

Содержание

1.	Об этом документе.....	3
2.	Обращение в службу технической поддержки.....	4
2.1.	Техническая поддержка на портале	4
2.2.	Техническая поддержка по телефону.....	4
2.3.	Время работы технической поддержки	5
2.4.	Как служба технической поддержки работает с заявками	5
2.4.1.	Предоставление информации для технической поддержки.....	5
2.4.2.	Типы инцидентов	6
2.4.3.	Время реакции на обращение и приоритизация инцидентов	7
2.4.4.	Выполнение работ по заявке	8

1. Об этом документе

Настоящий документ описывает услуги технической поддержки в рамках гарантийных обязательств. Документ предназначен для клиентов и партнеров ЗАО "Позитив Текнолоджиз".

2. Обращение в службу технической поддержки

Техническая поддержка продукта включает в себя следующие услуги:

- решение вопросов эксплуатации продукта, помощь в использовании его функциональных возможностей;
- диагностику сбоев продукта, включая поиск причины сбоя и информирование клиента о найденных проблемах;
- разрешение проблем с продуктом, предоставление решений или возможностей обойти проблему с сохранением всей необходимой производительности;
- устранение ошибок в продукте (в рамках выпуска обновлений к продукту).

Вы можете получать техническую поддержку на портале support.ptsecurity.com или по телефону. Заявки на портале являются основным каналом обработки обращений за технической поддержкой.

Этот раздел содержит информацию о способах и условиях получения технической поддержки.

В этом разделе

- Техническая поддержка на портале (см. раздел 2.1.)
- Техническая поддержка по телефону (см. раздел 2.2.)
- Время работы технической поддержки (см. раздел 2.3.)
- Как служба технической поддержки работает с заявками (см. раздел 2.4.)

2.1. Техническая поддержка на портале

Портал support.ptsecurity.com предоставляет вам возможность создавать заявки на техническую поддержку.

Вы можете создать учетную запись на портале, используя адреса электронной почты, расположенные на официальном домене вашей организации. Вы также можете указывать другие адреса электронной почты для учетной записи в качестве дополнительных. Для оперативной связи укажите в профиле учетной записи название вашей организации и контактный телефон.

Портал support.ptsecurity.com содержит статьи базы знаний, новости обновлений продуктов ЗАО "Позитив Текнолоджиз", ответы на часто задаваемые вопросы пользователей. Для доступа к базе знаний и всем новостям нужно создать учетную запись на портале.

Портал технической поддержки доступен на русском, английском, немецком и итальянском языках.

2.2. Техническая поддержка по телефону

Вы можете связаться со службой технической поддержки по следующим телефонам:

- Великобритания +44 203 769 3606.
- США +1 857 208 7273.

- Италия +39 0 697631532.
- Швеция +46 8 121 111 86
- Южная Корея +82 264 108 582.
- Россия +7 495 744 01 44.

Техническая поддержка по телефону предоставляется на русском и английском языке.

Сотрудники технической поддержки по телефону могут выполнить оперативную диагностику, ответить на простые вопросы или уточнить текущий статус работ по ранее созданной заявке.

Если решить вопрос по телефону в разумное время (15–20 минут) невозможно, создайте заявку на портале support.ptsecurity.com. Заявка на портале, созданная и обновляемая по рекомендациям специалиста технической поддержки, гарантирует дальнейшие работы по вашему обращению.

2.3. Время работы технической поддержки

На портале технической поддержки вы можете круглосуточно создавать и обновлять заявки, читать новости продуктов и пользоваться базой знаний. Сотрудники технической поддержки работают по имеющимся заявкам и принимают обращения по телефону с понедельника по пятницу с 9:00 до 19:00 UTC+3.

2.4. Как служба технической поддержки работает с заявками

При получении вашей заявки специалист службы технической поддержки классифицирует инцидент, указанный в заявке (присваивает инциденту тип и уровень значимости) и выполняет дальнейшие шаги по разрешению инцидента.

В этом разделе

- Предоставление информации для технической поддержки (см. раздел 2.4.1.)
- Типы инцидентов (см. раздел 2.4.2.)
- Время реакции на обращение и приоритизация инцидентов (см. раздел 2.4.3.)
- Выполнение работ по заявке (см. раздел 2.4.4.)

2.4.1. Предоставление информации для технической поддержки

При обращении за технической поддержкой по первому требованию специалиста ЗАО "Позитив Текнолоджиз" нужно предоставить:

- номер лицензии на использование продукта;
- файлы журналов и другие наборы диагностических данных, хранящихся в продукте;
- снимки экрана;
- результаты выполнения рекомендаций специалиста технической поддержки;

- каналы для удаленного доступа к продукту (по взаимному согласованию оптимального канала диагностики).

