

© АО "Позитив Текнолоджиз", 2019.

Настоящий документ является собственностью АО "Позитив Текнолоджиз" (далее – "Позитив Текнолоджиз") и защищен законодательством Российской Федерации и международными соглашениями об авторских правах и интеллектуальной собственности.

Копирование документа либо его фрагментов в любой форме, распространение, в том числе в переводе, а также их передача третьим лицам возможны только с письменного разрешения "Позитив Текнолоджиз".

Документ может быть изменен без предварительного уведомления.

Positive Technologies, Positive Hack Days, PTSECURITY, MaxPatrol, XSpider, SurfPatrol, N-Scope, Positive Technologies Application Firewall, Positive Technologies Application Inspector, Positive Technologies MultiScanner, Positive Technologies Reporting Portal являются зарегистрированными товарными знаками либо товарными знаками "Позитив Текнолоджиз".

Иные товарные знаки, использованные в тексте, приведены исключительно в информационных целях, исключительные права на них принадлежат соответствующим правообладателям. "Позитив Текнолоджиз" не аффилировано с такими правообладателями и не производит продукцию, маркированную такими знаками.

Дата редакции документа: 20.06.2019

Содержание

1.	Об этом документе	4
2.	Описание услуг технической поддержки	5
2.1.	Виды услуг	5
2.2.	Доступность услуг	6
3.	Классификация запросов	8
3.1.	Информация для диагностики	8
3.2.	Техническая поддержка ПО	8
3.3.	Техническая поддержка оборудования	9
3.4.	Приоритизация и обработка запросов	10

1. Об этом документе

Настоящий документ описывает услуги технической поддержки в рамках гарантийных обязательств по продукту XSpider (далее – XS). Документ предназначен для клиентов и партнеров компании "Позитив Текнолоджиз".

2. Описание услуг технической поддержки

Компания "Позитив Текнолоджиз" (исполнитель) оказывает услуги технической поддержки клиентам или партнерам (заказчикам) по продукту XS в поставке ПО или программно-аппаратного комплекса (ПАК) на перечисленных далее условиях.

В этом разделе

[Виды услуг \(см. раздел 2.1\)](#)

[Доступность услуг \(см. раздел 2.2\)](#)

2.1. Виды услуг

Техническая поддержка продукта XS включает в себя следующие два вида услуг:

- **Техническая поддержка ПО** доступна в течение срока гарантийных обязательств в соответствии с лицензионным договором, распространяется на запросы, связанные с работой программного обеспечения XS, и включает в себя:
 - решение вопросов по эксплуатации продукта, помощь в использовании его функциональных возможностей;
 - диагностику сбоев ПО, включая поиск причины сбоя и информирование заказчика о найденных проблемах;
 - разрешение проблем с ПО, предоставление решений или возможностей обойти проблему с сохранением всей необходимой заказчику производительности;
 - устранение ошибок в ПО (в рамках выпуска обновлений к продукту).
- **Техническая поддержка оборудования** доступна в течение гарантийного срока обслуживания шасси, распространяется на запросы, связанные с эксплуатацией аппаратной части программно-аппаратного комплекса XS, и включает в себя:
 - диагностику сбоев оборудования, включая поиск причин сбоя и информирование заказчика о найденных проблемах;
 - замену сбоивших компонентов (в случае подтверждения отказа оборудования по результатам диагностики).

2.2. Доступность услуг

Представители заказчика

В рамках базового уровня технической поддержки заказчик может назначить до двух своих представителей, которые смогут обращаться к исполнителю за поддержкой. Заказчик должен предоставить следующие контактные данные своих представителей для регистрации на портале технической поддержки по адресу support.ptsecurity.com:

- ФИО;
- должность;
- персональный адрес электронной почты, расположенный на официальном домене организации заказчика (другие адреса электронной почты могут быть подключены к учетным записям в качестве дополнительных);
- наименование организации;
- контактный телефон для оперативной связи.

В течение срока действия гарантийных обязательств состав представителей может меняться по желанию заказчика, но не чаще чем раз в полгода.

