необходимо включить опцию **Перенести договоры**. Если опцию не включить, договоры присоединяемого плательщика будут удалены.
4. Нажать кнопку [Далее](#).
5. Изучить действия, которые будут выполнены. При необходимости нажать кнопку [Назад](#) и изменить настройки объединения.
6. Нажать кнопку [Завершить](#).

Финансы и документы

Раздел Финансы содержит сведения об услугах на автопродлении, историю расходов и финансовые документы.

Бухгалтерские документы

Если оплата была произведена от юридического лица и требуются отчетные документы, оригиналы можно запросить у провайдера услуг. Копии документов можно распечатать самостоятельно в личном кабинете.

Реквизиты в отчетных документах берутся из данных о плательщике. Если какая-то информация неверна или отсутствует, ее можно добавить или отредактировать в разделе **Плательщик** нажав кнопку [Изменить](#).

Счета

Для того чтобы распечатать счет за оплату продукта необходимо:

1. Перейти в раздел **Финансы — Платежи**.
2. Выбрать платеж и нажать кнопку [Печать](#).
3. В отдельной вкладке откроется копия счета, которую можно распечатать.

Акты выполненных работ

Для того чтобы распечатать акт выполненных работ необходимо:

1. Перейти в раздел Финансы — Акты выполненных работ.
2. Выбрать документ и нажмите кнопку [Печать](#).
3. В отдельной вкладке откроется копия документа, которую можно распечатать.

Акт сверки

Для того чтобы сформировать акт сверки необходимо:

1. Перейти в раздел **Клиент — Плательщики**.
2. Выбрать плательщика и нажать кнопку [Акт сверки](#).
3. Указать необходимые параметры.
4. Нажать кнопку [Печать](#) или [Скачать](#).

Договор

Для ознакомления с договором необходимо перейти в раздел **Клиент — Договоры**. Выбрать договор и нажать кнопку [Печать](#). В отдельной вкладке откроется копия документа,

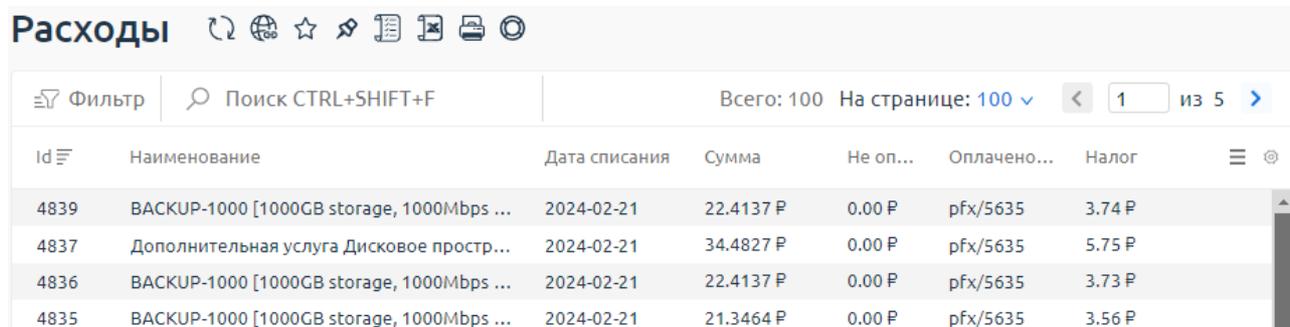
Примечание

Договор формируется в личном кабинете только после оплаты услуги. Если заказ еще не сделан, то раздел будет пустым.

которую можно распечатать.

История расходов

Чтобы просмотреть историю расходов, необходимо перейти в раздел **Финансы — Расходы**.



Id	Наименование	Дата списания	Сумма	Не оп...	Оплачено...	Налог
4839	BACKUP-1000 [1000GB storage, 1000Mbps ...	2024-02-21	22.4137 P	0.00 P	pfx/5635	3.74 P
4837	Дополнительная услуга Дисковое простр...	2024-02-21	34.4827 P	0.00 P	pfx/5635	5.75 P
4836	BACKUP-1000 [1000GB storage, 1000Mbps ...	2024-02-21	22.4137 P	0.00 P	pfx/5635	3.73 P
4835	BACKUP-1000 [1000GB storage, 1000Mbps ...	2024-02-21	21.3464 P	0.00 P	pfx/5635	3.56 P

В истории расходов отображаются:

- наименование услуги;
- дата списания;
- сумма списания;
- каким платежом оплачена услуга;
- общая сумма расходов;
- неоплаченная часть расходов;
- налог.

Заказ товаров и услуг

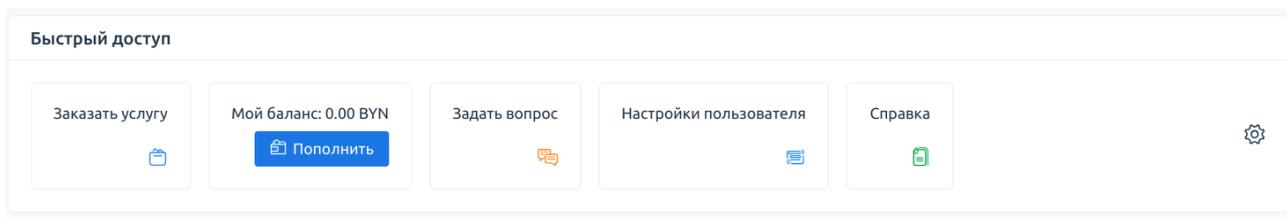
В личном кабинете можно заказать товар или услугу:

- на **Главной** странице;
- в разделе Клиент — Корзина;
- в разделе **Товары/Услуги**.

