PT Knockin

Руководство пользователя

Дата редакции документа: 28.03.2024

Содержание

1. Об этом документе

Руководство пользователя содержит пошаговые инструкции и справочную информацию об использовании PT Knockin (далее также — PT Knockin). В руководстве описаны ключевые и дополнительные функции PT Knockin, а также настройка функций для выполнения конкретных задач. Руководство не содержит инструкции по установке, первоначальной настройке и администрированию PT Knockin.

Руководство адресовано специалистам, использующим PT Knockin в своей работе.

В этом разделе

1.1. Условные обозначения

В документе приняты условные обозначения.

Таблица 1. Условные обозначения

Пример	Описание
Внимание! При выключении модуля снижается уровень защищенности сети	Предупреждения. Содержат информацию о действиях или событиях, которые могут иметь нежелательные последствия
Примечание. Вы можете создать дополнительные отчеты	Примечания. Содержат советы, описания важных частных случаев, дополнительную или справочную информацию, которая может быть полезна при работе с продуктом
► Чтобы открыть файл:	Начало инструкции выделено специальным значком
Нажмите кнопку **ОК**	Названия элементов интерфейса (например, кнопок, полей, пунктов меню) выделены полужирным шрифтом
Выполните команду `Stop-Service`	Текст командной строки, примеры кода, прочие данные, которые нужно ввести с клавиатуры, выделены специальным шрифтом. Также выделены специальным шрифтом имена файлов и пути к файлам и папкам
Ctrl+Alt+Delete	Комбинация клавиш. Чтобы использовать комбинацию, клавиши нужно нажимать одновременно
<Название программы>	Переменные заключены в угловые скобки

1.2. Другие источники информации о PT Knockin

Вы можете найти дополнительную информацию о продукте на www.knockin.ptsecurity.com.

Если вы не нашли нужную информацию или решение проблемы самостоятельно, обратитесь в службу технической поддержки (см. раздел 14).

2. О PT Knockin

PT Knockin — это система, позволяющая проверить инфраструктуру на защищенность от атак через почту.

> **Примечание.** PT Knockin проверяет только корпоративные адреса электронной почты.

Функции PT Knockin:

— Отправка писем с обезвреженным вредоносным программным обеспечением через почту (атаки).

— Ручное или автоматическое заполнение отчетов об отправленных письмах.

— Получение отчетов с рекомендациями.

— Выбор атак для отправки с возможностью сортировки, например по операционной системе, окружению.

PT Knockin позволяет вам:

— Оформить подписку.

— Сохранять атаки и запускать ранее сохраненные атаки.

— Использовать набор семплов, разработанный экспертами Positive Technologies.

3. Аппаратные и программные требования

В этом разделе приведены аппаратные и программные требования для работы с PT Knockin.

Требования к аппаратному обеспечению

Для работы с PT Knockin возможно использовать любые устройства, аппаратных ресурсов которых достаточно для работы браузера. Устройство должно быть подключено к интернету.

Таблица 2. Аппаратные требования к устройству для доступа к PT Knockin

Параметр	Минимальное значение
Память (ОЗУ)	2 ГБ
Жесткий диск (HDD)	200 МБ

Требования к программному обеспечению

Для работы PT Knockin рекомендуется использовать последние версии браузеров Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Chromium Edge или Яндекс.Браузер.

4. Установка PT Knockin

PT Knockin предоставляется как SAAS-решение, не предполагающее установки его компонентов на средства вычислительной техники пользователя.

Сотрудники Positive Technologies устанавливают PT Knockin в облаке и настраивают его для получения доступа пользователями через интернет. Пользователям предоставляется ссылка для доступа к продукту.

5. Вход в PT Knockin

► Чтобы войти в PT Knockin:

1. В адресной строке браузера введите ссылку для входа в интерфейс PT Knockin.

   Откроется страница входа в PT Knockin.

2. Введите адрес электронной почты, который вы хотите проверить.

   Примечание. Адрес электронной почты должен принадлежать вам и быть корпоративным.

3. Ознакомьтесь с условиями использования и установите флажок **Прочитал и согласен с условиями использования**.

   Примечание. Согласие с условиями использования обязательно для продолжения работы PT Knockin.

4. Ознакомьтесь с согласием на получение информационных и рекламных сообщений. Выполните одно из следующих действий:

   - Если вы согласны с ними, то оставьте флажок **Я даю согласие на получение информационных и рекламных сообщений** установленным.
   - Если вы не согласны с ними, то снимите флажок **Я даю согласие на получение информационных и рекламных сообщений**.

   Примечание. Согласие на получение рассылки необязательно для продолжения работы PT Knockin.

5. Нажмите →.

   Откроется страница ввода проверочного кода.

   На указанный вами адрес электронной почты будет отправлен проверочный код.

6. Введите полученный проверочный код и нажмите →.

   Откроется страница с личным кабинетом PT Knockin.

Вход в PT Knockin выполнен.

6. Интерфейс PT Knockin

Интерфейс PT Knockin состоит из главного меню, рабочей области страниц, панели инструментов с кнопками смены языка и работы с учетной записью пользователя.

Интерфейс PT Knockin доступен на русском и английском языках.

В этом разделе описаны основные элементы интерфейса, доступные после входа в PT Knockin.

В этом разделе

6.1. Страница входа в PT Knockin

На странице входа в PT Knockin расположены форма входа и ответы на базовые вопросы о работе продукта.

Рисунок 1. Страница входа в PT Knockin

6.2. Главное меню

Главное меню отображается в левой части любой страницы PT Knockin.

Рисунок 2. Главное меню PT Knockin

Главное меню включает разделы для перехода к страницам интерфейса:

— раздел **Новая атака** для перехода к странице, позволяющей управлять атаками.

— раздел **Отчеты** для перехода к странице с отчетами по атакам.