ЗАО "Позитив Текнолоджиз" не несет обязательств по оказанию технической поддержки в случае отказа предоставить указанную выше информацию.

Если информация по обращению не предоставлена в течение значительного времени (от двух недель с момента последней активности), специалист технической поддержки имеет право считать ваше обращение неактуальным и, уведомив вас, закрыть заявку.

2.4.2. Типы инцидентов

Специалист технической поддержки относит инцидент в вашей заявке к одному из следующих типов.

Вопросы по установке, повторной установке и предстартовой настройке продукта

Подразумевается помощь в подготовке продукта к работе, ответы на вопросы на данном этапе эксплуатации продукта. Техническая поддержка по этим вопросам доступна в течение 30 дней с момента активации продукта.

Вопросы по администрированию и настройке продукта

Включают в себя вопросы, возникающие в процессе эксплуатации продукта, рекомендации по оптимизации и настройке параметров продукта.

Восстановление работоспособности продукта

В случае критического сбоя и потери доступа к основной функциональности продукта специалист ЗАО "Позитив Текнолоджиз" оказывает помощь в восстановлении работоспособности продукта. Восстановление заключается либо в помощи по установке продукта заново с потенциальной потерей накопленных до сбоя данных, либо в откате продукта на доступную резервную копию (резервное копирование должно быть настроено заблаговременно). ЗАО "Позитив Текнолоджиз" не несет ответственность за потерю данных в случае неверно настроенного резервного копирования.

Обновление продукта

ЗАО "Позитив Текнолоджиз" предоставляет пакеты обновления продукта в течение срока действия лицензии на продукт. ЗАО "Позитив Текнолоджиз" не несет ответственности за инциденты, возникшие при нарушении регламентированного процесса обновления.

Устранение дефектов продукта

Если по результатам диагностики обнаружен дефект продукта, ЗАО "Позитив Текнолоджиз" обязуется предпринять разумные усилия по предоставлению обходного решения (если возможно), а также включить исправление дефекта в ближайшие возможные обновления продукта.

2.4.3. Время реакции на обращение и приоритизация инцидентов

Время реакции на ваше обращение рассчитывается как время с момента получения от вас информации по обращению до ответа специалиста технической поддержки с описанием дальнейших шагов по разрешению инцидента. Время реакции зависит от указанного вами уровня значимости инцидента (см. таблицу ниже). Специалист технической поддержки может переопределять уровень значимости инцидента по приведенным ниже критериям. Значения сроков являются целевыми и подразумевают стремление и разумные усилия специалистов ЗАО "Позитив Текнолоджиз" для их соблюдения, но возможны отклонения от данных сроков по объективным причинам.

Таблица 1. Время реакции технической поддержки на обращение

Уровень значимости инцидента	Критерии значимости инцидента	Время реакции на обращение по инциденту
Критический	Аварийные сбои, полностью препятствующие штатной работе продукта (исключая первоначальную установку) либо оказывающие критическое влияние на бизнес	До 2 часов
Высокий	Сбои, затрагивающие часть функциональности продукта и проявляющиеся в любых условиях эксплуатации либо оказывающие значительное влияние на бизнес	До 4 часов
Обычный	Сбои, проявляющиеся в специфических условиях эксплуатации продукта либо не оказывающие значительное влияние на бизнес	До 8 часов
Низкий	Вопросы информационного характера либо сбои, не влияющие на эксплуатацию продукта	До 16 часов

Указанные часы относятся только к рабочему времени специалистов технической поддержки (времени обработки обращений).

2.4.4. Выполнение работ по заявке

По мере выполнения работ по вашей заявке специалист технической поддержки сообщает вам:

- о диагностике инцидента и ее результатах,
- поиске решения или возможности обойти причины возникновения инцидента,
- планировании и выпуске обновления продукта (если требуется для разрешения инцидента).

Если по итогам решения инцидента необходимо внести изменения в продукт, ЗАО "Позитив Текнолоджиз" включает работы по исправлению в ближайшее возможное плановое обновление продукта (в зависимости от сложности изменений).

Работы по заявке считаются выполненными, если:

- предоставлено решение или возможность обойти проблему, не влияющая на производительность и критически важную функцию продукта;
- инцидент диагностирован как дефект продукта, собрана техническая информация о дефекте и условиях его воспроизведения; исправление дефекта запланировано к выходу в рамках планового обновления продукта;
- инцидент идентифицирован как вызванный программными продуктами или оборудованием сторонних производителей и не подпадающий под гарантийные обязательства по продукту;
- инцидент классифицирован как неподдерживаемый.