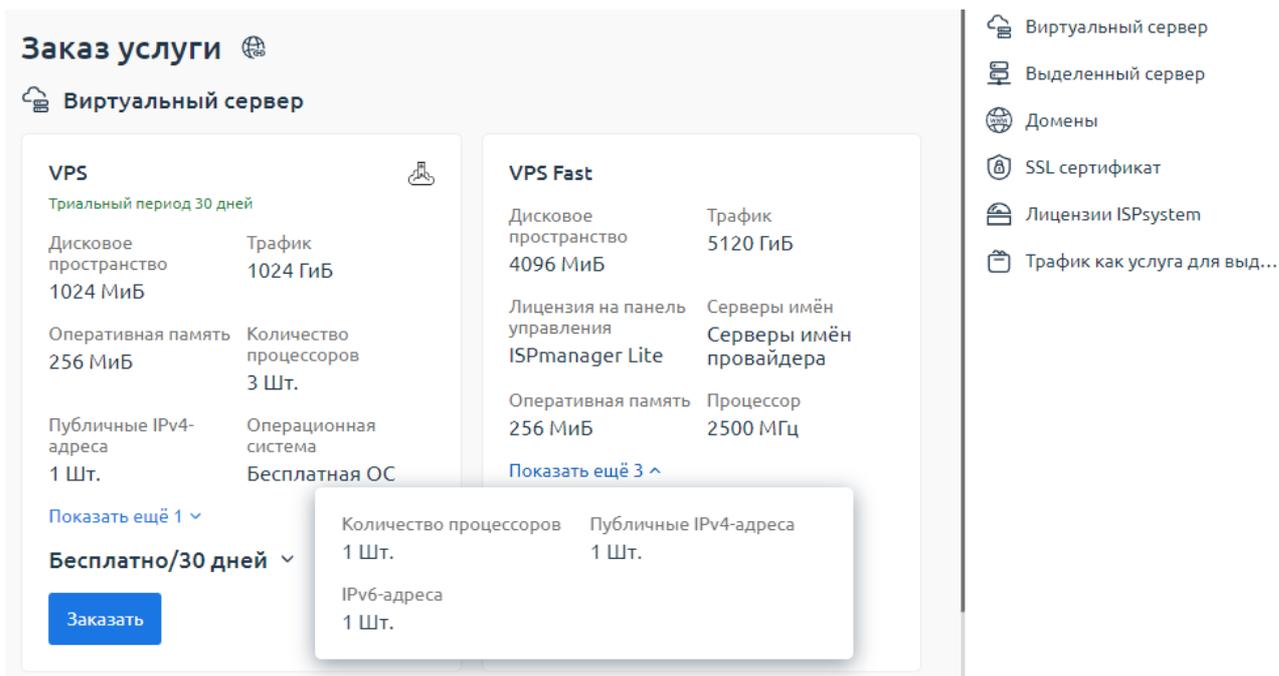
Чтобы увидеть все совершенные заказы и их статус, необходимо перейти раздел **Клиент — Заказы**.

Чтобы заказать товары или услуги:

1. На **Главной** странице нажать кнопку **Заказать услугу** в виджете **Быстрый доступ**.



2. Выбрать **Тарифный план** и нажать **Заказать**.



3. Выбрать **Параметры** услуги.

Примечание

При заказе виртуального или выделенного сервера может потребоваться ввести доменное имя. Доменное имя — это уникальный идентификатор, который позволяет сетевым программам идентифицировать сервер. Вы можете ввести произвольное значение для доменного имени. Например, **myserver123**.

Предупреждение

Изменение метода оплаты после оформления заказа недоступно. Необходимо оформить новый заказ и выбрать нужный метод оплаты.

4. Оплатить заказ или поместить В корзину.

Корзина 

Выбрать все Удалить выбранные ☰ Скрыть все

 **DC16 на новый ДЦ #3461** **638.71 Р** до 2023.05.01 ✕

Покупка на 1 месяц

[Изменить](#) далее: 660.00 Р

Налог не включен в стоимость: 63.87 Р

[Больше информации](#) ^

Услуга	Значение	Лимит	До 2023-05-01	Далее за 1 месяц
DC16 на новый ДЦ #3461	Базовая стоимость		479.04 Р	495.00 Р
Лицензия на панель управления	ISPmanager Lite 5, 4		0.00 Р	0.00 Р
Трафик	5120 Гиб	Присутствует 	106.46 Р	110.00 Р
Публичные IPv4-адреса	3 Шт.		0.00 Р	0.00 Р
IPv6-адреса	0 Шт.		0.00 Р	0.00 Р
Потребление электроэнергии	0 кВт*ч	Присутствует 	53.23 Р	55.00 Р

 **DNS6 без аддонов быстрый заказ #3520** **1 000.00 Р** ✕

Покупка на 1 месяц

[Изменить](#)

Выберите товары, чтобы продолжить

[Перейти к оформлению](#)

[Продолжить покупки](#)

Промокод

В Корзине можно:

- посмотреть **Больше информации** о составе заказа;
- **Изменить** заказ, отредактировав его параметры;
- **Удалить** позиции из заказа;
- ввести промокод;
- Перейти к оформлению и оплатить заказ;
- **Продолжить покупки** других товаров и услуг.

После того как оплата поступит провайдеру, услуга будет автоматически активирована.

Услугой можно будет управлять в разделе **Товары/Услуги**.

Оплата в личном кабинете

В зависимости от настроек провайдера в личном кабинете доступно два вида платежей:

- авансовый платеж – пополнение баланса **Лицевого счета** любым удобным способом, а затем оплата услуги с его помощью. Также можно включить автопродление с **Лицевого счета** и, таким образом, настроить автоплатеж для услуг;
- оплата услуги выбранным методом оплаты — оплата услуги напрямую каким-либо методом оплаты, не задействуя при этом **Лицевой счет**. Например, банковской картой или переводом. Также можно сохранить данные банковской карты или электронного кошелька в Способах оплаты. Далее эту карту или кошелек можно использовать для оплаты услуг и оформления подписок на услуги.

При возникновении проблем с оплатой необходимо обратиться в службу поддержки.

Авансовый платеж

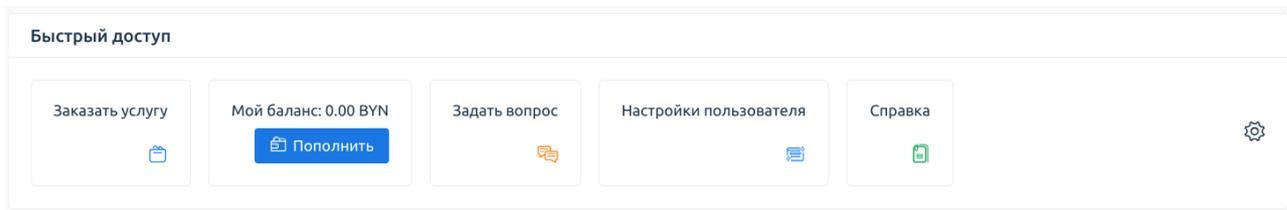
Счет на авансовый платеж можно выписать, если вы хотите пополнить баланс вашего лицевого счета и использовать эти средства на покупку новых услуг или продление существующих.

При создании авансового платежа без привязки к конкретной услуге в счете будет указано *Авансовый платеж*.

Пополнение баланса

Чтобы пополнить баланс лицевого счета необходимо:

1. Перейти на **Главную** страницу личного кабинета и нажать кнопку **Пополнить** в виджете **Быстрый доступ**.



2. Указать сумму и выбрать метод оплаты.
3. Выбрать существующего плательщика или создать нового. Указать информацию о

Примечание

В зависимости от выбранного метода оплаты этот шаг можно пропустить.

плательщике.

4. Нажать кнопку **Ок**, чтобы подтвердить оплату. После этого откроется сайт выбранной платежной системы для осуществления платежа.

Средства будут зачислены на лицевой счет.

Оплата с лицевого счета

Баланс **Лицевого счета** отображается в правом верхнем углу.

После пополнения баланса лицевого счета при покупке товаров и услуг можно выбрать вариант оплаты **Лицевой счет**.