— раздел **Лаборатория** для перехода к странице с набором семплов, разработанным экспертами Positive Technologies.

— раздел **Настройки** для перехода к управлению автопроверкой и активации промокода.

6.3. Панель инструментов PT Knockin

В правом верхнему углу любой страницы отображается панель инструментов.

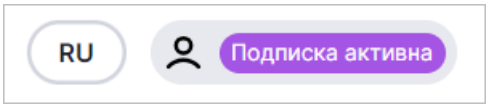

Рисунок 3. Панель инструментов PT Knockin

В панели инструментов находится:

RU — кнопка переключения языка интерфейса.

— кнопка управления учетной записью пользователя.

При нажатии на кнопку управления учетной записью пользователя открывается окно:

С информацией об учетной записи пользователя, подписке, подключенных СЗИ.

Кнопкой **Оформить подписку** (если она не оформлена).

— кнопкой выхода из личного кабинета пользователя.

6.4. Страница «Новая атака»

Страница **«Новая атака»** предназначена для работы с атаками.

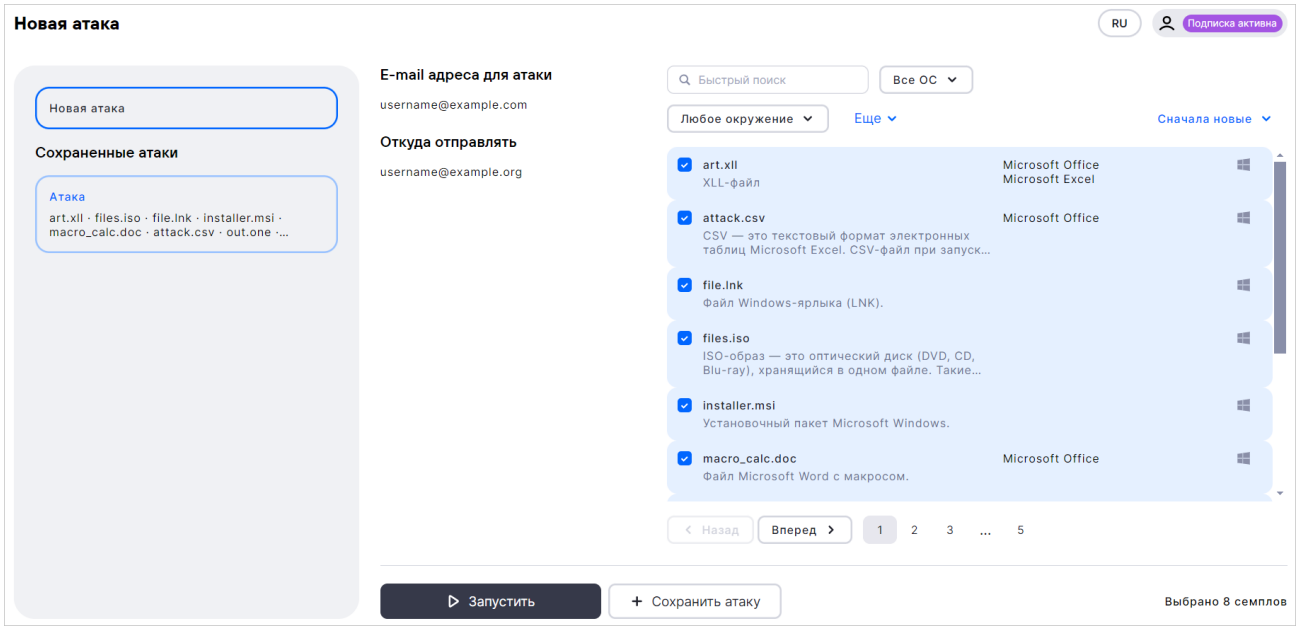

Рисунок 4. Страница «Новая атака»

Рабочая область страницы визуально разделена по вертикали:

— Панель в левой части страницы позволяет создавать атаки и запускать сохраненные атаки.

— Карточка атаки в правой части страницы позволяет настраивать параметры атаки, управлять ее сохранением и запуском.

Примечание. Сохранение атак доступно пользователям с подпиской.

В панели в левой части страницы отображаются:

— Кнопка **Новая атака** — позволяет перейти к настройке новой атаки с возможностью ее запуска и сохранения.

— Кнопка **Оформить подписку** — отображается пользователям без подписки и позволяет перейти к оформлению заявки на подписку PT Knockin. Пользователю без подписки для отправки в атаке доступны не все семплы из набора семплов, разработанного экспертами Positive Technologies.

— Блок **Сохраненные атаки** — список сохраненных, но не запущенных в текущий момент времени, атак с возможностью перехода к настройке атаки из списка и ее запуску. Блок доступен пользователям с подпиской.

Открыть карточку атаки вы можете, нажав на атаку в блоке **Сохраненные атаки** или нажав кнопку **Новая атака**. Интерфейс карточки атаки при создании и редактировании незначительно отличаются. Вне зависимости от этого отображаются:

— **E-mail адреса для отправки** — адреса электронной почты, на которые будет отправлена атака.

— **Откуда отправлять** — адрес электронной почты, с которого будет отправлена атака. С этого адреса придут письма с семплами на проверяемый адрес электронной почты.

— **Список семплов** — PT Knockin содержит набор семплов, разработанный экспертами Positive Technologies, их описание и рекомендации для них. В этом блоке вы можете выбрать семплы, письма с которыми будут отправлены в атаке, установив флажки для них. Семплы можно искать (см. раздел 10.1) и сортировать (см. раздел 10.2) по аналогии с тем, как это реализовано на странице **«Лаборатория»**.

При создании атаки отображаются:

— Кнопки **Запустить** и **Сохранить атаку**.

При редактировании атаки отображается:

— Кнопки **Сохранить изменения** и **Удалить**.