Портал технической поддержки

Представители заказчика должны зарегистрироваться на портале технической поддержки по адресу support.ptsecurity.com, используя рабочие адреса электронной почты, расположенные на официальном домене организации заказчика. Другие адреса электронной почты могут быть подключены к учетным записям в качестве дополнительных. Представители заказчика должны указать в профиле учетной записи свою организацию и контактный телефон для оперативной связи.

Портал технической поддержки предоставляет документацию, базу знаний, новости обновлений продуктов и возможность обращения в техническую поддержку.

Каналы приема обращений

Основным каналом обработки обращений заказчика являются запросы на портале технической поддержки support.ptsecurity.com. Вы также можете связаться с технической поддержкой по телефону +7 495 744 01 44. Оперативная диагностика, ответы на простые вопросы или уточнение текущего статуса запроса могут осуществляться инженерами исполнителя по телефону, но в случае невозможности решить вопрос устно в разумное время (15–20 минут) — лишь запрос на сайте, заведенный и обновляемый заказчиком по итоговым рекомендациям инженера исполнителя, гарантирует дальнейшие работы со стороны исполнителя по устранению проблемы.

Время обработки обращений

Запросы на портале технической поддержки можно создавать или обновлять круглосуточно, как и получать доступ к новостям и базе знаний. Работа по имеющимся запросам, как и прием обращений по телефону, осуществляется исполнителем в официальные рабочие дни Российской Федерации, с 9:00 до 19:00 (UTC+3).

Язык предоставляемых услуг

Обращения через портал технической поддержки или по телефону принимаются исполнителем на русском или английском языках.

3. Классификация запросов

При получении от заказчика обращения в техническую поддержку исполнитель классифицирует запрос согласно перечисленным ниже условиям и предпринимает дальнейшие шаги по его выполнению.

В этом разделе

[Информация для диагностики \(см. раздел 3.1\)](#)

[Техническая поддержка ПО \(см. раздел 3.2\)](#)

[Техническая поддержка оборудования \(см. раздел 3.3\)](#)

[Приоритизация и обработка запросов \(см. раздел 3.4\)](#)

3.1. Информация для диагностики

Для успешной диагностики проблемы и классификации запроса заказчик при обращении за технической поддержкой обязуется по первому требованию исполнителя предоставить:

- номер лицензии XS (для ПАК также – сервисный код аппаратного обеспечения);
- удаленный доступ к XS по SSH, HTTP(S) или VNC (по взаимному согласованию оптимального канала диагностики).

Исполнитель не несет обязательств по оказанию технической поддержки в случае отказа заказчика предоставить вышеперечисленное.

3.2. Техническая поддержка ПО

К данному типу относятся запросы, связанные с функционированием программной части продукта XS независимо от вида поставки продукта заказчику (Hardware Appliance или Virtual Appliance). Исполнитель выделяет следующие виды работ по технической поддержке ПО.

Вопросы по установке, повторной установке и первоначальной настройке

Помощь в подготовке ПО к работе, ответы на вопросы заказчика на данном этапе эксплуатации продукта. Доступна в течение 30 дней с момента активации продукта.

Вопросы по администрированию и настройке продукта

Помощь по вопросам, возникающим в процессе эксплуатации ПО, рекомендации по оптимизации параметров продукта.

Внимание! Помощь предоставляется в рамках расширенной и премиальной технической поддержки.

Восстановление работоспособности

В случае критического сбоя и потери заказчиком доступа к основной функциональности продукта исполнитель оказывает помощь в восстановлении работоспособности ПО. Восстановление на базовом уровне технической поддержки 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). Исполнитель не несет ответственности за потерю данных вследствие неверно настроенного резервного копирования.

Обновление продукта

Исполнитель предоставляет заказчику пакеты обновления ПО и базы знаний ПО в течение срока действия лицензии на продукт. На базовом уровне технической поддержки процесс обновления осуществляется вручную заказчиком. Исполнитель не несет ответственности за инциденты, возникшие при нарушении заказчиком регламентированного процесса обновления.

Устранение дефектов продукта

Если в результате диагностики обнаружен дефект ПО, исполнитель обязуется предпринять разумные усилия по предоставлению заказчику обходного решения (если возможно), а также включить исправление дефекта в ближайшие возможные обновления ПО.