Выбор метода оплаты

1. Выбор метода оплаты > 2. Выбор плательщика > 3. Завершение оплаты

Методы оплаты

Лицевой счет  

Баланс
300.00 Р

ЮKassa Кешбэк 10%  

Описание
Доступно несколько способов оплаты
[Вернем 10% от суммы платежа](#)

К оплате	Комиссия
31.00 Р	5.00% + 10.00 Р

Сумма
от 10.00 до 3000.00 Р

Ваша корзина [Изменить заказ](#)

Оформляем 1 позицию на 20.00 Р
В том числе налоги: 3.33 Р

1 шт	Тест	20.00 Р
------	------	---------

Завершение оплаты

1. Выбор метода оплаты > 2. Завершение оплаты

Метод оплаты [Изменить !\[\]\(c915e6f27f7fcd79233c6abcbd56311d_img.jpg\)](#)

Лицевой счёт

Состав заказа

1 позиция Автопродление для услуг с лицевого счёта

Подробности [Скрыть ^](#)

Тест	1 шт.	20.00 Р
Автопродление		Активно <input checked="" type="checkbox"/>

Всего: 1 позиция 20.00 Р
В том числе налоги: 3.33 Р

Итого: 20.00 Р

[Оформить заказ](#)

Оплаченный счет находится в разделе **Финансы — Платежи**. После поступления оплаты, статус счета изменится с *Новый/Оплачивается* на *Зачислен*.

Платежи 🌐 ☆ 📄 📄 📄

Создать Оплатить Удалить Печать Скачать

Фильтр Поиск CTRL+SHIFT+F Всего: 14

<input type="checkbox"/>	Id	Номер	Дата	Плательщик	Метод ...	Сумма	Сумма в ...	Статус	Чек	⋮
<input type="checkbox"/>	11...	cashback/11...	2023-04-...	-	Кешбэк	11.50 Р	11.50 Р	Зачислен		⋮
<input type="checkbox"/>	11...	pfх/1186	2023-04-...	ISPsystem	ЮKassa	115.00 Р	115.00 Р	Зачислен		⋮

Автоплатеж

Автоплатеж — это автоматическое пополнение лицевого счета при низком балансе. Совершение платежа не потребует дополнительных действий, и баланс пополнится на сумму, которой хватит на месяц. В настоящий момент автоплатеж осуществляется через следующие системы:

- ЮKassa;
- WebMoney с выпиской счета;
- Stripe;
- PayMaster;
- SimplePay;

Примечание

Доступность перечисленных выше систем зависит от настроек провайдера.

- Сбербанк.

Чтобы настроить автоплатеж необходимо:

1. Перейти в раздел Финансы — Автоплатеж — Настроить.

2. В форме настройки выбрать метод оплаты и максимальную сумму, на которую можно пополнить баланс за месяц. Нажать кнопку [Продолжить](#).

Метод оплаты

1. Выбор метода оплаты > 2. Выбор плательщика > 3. Информация о плательщике > 4. Подтверждение

Укажите максимальную сумму платежей в месяц. Мы не сможем создать автоматических платежей на сумму больше чем вы укажете. **Рекомендованная** максимальная сумма платежей составляет **682.00 Р**. Она рассчитана на основе прогнозируемых расходов с небольшим запасом в 10%. На основе текущих услуг и настроек автопродления минимальная сумма списаний в месяц составит 60.00 Р. Максимальная - 620.00 Р. Обратите внимание, если не указана максимальная сумма, то общее кол-во и сумма всех автоплатежей в месяц не будет ограничена. Если выбрана неограниченная максимальная сумма платежей, то методы оплаты с ограничениями будут недоступны для выбора.

Максимальная сумма платежей ∞ Р 

 ЮKassa Сумма платежа от 10.00 Р до 3000.00 Р [Продолжить](#)

3. Выбрать плательщика или создать нового. Нажать [Далее](#).
4. Указать информацию о плательщике и нажать [Далее](#).
5. Нажать кнопку [Подтвердить](#). Это разрешит платежной системе автоматически производить платежи за услуги провайдера.

Оплата выбранным методом напрямую

После добавления услуги в корзину, можно оплатить услугу как с лицевого счета, так и любым доступным методом оплаты напрямую.

Для этого необходимо:

1. Выбрать **Метод оплаты**, в открывшемся окне указать **Дополнительные данные**.

Выбор метода оплаты

1. Выбор метода оплаты > 2. Выбор плательщика > 3. Завершение оплаты

Методы оплаты

Лицевой счет  

Баланс
280.00 Р

ЮKassa Кешбэк 10%  

Описание
Доступно несколько способов оплаты
Вернем 10% от суммы платежа

К оплате	Комиссия
115.00 Р	5.00% + 10.00 Р

Сумма
от 10.00 до 3000.00 Р

Ваша корзина [Изменить заказ](#)

Оформляем 1 позицию на 100.00 Р
В том числе налоги: 16.67 Р

1 шт Тест 100.00 Р

2. Нажать **Далее**.

3. Выбрать плательщика или создать нового. На этой форме можно отредактировать данные плательщика или удалить его.

Выбор плательщика

1. Выбор метода оплаты > 2. Выбор плательщика > 3. Завершение оплаты

[Все](#) [Физическое лицо](#) [Юридическое лицо](#) [Индивидуальный предприниматель](#)

Плательщик
Создать нового 

[+ Добавить нового](#)

Статус плательщика
Юридическое лицо 

Наименование
ISPsystem

Статус плательщика
Юридическое лицо 

Наименование
2

Статус плательщика
Индивидуальный предприниматель 

Наименование
ИП Иванов Иван Иванович

Статус плательщика
Физическое лицо 

Плательщик
Аня Банана

Ваша корзина [Изменить заказ](#)

Оформляем 1 позицию на 100.00 Р
В том числе налоги: 16.67 Р

1 шт Чашка кофе #3925 100.00 Р

Примечание

Изменение метода оплаты после оформления заказа недоступно. Оформите новый заказ и выберите нужный метод оплаты.

4. Нажать **Оформить заказ**.

При оплате произойдет переход на страницу платежной системы. Когда оплата пройдет, услуга активируется.

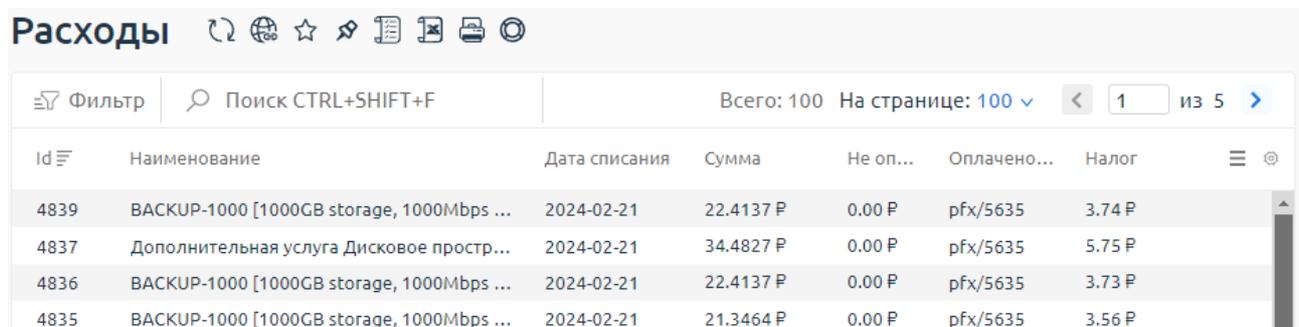
Можно сохранить способ оплаты, чтобы в дальнейшем не вводить заново платежные реквизиты. Сохранить можно данные банковской карты или электронного кошелька. Это можно сделать как в процессе оплаты, так и отдельно в меню **Способы оплаты**.