6.5. Страница «Отчеты»

Страница **«Отчеты»** предназначена для работы с результатами отправки писем (атак). Отчеты могут быть заполнены пользователем в ручном режиме или автоматически PT Knockin.

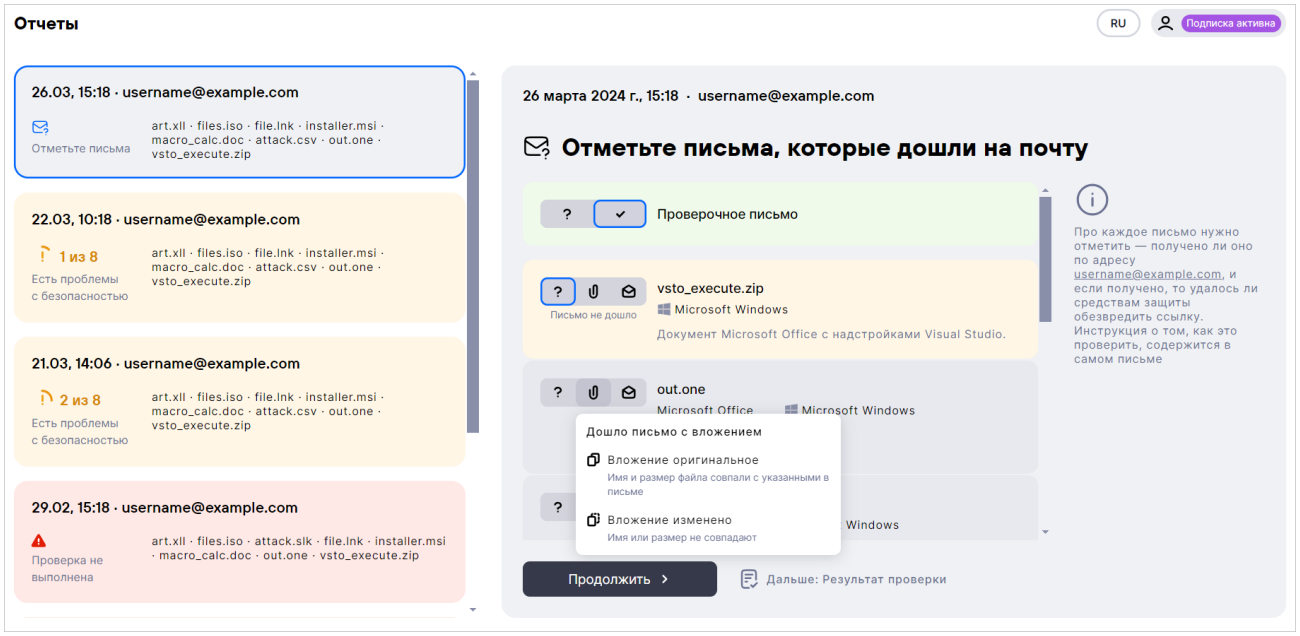

Рисунок 5. Страница «Отчеты»

Рабочая область страницы визуально разделена по вертикали:

— Карточка отчета в правой части страницы предназначена для работы с результатами отправки писем.

В панели в левой части страницы:

— Для каждого отчета отображаются дата и время отправки, e-mail адрес, на который были отправлены письма с семплами, отправленные семплы.

— Если результаты отправки писем уже заполнены, то отображается количество угроз и общее количество отправленных семплов.

— Если результаты не заполнены, отображается сообщение **Отметьте письма**.

— Если письма (атака) еще отправляются, отображается сообщение **Идет отправка**.

— Если письма (атака) не отправлены или не дошли, отображается сообщение **Проверка не выполнена**.

Вы можете открыть карточку отчета, нажав на него в панели в левой части страницы.

В карточке отчета всегда отображаются:

— Дата и время отправки, e-mail адрес, на который были отправлены письма с семплами.

— **Семплы**, отправленные в атаке.

Если отчет не был заполнен ранее вручную или автоматически, то в карточке отчета отображаются:

— Для каждого отправленного семпла блок с кнопками, используя которые вы можете отметить результаты:

 — если письмо получено;

 — если письмо не получено;

 — если дошло письмо с вложением. Нажав на кнопку, вы можете выбрать дошло письмо с оригинальным вложением —  или дошло письмо с измененным вложением —  ;

 — если дошло пустое письмо.

— Кнопка **Продолжить** для перехода к следующим семплам в списке.

Если отчет был заполен, то отображаются:

— Вкладка **Рекомендации** — с описанием защиты от атаки.

— Вкладка **Отправленные письма** — результаты отправки писем с семплами.

— Ссылка **Скачать рекомендации**, нажав на которую вы можете сохранить рекомендации в формате PDF.

6.6. Страница «Лаборатория»

Страница **«Лаборатория»** содержит список всех возможных семплов, разработанный экспертами Positive Technologies, их описание и рекомендации по защите от атаки.

