

Гарантийная поддержка

Гарантийная поддержка доступна для всех владельцев действующих лицензий на продукты Positive Technologies в течение периода предоставления обновлений.

Включает в себя:

- Прием обращений
- Диагностику сбоев и предоставление рекомендаций по их устранению
- Поддержку 8/5 или 24/7

Гарантированное время реагирования

Приоритеты заявок	Гарантийная поддержка 8/5		Гарантийная поддержка 24/7	
	График обслуживания	Время реакции на заявки	График обслуживания	Время реакции на заявки
Критический	8/5	до 4 часов	24/7	до 4 часов
Высокий		до 8 рабочих часов		до 8 часов
Средний			8/5	до 8 рабочих часов
Низкий				

Время реакции на заявки — это время от регистрации заявки до первичного ответа специалиста техподдержки. Рассчитывается с учетом графика обслуживания 8/5 — с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по официальным рабочим дням в РФ.



Узнайте подробнее о технической поддержке продуктов Positive Technologies или задайте вопрос экспертам