Сохраненные способы оплаты можно использовать для подписок — выбранные услуги будут автоматически продлеваться с указанной карты или электронного кошелька.

Проверка баланса и потраченных средств

Баланс лицевого счета отображается в верхнем правом углу или на **Главной** странице в виджете **Быстрый доступ**.

Посмотреть информацию о средствах, списанных со счета за заказ товаров и услуг, можно в разделе **Финансы — Расходы**.



Id	Наименование	Дата списания	Сумма	Не оп...	Оплачено...	Налог
4839	BACKUP-1000 [1000GB storage, 1000Mbps ...	2024-02-21	22.4137 P	0.00 P	pfx/5635	3.74 P
4837	Дополнительная услуга Дисковое простр...	2024-02-21	34.4827 P	0.00 P	pfx/5635	5.75 P
4836	BACKUP-1000 [1000GB storage, 1000Mbps ...	2024-02-21	22.4137 P	0.00 P	pfx/5635	3.73 P
4835	BACKUP-1000 [1000GB storage, 1000Mbps ...	2024-02-21	21.3464 P	0.00 P	pfx/5635	3.56 P

Где:

- **Наименование** — товар или услуга, за покупку которой с счета были списаны средства;
- **Дата списания** — дата, когда средства были сняты с счета;
- **Сумма** — сумма, списанная за товар или услугу;
- **Оплачено платежами** — платеж, с которого были взяты средства на оплату указанной услуги. Это может быть как авансовый, так и платеж за определенную услугу.

Информация о кредитном лимите

Кредитный лимит — резерв средств, который позволяет заказывать услуги в долг в течение месяца. Сумма долга не может превышать лимит и должна быть погашена в установленные провайдером сроки.

Пример работы платформы с кредитным лимитом:

Первого числа каждого месяца биллинговая платформа формирует счета по неоплаченным расходам за месяц. После выставления счета необходимо произвести оплату до 15-го числа. С 16-го числа платеж станет просроченным. Для оплаты просроченного платежа дается отсрочка в 15 дней.

Если просроченный платеж не погашен, то 30-го числа кредитный лимит станет недоступен

Примечание

Пример

В декабре для оплаты и продления услуг был использован кредитный лимит. 1 января биллинговая платформа формирует счет, который необходимо оплатить до 15 января. Кредитный лимит остается доступным для оплаты заказов и продления услуг.

До 15 января оплата не поступила, и счет стал просроченным. Если просроченный счет не оплачивается, то 30 января доступ к кредитному лимиту будет заблокирован. Услуги, которые действуют в следующем месяце, например, до 20 февраля, останутся активными.

для использования.

При блокировке недоступны:

- возможность оплаты услуг;
- продление услуг через корзину;
- автопродление с лицевого счета.

При блокировке доступно:

- пополнение лицевого счета;
- автопродление с ССО (сохраненные способы оплаты).

Задолженность отображается в личном кабинете:

- на главной странице;
- в шапке страницы.

^ Кредитный лимит



i О кредитном лимите

Вы можете покупать и продлевать услуги в кредит в рамках кредитного лимита (5 000.00 RU)

● Доступно в кредит 5 000.00 RU

В момент выставления платежа будет получено уведомление. Если оплата не поступила, то поступят уведомления:

- за три дня до срока оплаты;
- на следующий день после срока оплаты;
- за пять дней до даты блокировки;
- в день блокировки.

Разблокировка

История и счета отображаются в разделе платежи.

Заблокированные услуги, у которых установлено автопродление с лицевого счета, будут включены автоматически после оплаты просроченного платежа.

Информация о счете

Счета, выставленные по неоплаченным расходам, имеют один из трех статусов:

- **к оплате** — счет выставлен;
- **частично оплачен** — оплачена часть расходов в платеже;
- **полностью погашен** — все расходы в счете оплачены.

Состояния счета:

- **Счет только выставлен** — на дашборде отображаются:
 - график с детализацией расходов по кредитному лимиту;
 - информация о выставленном счете с датами, до которых требуется внести оплату;
 - информация о блокировке услуг в случае просрочки платежа.

^ Кредитный лимит



- Ожидает оплаты 34 134.48 ₽
- Доступно в кредит 365 865.52 ₽

i До 15 августа вы должны оплатить услуги, купленные в кредит, или 30 августа продление и покупка услуг будут заблокированы

[Оплатить сейчас](#)

[Все неоплаченные услуги](#)

- **Счет не оплачен до даты отсрочки** — на дашборде отображаются суммы:
 - доступно — остаток доступного кредитного лимита;

- просрочено — сумма неоплаченных счетов;
- не оплачено — сумма расходов на услуги, приобретенные в кредит после выставленного платежа.

Кредитный лимит



● Просрочено	41.60 €
● Ожидает оплаты	88.00 €
● Израсходовано	42.99 €
● Доступно в кредит	1 827.41 €

! До 29 августа вы должны оплатить услуги, купленные в кредит, или продление и покупка услуг будут заблокированы

[Оплатить сейчас](#)

[Все неоплаченные услуги](#)

[Услуги с просроченной оплатой](#)

- **Задолженность не оплачена** — на дашборде появляется сообщение: Продление и покупка услуг заблокированы до погашения задолженности.

Кредитный лимит



● Просрочено	800.00 ₽
● Ожидает оплаты	2 400.00 ₽
● Недоступный остаток	146 800.00 ₽

! Продление и покупка услуг заблокированы до погашения задолженности

[Оплатить сейчас](#)

[Все неоплаченные услуги](#)

[Услуги с просроченной оплатой](#)

Способы оплаты

В данном разделе описаны способы настройки сохраненные способов оплаты и создание подписок.

Чтобы автоматически оплачивать услуги, например, с ежемесячной оплатой, можно оформить подписку на эти услуги.

Подписка — способ предоставления услуги, при котором автоматически через заданный промежуток времени с банковской карты или электронного кошелька списываются деньги за использование этой услуги. Для оформления подписок используются сохраненные **Способы оплаты**.

Способы оплаты — раздел в меню личного кабинета клиента. В этом разделе можно

Примечание

Данные банковских карт и электронных кошельков сохраняются не в личном кабинете подсистемы самообслуживания. Данные хранятся на стороне платежной системы.

сохранить данные банковской карты или электронного кошелька.