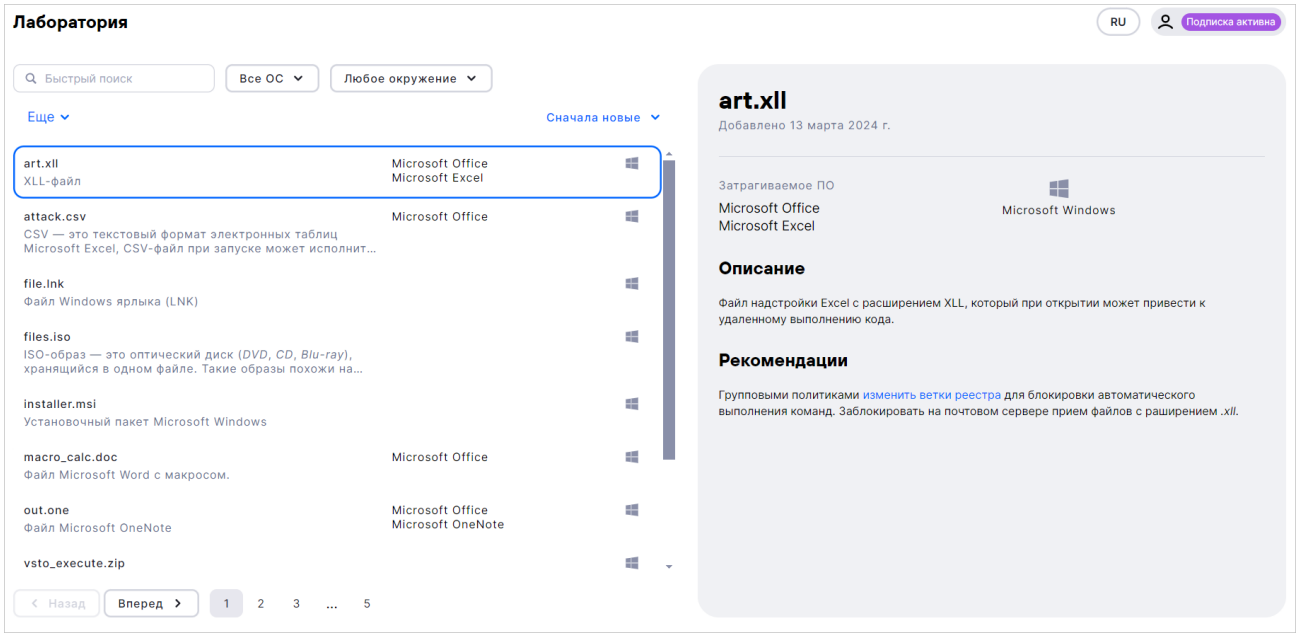

Рисунок 6. Страница «Лаборатория»

В рабочей области страницы отображаются:

— Список семплов в левой части вкладки с возможностями фильтрации и сортировки.

— Карточка семпла в правой части вкладки.

В левой части вкладки над списком семплов доступна панель инструментов. Вы можете совмещать критерии фильтрации и сортировки в панели инструментов:

— Поле **Быстрый поиск** — вы можете ввести в поле часть названия или другого параметра семпла.

— Кнопка с раскрывающимся меню для фильтрации по операционной системе — вы можете выбрать, отображать ли в списке семплы для всех операционных систем или для одной выбранной.

— Кнопка с раскрывающимся меню для фильтрации по окружению — вы можете выбрать, отображать ли в списке семплы, нацеленные на все виды окружений (программных продуктов) или на одно выбранное.

— Кнопка с раскрывающимся списком **Еще**. В списке доступны:

  - Флажок **Трендовые** — если установить флажок, то в списке будут отображены только активно используемые злоумышленниками (трендовые) семплы.
  - Флажок **Только доступные** — если установить флажок, то в списке будут отображены только семплы, доступные вам для запуска атаки в соответствии с условиями вашей подписки.

— Кнопка с раскрывающимся меню **Сначала новые**, позволяющая отсортировать семплы по времени их добавления, названию, трендовости.

Вы можете открыть карточку семпла, нажав на него в списке в левой части страницы.

6.7. Страница «Настройки»

Страница **«Настройки»** предназначена для управления автопроверкой и активации промокода.

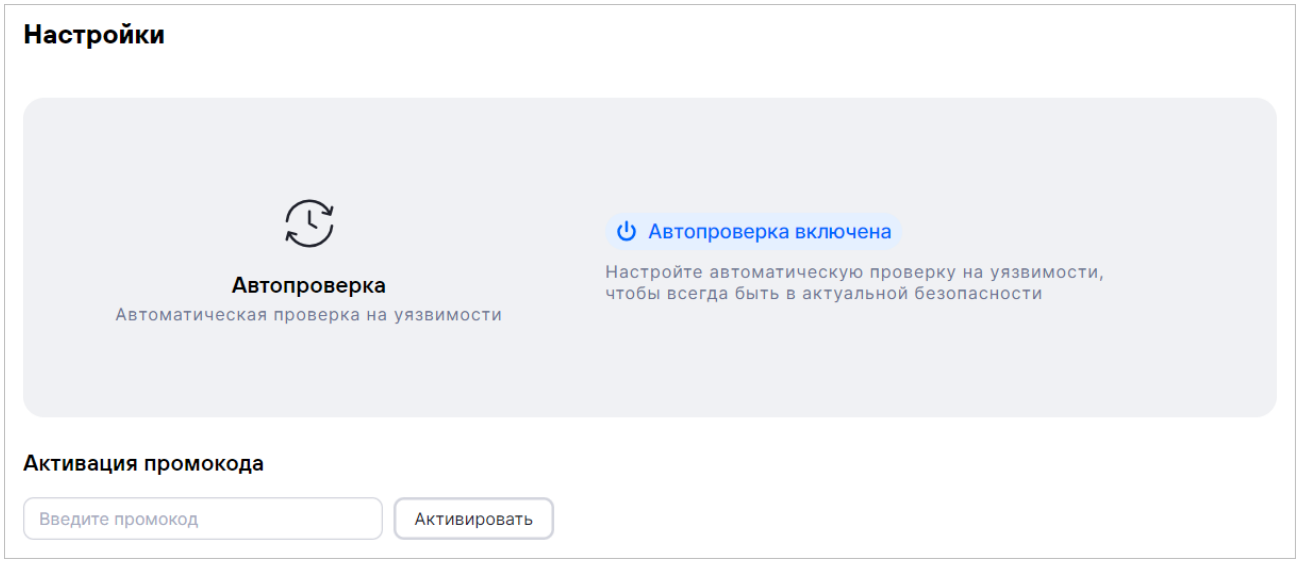

Рисунок 7. Страница «Настройки»

Рабочая область страницы **«Настройки»** визуально разделена на два блока:

— **Автопроверка** — позволяет настроить автоматическую проверку на уязвимости и заполнение отчета в автоматическом режиме.