3.3. Техническая поддержка оборудования

Техническая поддержка оборудования включает в себя диагностику отказавшего компонента, входящего в поставку ПАК XS, и его замену при необходимости. Поддержка оборудования осуществляется только для аппаратного обеспечения шасси XS. Техническая поддержка не распространяется на дефекты, вызванные аппаратными сбоями оборудования, не входящего в поставку ПАК XS.

Диагностика сбоя оборудования

Диагностика осуществляется с использованием штатных программных интерфейсов аппаратной платформы. (Заказчик должен предоставить беспрепятственный доступ к интерфейсам.) Лишь информация, полученная от штатных интерфейсов по результатам диагностики, является обоснованием для замены компонента.

Выезд инженера для замены компонента

В случае отказа компонента ПАК, подтвержденного результатами диагностики, выезд специалиста для замены планируется на ближайший рабочий день. Выезд специалиста возможен лишь в случае присутствия сертифицированного центра обслуживания в регионе заказчика и наличия требуемого компонента на региональном складе.

Отправка компонента для замены почтой

Если в регионе заказчика сертифицированный центр обслуживания отсутствует, компонент для замены может быть отправлен почтовой службой. Замена осуществляется заказчиком самостоятельно. Доставка осуществляется по всей территории Российской Федерации.

3.4. Приоритизация и обработка запросов

Работы по обращению заказчика считаются выполненными, если:

- предоставлено решение или возможность обойти проблему, не влияющая на производительность и критически важную для заказчика функциональность продукта;
- диагностирован дефект продукта, собрана техническая информация о дефекте и условиях его воспроизведения; исправление дефекта запланировано к выходу в рамках планового обновления продукта;
- диагностирован отказ компонента аппаратного обеспечения ПАК, поставлен компонент на замену;
- проблема вызвана программными продуктами или оборудованием сторонних производителей и не подпадает под услуги технической поддержки поставщика XS или ПАК XS.
- проблема классифицирована как неподдерживаемая.

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 1).

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 1. 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 первона-	До 2 часов	До 2 дней

Уровень значимости запроса	Критерии значимости запроса	Время реакции на запрос	Время обработки запроса
	чальную установку) либо оказывающие критическое влияние на бизнес		
Высокий	Сбои, затрагивающие часть функциональности продукта и проявляющиеся в любых условиях эксплуатации либо оказывающие значительное влияние на бизнес	До 4 часов	До 4 дней
Обычный	Сбои, проявляющиеся в специфических условиях эксплуатации продукта либо не оказывающие значительного влияния на бизнес	До 8 часов	До 8 дней
Низкий	Вопросы информационного характера либо сбои, не влияющие на эксплуатацию продукта	До 16 часов	До 16 дней

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

Заказчик должен быть готов предоставить необходимую диагностическую информацию (файлы журналов, снимки экрана, результаты выполнения рекомендаций исполнителя, каналы для удаленного доступа) для своевременного разрешения обращения.

В случае непредоставления заказчиком информации по обращению в течение значительного времени (от двух недель с момента последней активности заказчика), исполнитель оставляет за собой право считать обращение неактуальным и, уведомив заказчика, закрыть запрос.

Если по итогам устранения проблемы необходимо внести изменения в продукт компании, исполнитель включит работы по исправлению в ближайшее возможное плановое обновление продукта (в зависимости от сложности изменений).

Исполнитель по мере проведения основных этапов работ информирует заказчика:

- о процессе и результатах диагностики проблемы;
- поиске решения или возможности обойти причины возникновения проблемы;
- планировании и выпуске обновления продукта (если это требуется для устранения проблемы).

О компании

"Позитив Текнолоджиз" — один из лидеров европейского рынка систем анализа защищенности и соответствия стандартам, а также защиты веб-приложений. Организации во многих странах мира используют решения "Позитив Текнолоджиз" для оценки уровня безопасности своих сетей и приложений, для выполнения требований регулирующих организаций и блокирования атак в режиме реального времени. Благодаря многолетним исследованиям специалисты "Позитив Текнолоджиз" заслужили репутацию экспертов международного уровня в вопросах защиты SCADA- и ERP-систем, крупнейших банков и телеком-операторов. Деятельность компании лицензирована Минобороны России, ФСБ России и ФСТЭК России, продукция сертифицирована Минобороны России и ФСТЭК России.