<input type="checkbox"/>	Название	Метод оплаты	Кол-во...
<input type="checkbox"/>	Bank card *1111	ЮKassa	1
<input type="checkbox"/>	Bank card *0002	ЮKassa	0
<input type="checkbox"/>	ЮKassa #157	ЮKassa	1
<input type="checkbox"/>	Bank card *4804	ЮKassa	1
<input type="checkbox"/>	Лицевой счет		9

Сохраненные способы оплаты можно использовать:

- для покупки услуг;
- для оформления подписок.

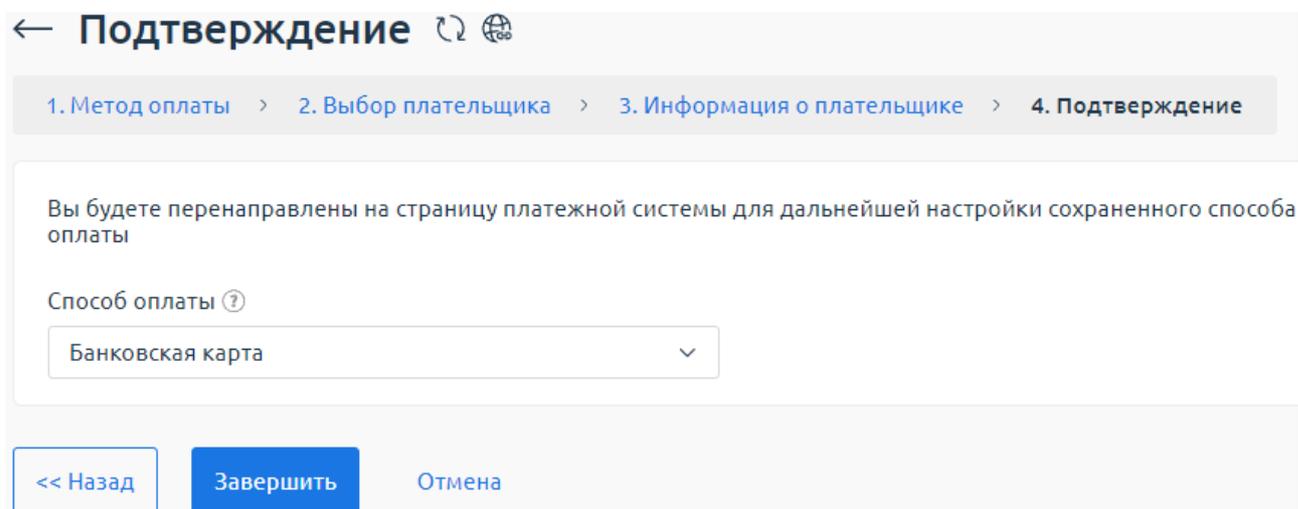
Например, при покупке было включено автопродление для услуги и проведена оплата сохраненной банковской картой. Таким образом, каждый месяц с карты будут автоматически списываться деньги для оплаты этой услуги, пока не будет отменена подписка.

Как сохранить способ оплаты

Чтобы сохранить способ оплаты необходимо:

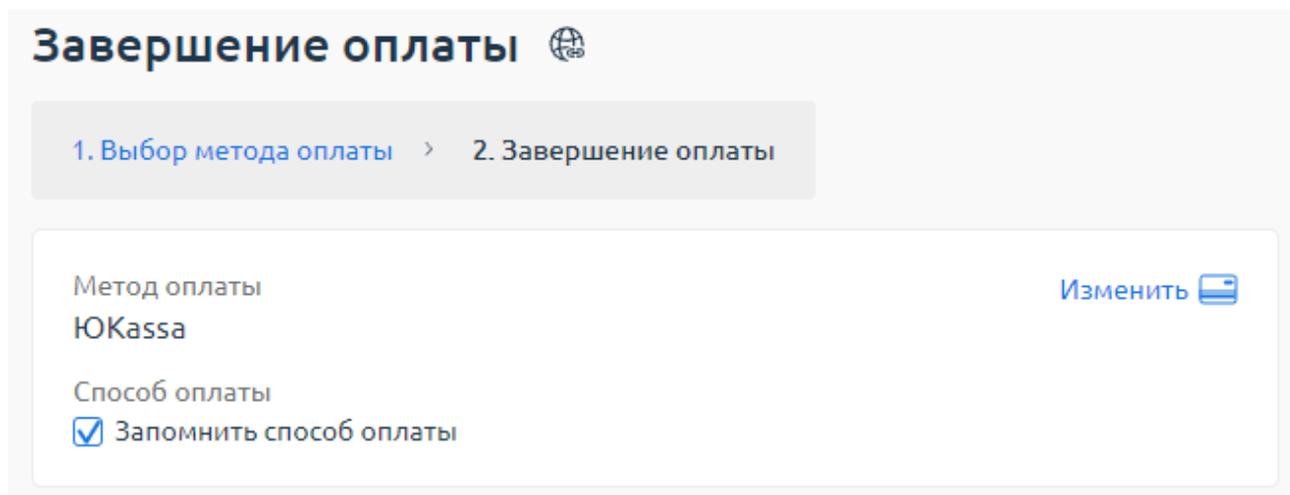
1. Перейти в раздел **Клиент — Способы оплаты** нажать кнопку [Создать](#).

2. Нажать [Выбрать](#) для нужного метода оплаты.
3. Выбрать плательщика, для которого необходимо сохранить способ оплаты, или выбрать вариант **Создать нового** плательщика.
4. Если создается новый плательщик, необходимо заполнить форму. Указать страну, статус плательщика, наименование, контактное лицо и нажать [Далее](#).
5. Нажать [Завершить](#). Откроется страница платежной системы для дальнейшей настройки.



6. Ввести данные на стороне платежной системы. Платежная система сохранит эти данные. Это избавляет от необходимости вводить каждый раз заново данные банковской карты и подтверждать списания.

Можно сохранить способ оплаты на шаге подтверждения оплаты заказа. Для этого необходимо активировать опцию **Запомнить способ оплаты**.



Для удобства способ оплаты можно переименовать, для этого:

1. Перейти в раздел Клиент — Способы оплаты.
2. Выбрать способ оплаты и нажать [Изменить](#).
3. Указать **Название** для способа оплаты и нажать [Ok](#).

Сохраненные способы оплаты имеют статусы:

- Включено;

Примечание

После удаления сохраненного способа оплаты (ССО) автопродление будет отключено для всех привязанных к ССО услуг.

- Настраивается;
- Не работает.

Статусы обновляются при оплате.

Как удалить сохраненный способ оплаты

Чтобы удалить сохраненный способ оплаты необходимо:

1. Перейти в раздел Клиент — Способы оплаты.
2. Выбрать способ оплаты, нажать кнопку [Удалить](#) и подтвердить удаление.