— **Активация промокода** — позволяет активировать промокод на подписку, который позволит пользоваться преимуществами подписки в течение некоторого периода без оплаты.

Блок Автопроверка

В блоке **Адрес для отправки тестовых писем** отображается адрес электронной почты, на который будут отправлены письма с семплами. Вы можете нажать кнопку **Другой адрес**, и снизу будет открыто поле редактирования адреса.

В блоке **Подтверждение доставки** вы можете настроить автопроверку через **редирект**, то есть пересылку писем с проверяемого адреса электронной почты, или через **прямое подключение** к проверяемому адресу электронной почты.

Блок Активация промокода

В блоке отображаются:

— Поле ввода промокода.

— Кнопка **Активировать**.

7. Управление заявками на подписку

Пользователю без подписки для отправки доступна часть семплов из набора, разработанного экспертами Positive Technologies, и недоступно сохранение атак. Пользователю с подпиской доступны все семплы и сохранение атак. Для оформления подписки вам нужно отправить заявку.

Вам может быть выдан промокод, который позволит пользоваться преимуществами подписки в течение некоторого периода без оплаты. Промокод нужно активировать.

В процессе работы с PT Knockin вы также можете оформить заявку на подписку PT Sandbox.

В этом разделе приведены инструкции по управлению заявками на подписку и активации промокода.

В этом разделе

7.1. Заявка на подписку PT Knockin

Если у вас нет подписки, вы можете отправить заявку на подписку.

► Чтобы отправить заявку на подписку:

1. Выполните одно из следующих действий:
   - В главном меню выберите раздел **Новая атака**.
   - Нажмите кнопку  в правом верхнем углу страницы.
2. Нажмите кнопку **Оформить подписку**.

   Откроется окно **Оформление подписки**.
3. В поле **Как к вам обращаться?** укажите свои фамилию и имя.
4. В полях **Название компании и ИНН** укажите название компании, которой принадлежит проверяемый адрес электронной почты, и ее ИНН.
5. В полях **Телефон и электронная почта** укажите номер телефона и адрес электронной почты для связи с вами.
6. Нажмите кнопку **Оформить**.

Заявка на оформление подписки PT Knockin отправлена.

После отправки заявки с вами свяжутся сотрудники Positive Technologies для ее подтверждения и оплаты подписки.

7.2. Активация промокода

- Чтобы активировать промокод:

  1. В главном меню выберите раздел **Настройки**.

     Откроется страница **Настройки**.

  2. В поле **Активация промокода** введите промокод.

  3. Нажмите кнопку **Активировать**.

  Промокод активирован.

7.3. Заявка на подписку PT Sandbox

В процессе работы PT Knockin вы можете увидеть окно отправки заявки на подписку PT Sandbox.

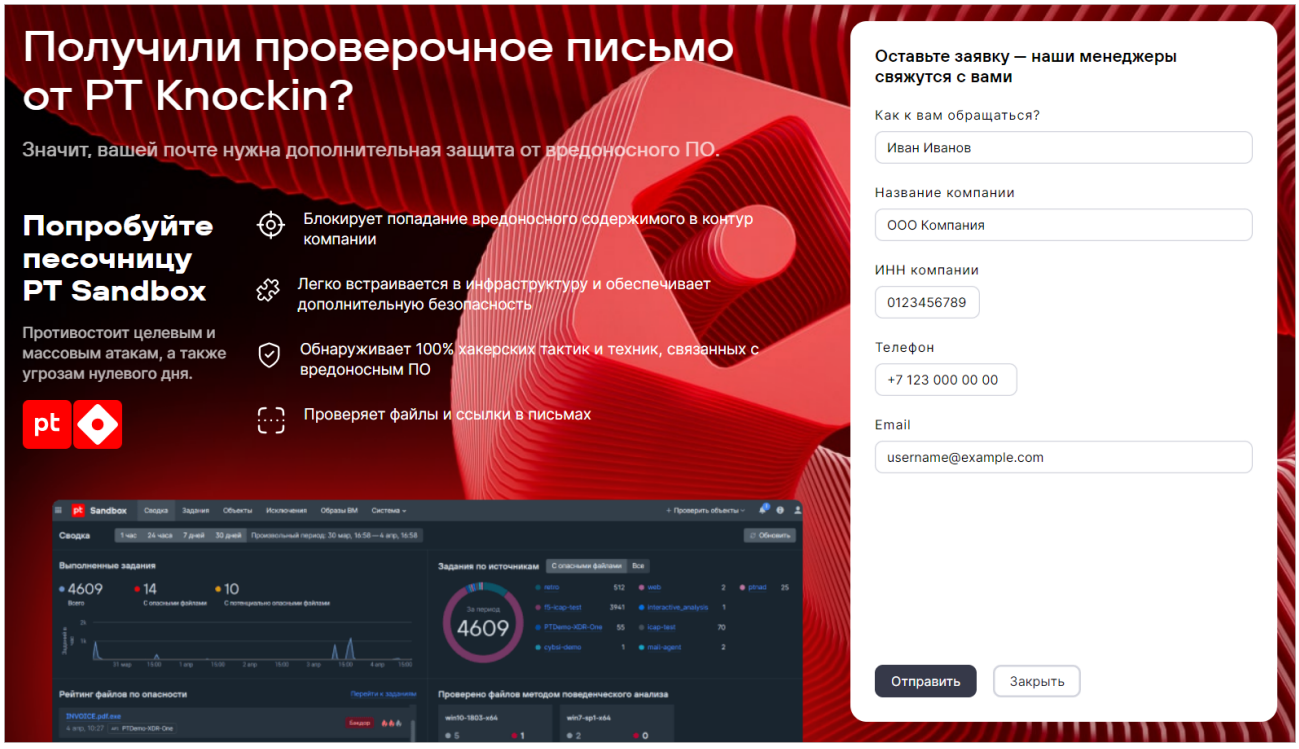

Рисунок 8. Заявка на подписку PT Sandbox

Также при работе с результатами проверки на странице **«Отчеты»** отображается блок **Нужно обезопасить почту**, в котором вы можете нажать кнопку **Оставить заявку**, чтобы открыть окно отправки заявки на подписку.

Если у вас нет подписки PT Sandbox, вы можете отправить заявку на подписку.

- Чтобы отправить заявку на подписку PT Sandbox в окне оформления заявки на подписку:

  1. В поле **Как к вам обращаться?** укажите свои фамилию и имя.
  2. В поле **Название компании** укажите название компании, которой принадлежит проверяемый адрес электронной почты.
  3. В поле **ИНН компании** укажите ИНН компании, которой принадлежит проверяемый адрес электронной почты.
  4. В поле **Телефон и электронная почта** укажите номер телефона для связи с вами.
  5. В поле **Email** укажите и адрес электронной почты для связи с вами.
  6. Нажмите кнопку **Отправить**.

  Заявка на подписку PT Sandbox отправлена.

После отправки заявки с вами свяжутся сотрудники Positive Technologies для ее подтверждения и оплаты подписки.

8. Работа с атаками

Пользователь без подписки может создать и запустить атаку. Пользователь с подпиской может создать, сохранить, запустить и изменить атаку.

В этом разделе приведены инструкции по работе с атаками.

В этом разделе

8.1. Создание атаки

- Чтобы создать атаку:

  1. В главном меню выберите раздел **Новая атака**.

     Откроется страница **Новая атака**.

  2. Нажмите кнопку **Новая атака**.

     В правой части страницы откроется карточка атаки.

     В блоке **E-mail адреса для атаки** отображается адрес электронной почты, на который будут отправлены письма с семплами.

     В блоке **Откуда отправлять** отображается адрес электронной почты, с которого будут отправлены письма с семплами.

  3. Выберите семплы, письма с которыми будут отправлены в атаке, установив для них флажки.

     Примечание. Вы можете искать (см. раздел 10.1) и сортировать (см. раздел 10.2) семплы по аналогии с тем, как это реализовано на странице **Лаборатория**.

  4. Выполните одно из следующих действий:

     - Если вы хотите запустить атаку без сохранения, нажмите кнопку **Запустить**.
     - Если вы хотите сохранить атаку, нажмите кнопку **Сохранить атаку**, в единственном поле в открывшемся окне **Укажите название атаки** введите название атаки и нажмите кнопку **Продолжить**.

       Примечание. Сохранение атаки доступно только пользователям с подпиской.

  Атака создана.

8.2. Запуск сохраненной атаки

Работа с сохраненными атаками и блок **Сохраненные атаки** на странице **Новая атака** доступны только пользователям с подпиской.

- Чтобы запустить сохраненную атаку:

  1. В главном меню выберите раздел **Новая атака**.

     Откроется страница **Новая атака**.
  2. Нажмите на атаку в блоке **Сохраненные атаки**.

     В правой части страницы откроется карточка атаки.
  3. Нажмите кнопку **Запустить**.

  Атака запущена.

8.3. Изменение сохраненной атаки

Работа с сохраненными атаками и блок **Сохраненные атаки** на странице **Новая атака** доступны только пользователям с подпиской.

- Чтобы изменить сохраненную атаку:

  1. В главном меню выберите раздел **Новая атака**.

     Откроется страница **Новая атака**.
  2. Нажмите на атаку в блоке **Сохраненные атаки**.

     В правой части страницы откроется карточка атаки.
  3. Задайте новые значения параметров атаки.
  4. Нажмите кнопку **Сохранить изменения**.

     Откроется окно **Укажите название атаки**.
  5. В единственном поле в окне **Укажите название атаки** введите название атаки.
  6. Нажмите кнопку **Продолжить**.

  Сохраненная атака изменена.

9. Работа с отчетами

Отчеты могут быть заполнены пользователем в ручном режиме или автоматически PT Knockin.

В этом разделе приведены инструкции по работе с отчетами.

В этом разделе

9.1. Заполнение отчета вручную

- Чтобы заполнить отчет вручную:

  1. В главном меню выберите раздел **Отчеты**.

     Откроется страница **Отчеты**.

  2. В списке в левой части страницы нажмите на отчет, для которого необходимо заполнить результаты.

     В правой части страницы откроется карточка отчета.

  3. Для каждого семпла в карточке отчета нажмите на одну из кнопок:

     - — если письмо получено;
     - — если письмо не получено;
     - — если дошло письмо с вложением. Нажав на кнопку, вы можете выбрать дошло письмо с оригинальным вложением — или дошло письмо с измененным вложением — ;
     - — если дошло пустое письмо.

  Отчет заполнен.

9.2. Автоматическое заполнение отчета

Чтобы настроить автоматическое заполнение отчетов перед отправкой атак настройте один из вариантов автопроверки: через редирект или с использованием прямого подключения.

В этом разделе

9.2.1. Настройка автопроверки через редирект

- Чтобы настроить автопроверку через редирект:

  1. В главном меню выберите раздел **Настройки**.

     Откроется страница **Настройки**.

  2. Нажмите кнопку **Автопроверка**.

     Справа откроется окно **Автопроверка**.

  3. Если нужно изменить адрес для отправки тестовых писем, то нажмите кнопку **Другой адрес** и в поле **Эл. почта** введите адрес электронной почты для отправки тестовых писем.