Создание подписок

Чтобы создать подписку на услугу необходимо:

1. Активировать опцию автопродления:

- на **форме** заказа услуги:

← DNS ↻ 🌐

Настройка тарифа

Лимит доменов, Шт. [?](#)

10

10 100

Период оплаты

Месяц

Общая стоимость	250.00 Р
Базовая стоимость	250.00 Р
За конфигурацию	0.00 Р
Итого	250.00 Р
В том числе налоги 20%	41.67 Р

[Оплатить](#) [🛒 В корзину](#)

Автопродление

250.00 Р (без учёта скидок) спишется со счёта 21 марта 2024 и будет списываться каждое 21 число в соответствии с выбранным периодом заказа

• на

форме

оплаты

услуги:

← Завершение оплаты

1. Выбор метода оплаты > 2. Завершение оплаты

Плательщик
ООО "Тестовый плательщик", юр. лицо
Данные
-

Всего: 1 позиция 250.00 Р
В том числе налоги: 41.67 Р

Итого: 250.00 Р

[Оформить заказ](#)

Метод оплаты
Bank card *1111

[Изменить](#) 

Состав заказа

1 позиция Автопродление для услуг с Bank card *1111

Подробности

[Скрыть](#) 

DNS_autocloned_rub 1 шт. 250.00 Р
(динамическое кол-во аддонов в акте) #8558

Конфигурация:

Услуга	Значение	Цена
DNS_autocloned_rub (динамическое кол-во аддонов в акте) #8558	Базовая стоимость	250.00 Р
Лимит доменов	10 шт.	0.00 Р

Автопродление
Активно

2. Подтвердить оплату. Подписка создана. Выбранный способ оплаты будет использоваться для автопродления услуги.

Автопродление существующих услуг

При покупке новой услуги нельзя выбрать период, на который будет включено автопродление. По умолчанию период автопродления равен периоду заказа. Можно изменить период автопродления только для активной услуги.

Чтобы включить автопродление для существующей услуги необходимо:

1. Перейти в раздел **Товары/услуги** и выбрать нужную услугу, нажать кнопку [Продлить](#).

2. Выбрать **Период**, на который необходимо продлить услугу.

← Продление услуги - #3925 Тест

Дата окончания действия услуги ⓘ
2023-05-27

Текущее состояние ⓘ
Активен

Период ⓘ

20.00 Р за день

100.00 Р за месяц

1200.00 Р за год

Услуга будет продлена до ⓘ
2023-06-27

[В корзину](#) [Отмена](#)

Чтобы посмотреть у каких услуг включено автопродление, необходимо перейти в раздел **Финансы – Автопродление услуг**. В открывшемся списке будут отображены услуги с автопродлением.

Чтобы посмотреть выбранный для услуги способ оплаты или изменить его у существующей услуги необходимо:

1. Выбрать услугу и нажать Способ оплаты.

Наименование услуги	Тип продукта	Стоим...	Следу...	Пери...	Способ opl...	Статус услуги
<input checked="" type="checkbox"/> DNS #8544	DNS хостинг	250.0...	2024-...	Мес...	Лицевой...	Активен

2. Нажать Выбрать на том способе оплаты, который будет использован для автопродления услуги.

← **Выбор способа оплаты - DNS #8544**

Текущий способ оплаты

Лицевой счет

Выбрать другой способ оплаты

Bank card *1111 Включено **Выбрать**

Как работает оплата по подписке

Если включено автопродление, то за один день до истечения срока действия услуги (для доменных имен и SSL-сертификатов — за 60 дней) подсистема попытается оплатить услугу. Если оплата не удалась, то статус сохраненной карты изменится на **Не работает**. При неудачном платеже на email, который указан в настройках пользователя личного кабинета, будет отправлено оповещение. Если на карте не хватило денег, то необходимо пополнить ее баланс и снова провести оплату. После успешной оплаты статус карты в **Способах оплаты** изменится на **Работает**.

Если на следующий день у карты будет статус **Работает**, то подсистема попытается повторно провести платеж.

Заказы и управление услугами

В личном кабинете можно управлять купленными услугами.

Заказы

Чтобы увидеть список совершенных заказов и их статус, необходимо перейти в раздел **Клиенты — Заказы**.

Список заказов разделен на два блока:

- **ждут оплаты** — услуги заказаны и ожидается поступление оплаты. Чтобы перейти к оплате, необходимо нажать [Платеж](#);
- **оплаченные услуги** — эти услуги оплачены и готовы к использованию. Для некоторых услуг можно открыть **Инструкцию**, которая содержит информацию о лицензии и рекомендации по установке.

Заказы

▼ Ждут оплаты

▲ Оплаченные услуги

VM6 #11717

Требуется настройка

[Настроить](#)

Хостинг #11320 

Услуга готова к использованию

[Инструкция](#)

Управление услугами

Раздел **Товары/Услуги** содержит информацию обо всех услугах и позволяет управлять ими.

Виртуальные частные сети

[Заказать](#) [Изменить](#) [Удалить](#) [Продлить](#) [История](#) [Вопрос](#) [Вкл.](#) [Выкл.](#)

 Фильтр |  Поиск CTRL+SHIFT+F

<input checked="" type="checkbox"/>	Id	Тариф	Действует до	Состояние
<input checked="" type="checkbox"/>	10666	VLAN	2023-11-01	 Заказан

В этом разделе можно:

- **Изменить** параметры услуги — внести изменения в ранее заказанные услуги. Можно изменить период продления услуги, добавить дополнительные ресурсы из списка доступных;

- **Удалить** услуги — возможность удалять услуги регулирует провайдер. Для разных типов продуктов могут быть разные правила удаления услуг;
- **Продлить** период действия услуги;
- посмотреть **Историю** изменения услуг, например: активация, остановку или запуск услуги;
- задать провайдеру **Вопрос** по услуге.

Для некоторых видов услуг можно изменить дополнительные настройки.

Например, **Виртуальные серверы** для **Виртуальных дата-центров**.

Информация об услугах

У всех услуг в разделе **Товары/Услуги** можно увидеть текущее **Состояние** услуги:

- включено автоматическое продление услуги;
- **Заказан** — услуга находится в корзине и ожидает оплаты. Или услуга оплачена и ждет зачисления платежа;
- **Активен** — услуга активна;
- **Временно остановлен** — услуга с ежедневным списанием средств остановлена клиентом;
- **Остановлен** — услуга с периодическим списанием средств остановлена клиентом;
- **Остановлен администратором** — услуга остановлена администратором;
- **Остановлен за нарушение** — автоматическая остановка за превышение лимита нарушений;
- **Обрабатывается** — идет процесс открытия услуги. У этого статуса может быть несколько состояний:
 - открытие;
 - выключение;
 - включение;
 - перезагрузка;
 - продление;
 - трансфер;
 - удаление.
- **Требуется настройка** — услуга оформлена через быстрый заказ. Требуется заполнить дополнительные параметры для услуги;
- **Нет в наличии** — в сторонней панели управления недостаточно ресурсов для открытия услуги.