  4. В блоке **Подтверждение доставки** нажмите кнопку **Редирект**.

  5. В настройках своего почтового ящика настройте пересылку писем на адрес электронной почты, указанный в блоке **Адрес для редиректа** на странице **Настройки**.

  6. Нажмите кнопку **Включить автопроверку**.

  Автопроверка через редирект включена, отчеты будут заполняться автоматически.

9.2.2. Настройка автопроверки с прямым подключением

- Чтобы настроить автопроверку с прямым подключением:

  1. В главном меню выберите раздел **Настройки**.

     Откроется страница **Настройки**.

  2. Нажмите кнопку **Автопроверка**.

     Справа откроется окно **Автопроверка**.

  3. Если нужно изменить адрес для отправки тестовых писем, то нажмите кнопку **Другой адрес** и в поле **Эл. почта** введите адрес электронной почты для отправки тестовых писем.

  4. В блоке **Подтверждение доставки** нажмите кнопку **Прямое подключение**.

  5. В поля **Эл. почта и пароль** введите электронную почту и пароль для доступа к ней.

  6. В поле **Почтовый сервер** введите адрес почтового сервера корпоративной учетной записи.

  7. В поле справа от поля **Почтовый сервер** введите порт для доступа к почтовому серверу.

  8. Нажмите кнопку с раскрывающимся списком **Защита соединения** и выберите тип используемого для подключения к почтовому серверу метода защиты соединения.

9. Нажмите кнопку с раскрывающимся списком **Метод аутентификации** и выберите метод аутентификации на почтовом сервере.
10. Если вы хотите проверить подключение, то нажмите кнопку **Проверить подключение**.
11. Нажмите кнопку **Включить автопроверку**.

Автопроверка с прямым подключением включена, отчеты будут заполняться автоматически.

9.2.3. Отключение автопроверки

- Чтобы отключить автопроверку:

1. В главном меню выберите раздел **Настройки**.

   Откроется страница **Настройки**.
2. Нажмите кнопку **Автопроверка**.

   Справа откроется окно **Автопроверка**.
3. Нажмите кнопку **Выключить**.

Автопроверка отключена.

10. Работа с семплами

Семпл (нагрузка) — это обезвреженное вредоносное программное обеспечение, имитирующее атаку. PT Knockin содержит набор семплов, разработанный экспертами Positive Technologies. Для каждого семпла приведены описание и рекомендации по их нейтрализации. В этом разделе приведены инструкции по работе с семплами.

В этом разделе

10.1. Поиск семпла

- Чтобы найти семпл:

  1. В главном меню выберите раздел **Лаборатория**.

     Откроется страница **Лаборатория**.

     Примечание. В левой части страницы над списком семплов доступна панель инструментов. Вы можете совмещать критерии поиска в панели инструментов.

  2. В поле **Быстрый поиск** начните вводить часть названия или другого параметра семпла.
  3. В раскрывающемся списке выберите операционную систему, если хотите, чтобы были отображены только семплы для одной операционной системы.
  4. В раскрывающемся списке выберите окружение, если хотите, чтобы были отображены только семплы, нацеленные на выбранное окружение.
  5. В раскрывающемся списке **Еще** установите флажок **Трендовые**, если хотите, чтобы были отображены только активно используемые злоумышленниками (трендовые) семплы.
  6. В раскрывающемся списке **Еще** установите флажок **Только доступные**, если хотите, чтобы были отображены только доступные вам семплы.

     Примечание.Пользователям с подпиской доступны все семплы. Пользователям без подписки доступна только часть семплов.

  Семплы найдены.

10.2. Сортировка семплов

По умолчанию семплы отображаются в порядке их добавления от новых к старым. Вы можете сортировать семплы по времени их добавления, названию, трендовости.

► Чтобы отсортировать семплы:

1. В главном меню выберите раздел **Лаборатория**.

   Откроется страница **Лаборатория**.

2. В панели инструментов в левой части страницы над списком семплов нажмите кнопку с раскрывающимся меню **Сначала новые** и выберите один из вариантов сортировки.

   Список обновится в соответствии с выбранным вариантом.

Семплы отсортированы.

11. Обновление и модернизация PT Knockin

Обновление и модернизация PT Knockin выполняются сотрудниками Positive Technologies путем установки новой версии. В состав новой версии входят добавленные функции и прочие усовершенствования PT Knockin, а также исправления известных проблем предыдущей версии (при наличии).

Пользователю на странице продукта всегда доступна самая новая версия PT Knockin.

12. Решение проблем

Не пришел проверочный код

При попытке входа в PT Knockin проверочный код не пришел на введенный адрес электронной почты.

Для решения проблемы проверьте письма в папке **Спам**. Если писем в ней нет, повторите попытку входа в PT Knockin.

Введен неверный проверочный код

При попытке входа в PT Knockin введен неверный проверочный код.

Ошибка может возникнуть, если код введен с ошибкой или сначала не приходили письма с проверочным кодом, а после — пришло несколько писем, и их порядок перепутан.

Для решения проблемы повторите попытку входа в PT Knockin.

13. Устранение неисправностей PT Knockin

В этом разделе описаны причины и способы устранения неисправностей при работе с PT Knockin.

Страница входа в PT Knockin недоступна

Неисправность может возникнуть, если сервер с PT Knockin недоступен. Устранение неисправности в этом случае будет выполнено сотрудниками Positive Technologies.

Какая-либо из страниц интерфейса не существует

Устранение неисправности осуществляется сотрудниками Positive Technologies.

14. Обращение в службу технической поддержки

Техническая поддержка продукта включает в себя следующие услуги:

- предоставление рекомендаций по настройке продукта (оптимизации параметров) в процессе его эксплуатации;
- консультации по использованию функциональных возможностей продукта;
- диагностику сбоев, включая поиск причин и информирование клиента о выявленных проблемах;
- предоставление решений или возможностей обойти проблему с сохранением необходимой производительности;
- устранение ошибок в рамках выпуска обновлений;
- рассмотрение предложений по доработке продукта.

Вы можете получать техническую поддержку на специальном портале.

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

В этом разделе

14.1. Техническая поддержка на портале

Портал предоставляет вам возможность создавать запросы 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 содержит статьи базы знаний, новости обновлений продуктов Positive Technologies, ответы на часто задаваемые вопросы пользователей. Для доступа к базе знаний и всем новостям нужно создать на портале учетную запись.

Техническая поддержка на портале предоставляется на русском и английском языках.

14.2. Время работы службы технической поддержки

На портале технической поддержки вы можете круглосуточно создавать и обновлять запросы, читать новости продуктов и пользоваться базой знаний.

14.3. Как служба технической поддержки работает с запросами

При получении вашего запроса специалист службы технической поддержки классифицирует его (присваивает запросу тип и уровень значимости) и выполняет дальнейшие шаги по выполнению запроса.

В этом разделе

14.3.1. Предоставление информации для технической поддержки

Для решения проблем с продуктом вам необходимо предоставить специалисту технической поддержки следующие данные:

- номер лицензии на использование продукта;
- файлы журналов и другие наборы диагностических данных, которые требуются для анализа;
- снимки экрана;
- результаты выполнения рекомендаций специалиста технической поддержки;
- оптимальный канал для удаленного доступа к продукту и его диагностики (выбирается по согласованию).

Если информация не будет предоставлена в течение двух недель с момента запроса, специалист технической поддержки имеет право закрыть заявку, предварительно уведомив вас об этом.

Positive Technologies не несет обязательств по оказанию технической поддержки в случае отказа предоставить указанную выше информацию.

14.3.2. Типы запросов

Специалист технической поддержки относит ваш запрос к одному из следующих типов.

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 Positive Technologies 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). Positive Technologies не несет ответственность за потерю данных в случае неверно настроенного резервного копирования.

Обновление продукта

Positive Technologies поставляет пакеты обновления в течение срока обновления, указанного в лицензии на продукт.

Positive Technologies не несет ответственности за проблемы, возникшие при нарушении регламентированного процесса обновления.

Устранение дефектов продукта

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

Доработка продукта

При обращении с предложением по доработке продукта необходимо подробно описать цель такой доработки. Вы также можете поделиться рекомендациями по улучшению продукта и оптимизации его функциональности. Positive Technologies обязуется рассмотреть все предложения, однако не принимает на себя обязательств по реализации каких-либо доработок. Если Positive Technologies принимает решение о доработке продукта, то способы реализации доработки остаются на усмотрение Positive Technologies.

14.3.3. Время реакции и приоритизация запросов

Время реакции на запрос рассчитывается с момента получения запроса до первичного ответа специалиста технической поддержки с уведомлением о взятии запроса в работу.

Время обработки запроса рассчитывается с момента отправки уведомления о взятии вашего запроса в работу до предоставления описания дальнейших шагов по устранению проблемы либо классификации вопроса, указанного в запросе, как дефекта ПО и передачи запроса ответственным лицам для исправления дефекта.

Время реакции и время обработки зависят от указанного вами уровня значимости запроса (см. таблицу 3).

Специалист службы технической поддержки оставляет за собой право переопределять уровень значимости запроса по приведенным ниже критериям. Указанные сроки являются целевыми и подразумевают стремление и разумные усилия исполнителя для их соблюдения, но возможны отклонения от данных сроков по объективным причинам.

Таблица 3. Время реакции на запрос и время его обработки

Уровень значимости запроса	**Критерии значимости запроса**	**Время реакции на запрос**	**Время обработки запроса**
Критический	Аварийные сбои, полностью препятствующие штатной работе продукта (исключая первоначальную установку) либо оказывающие критическое влияние на бизнес	До 4 часов	Не ограничено
Высокий	Сбои, затрагивающие часть функциональности продукта и проявляющиеся в любых условиях эксплуатации либо оказывающие значительное влияние на бизнес	До 24 часов	Не ограничено
Обычный	Сбои, проявляющиеся в специфических условиях эксплуатации продукта либо не оказывающие значительного влияния на бизнес	До 24 часов	Не ограничено
Низкий	Вопросы информационного характера либо сбои, не влияющие на эксплуатацию продукта	До 24 часов	Не ограничено

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

14.3.4. Выполнение работ по запросу

По мере выполнения работ по вашему запросу специалист технической поддержки сообщает вам:

— о диагностике проблемы и ее результатах;

— о поиске решения или возможности обойти причины возникновения проблемы;

— о планировании и выпуске обновления продукта (если требуется для устранения проблемы).

Если по итогам обработки запроса необходимо внести изменения в продукт, Positive Technologies включает работы по исправлению в ближайшее возможное плановое обновление продукта (в зависимости от сложности изменений).

Работы по запросу считаются выполненными, если:

— предоставлено решение или возможность обойти проблему, не влияющая на производительность и критически важную функцию продукта;

— диагностирован дефект продукта, собрана техническая информация о дефекте и условиях его воспроизведения; исправление дефекта запланировано к выходу в рамках планового обновления продукта;

— проблема вызвана программными продуктами или оборудованием сторонних производителей, не подпадающих под гарантийные обязательства по продукту;

— проблема классифицирована как неподдерживаемая.

15. Гарантийное обслуживание

Гарантийное обслуживание осуществляется сотрудниками компании Positive Technologies. Условия гарантийного обслуживания определены Пользовательским соглашением. Заявки на гарантийное обслуживание регистрируются через обращение в службу технической поддержки (см. раздел 14).

Глоссарий

Семпл

Обезвреженное вредоносное программное обеспечение, имитирующее атаку.