Уведомления

Подсистема самообслуживания имеет встроенную систему отправки различных уведомлений. Уведомления о новостных рассылках или об определенных событиях: ответы

от техподдержки, сообщения о статусах услуг, формировании бухгалтерских документов и т.п. Например, отправляется уведомление, когда заканчиваются средства на лицевом счете. Сотрудники провайдера также получают уведомления о новых тикетах в центре поддержки.

Настройка уведомлений

В разделе **Клиенты — Настройки пользователя** в блоке **Настройка уведомлений** можно выбрать несколько каналов и нужные типы уведомлений. В зависимости от настроек провайдера может быть доступна отправка уведомлений:

- по email;
- с помощью sms-сообщений на мобильный телефон;
- через мессенджер. В текущей реализации это Telegram;
- через меню уведомлений.

The screenshot shows a web interface for user settings. The left sidebar contains a menu with items like 'Клиент', 'Профиль', 'Плательщики', 'Корзина', 'Заказы', 'Способы оплаты', 'Скидки', and 'Настройки пользователя'. The main content area is titled 'Настройки пользователя - reiner.braun@reiner.br' and features a table for notification settings. The table has columns for 'Email', 'Мессенджеры', and 'SMS'. All notification options are checked in all three columns. At the bottom, there are 'Ok' and 'Отмена' buttons.

	Email	Мессенджеры	SMS
Получать финансовые уведомления	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Получать новостные уведомления	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Получать уведомления по услугам	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Получать уведомления центра поддержки	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Подсистема содержит готовые шаблоны для уведомлений по Email. Шаблоны уведомлений по sms, Telegram и через меню уведомлений провайдер создает самостоятельно.

Чтобы настроить уведомления через мессенджер необходимо:

1. В блоке Настройка работы с Telegram указать логин (без @).
2. Нажать **Ok**, чтобы сохранить изменения.

3. Написать боту, которого создал провайдер, сообщение `/start`. Чтобы узнать название бота, наведите на подсказку рядом с полем Telegram.

^ Настройка работы с Telegram



Включить работу с поддержкой

Для работы с Telegram ботом потребуется:

1. В поле Telegram указать имя пользователя (без @), который будет использовать бота, и подтвердить изменения

2. Отправить боту команду `/start`

Получение уведомлений

[notify_billify_bot](#) - Требуется настройка

Поддержка

[BILLmanager](#)

[Bot](#) - Требуется настройка

Уведомления

Можно в любой момент просмотреть письмо в интерфейсе портала самообслуживания. Все уведомления, которые получены на Email, сохраняются в разделе **Поддержка — Уведомления**. Эти уведомления доступны всем подключенным доверенным пользователям.

Поддержка через Telegram

Можно написать в службу поддержки через Telegram, если провайдер подключил работу с обращениями клиентов через мессенджер.

Чтобы написать провайдеру необходимо:

1. Перейти в раздел Клиент — Настройки пользователя;
2. В блоке Настройка работы с Telegram активировать опцию Включить работу с поддержкой;
3. Написать боту провайдера из списка **Поддержка**.

^ Настройка работы с Telegram

Telegram
example



Включить работу с поддержкой

Для работы с Telegram ботом потребуется:

1. В поле Telegram указать имя пользователя (без @), который будет использовать бота, и подтвердить изменения

2. Отправить боту команду /start

Получение уведомлений

notify bot - Настраивается

Поддержка

billy bot - Настраивается

sup bot - Подтверждено

Служба поддержки

При необходимости можно написать напрямую вашему провайдеру услуг, если возник какой-то вопрос или проблема. Сделать это можно с помощью тикета.

Тикет — это письмо, которое отправляется провайдеру. В рамках обращения он решает проблему или предоставляет необходимые консультации.

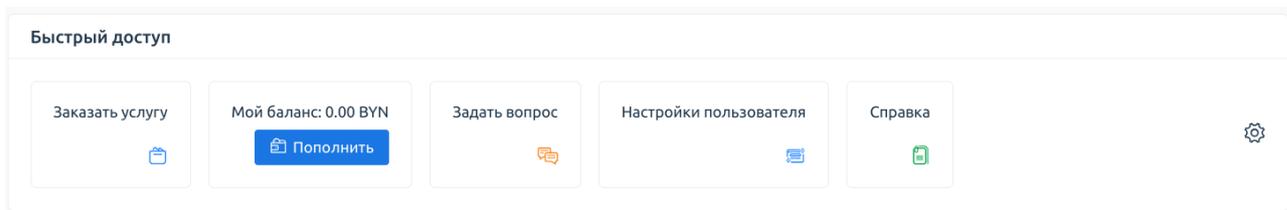
Как обратиться в службу поддержки

Через личный кабинет

Тикет можно отправить как со страницы **Главная**, так и из левого бокового меню в разделе **Поддержка — Запросы**.

Чтобы создать тикет необходимо:

1. На **Главной** странице в виджете **Быстрый доступ** нажать **Задать вопрос**.



2. Выбрать отдел, в который необходимо направить вопрос. Задать вопрос или описать проблему. Также можно выбрать услугу, к которой относится вопрос, и прикрепить файл к сообщению.

3. Нажать [Отправить](#) и дождаться ответа сотрудника.

Главная Запрос X

Запрос

Тема запроса*
API ?

Услуга
Запрос не связан с услугой ?

?

Прикрепить файл

 [Выберите файл](#) ?

Отправить Отмена

Через Telegram

Можно написать в службу поддержки через Telegram, если провайдер подключил работу с обращениями клиентов через мессенджер.

Чтобы включить работу с поддержкой через мессенджер и узнать имя бота провайдера необходимо:

1. Перейти в раздел Клиент — Настройки пользователя.

2. В блоке Настройка работы с Telegram активировать опцию Включить работу с поддержкой.

^ Настройка работы с Telegram

Telegram
example ?

Включить работу с поддержкой ?

Для работы с Telegram ботом потребуется:

1. В поле Telegram указать имя пользователя (без @), который будет использовать бота, и подтвердить изменения
2. Отправить боту команду /start

Получение уведомлений
notify bot - Настраивается

Поддержка
billy bot - Настраивается
sup bot - Подтверждено

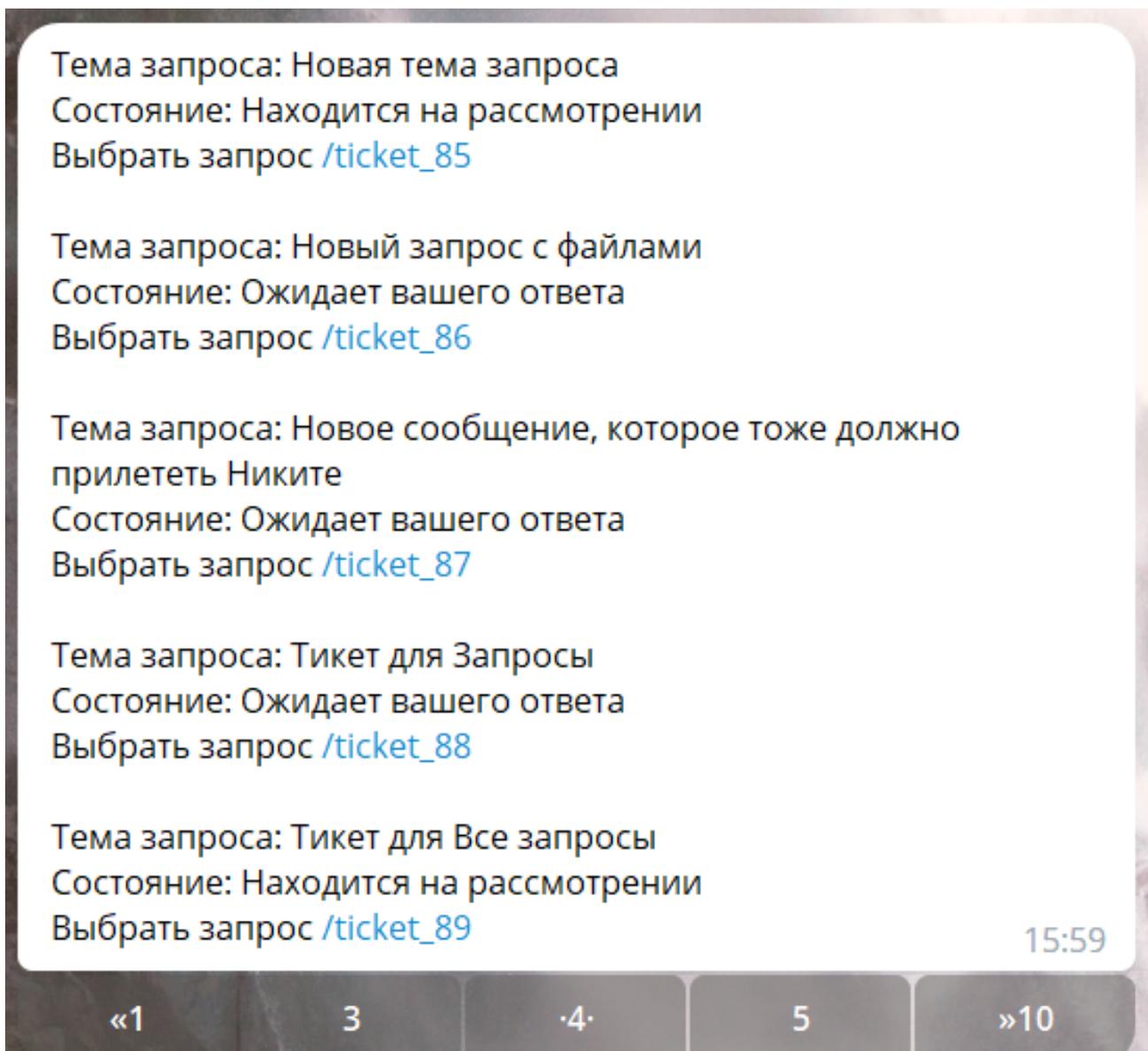
3. Написать боту провайдера из списка **Поддержка**.

Чтобы создать новый тикет через Telegram необходимо:

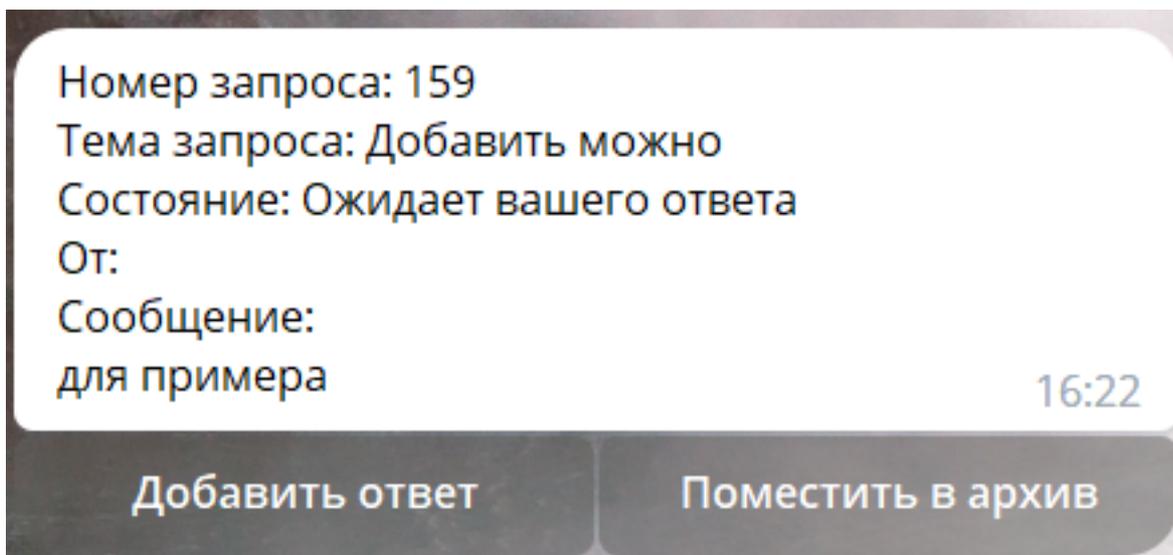
1. Написать боту провайдера сообщение **/createticket**.
2. Выполнить предложенные ботом действия:
 - выбрать провайдера;
 - выбрать отдел;
 - ввести тему запроса;
 - ввести id услуги. Данный шаг можно **Пропустить**;
 - отправить сообщение. Максимальная длина текста 255 символов. Можно прикрепить до 5 файлов. Можно отправить несколько сообщений;
 - нажать **Завершить**, чтобы отправить информацию.

Чтобы обратиться по активным тикетам необходимо:

1. Написать боту провайдера сообщение **/start**. В ответ бот пришлет список активных тикетов.



2. Нажать на интересующий запрос, чтобы бот отобразил информацию о последнем тикете:
 1. номер запроса;
 2. тема запроса;
 3. статус тикета;
 4. последнее сообщение в тикете вместе с прикрепленными файлами.
 3. Нажать **Добавить ответ**, чтобы начать работу с тикетом. Бот предложит ввести сообщение и прикрепить до 5 файлов. Максимальная длина сообщения 255 символов. Можно отправить несколько сообщений.
 4. Нажать **Завершить**, чтобы отправить информацию.
- Можно **Поместить в архив** решенный тикет, который находится в статусе *Ожидает вашего ответа*.



Операции с тикетами

В разделе Поддержка — Список запросов можно:

- увидеть все тикеты от провайдера;
- отправить ответ в тикете;
- поместить тикет в архив, если вопрос по нему уже решен.

У тикета могут быть следующие статусы:

- **Есть новые сообщения** — тикет еще не просмотрен, в нем есть новые сообщения от провайдера услуг;
- **Находится на рассмотрении** — вы отправили ответ провайдеру, и он работает по заданному вопросу;
- **Просмотрен** — провайдер ознакомился с вашим ответом и закрыл тикет.