



# Условия предоставления услуги «Техническая поддержка»



## Условия предоставления услуги «Техническая поддержка»

Настоящие Условия распространяются на продукты компании «Код Безопасности» (далее – Вендор) и регламентируют порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением услуги «Техническая поддержка» (далее – техническая поддержка, ТП).

### Общие положения

Услуга «Техническая поддержка» предоставляется Пользователям лицензионного программного обеспечения в поддерживаемых конфигурациях, которые приведены в технической документации к продукту. Порядок и способы обращения за услугой «Техническая поддержка» определяются исходя из условий приобретения продукта или наличия приобретенного Пользователем пакета технической поддержки.

### Термины и определения

**Пользователь** – организация конечный пользователь продукта.

**Партнер** – организация получившая сервисный статус, внедряющая/эксплуатирующая продукт от имени конечного пользователя.

**Обращение** – в зависимости от пакета приобретенной технической поддержки – самостоятельно зарегистрированный запрос на портале самообслуживания, электронное письмо, телефонный звонок от представителя Пользователя с описанием проблемы на ресурсе или в адрес службы вендорской поддержки.

**Продукт** – программное или программно-аппаратное изделие, произведенное Вендором, легально приобретенное Пользователем.

**Инцидент** – любое событие, которое негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на работу продукта согласно заявленной функциональности.

**Критичный инцидент** – инцидент, который приводит к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности продукта, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов компании Пользователя.

**Существенный инцидент** – инцидент, который существенно сказывается на функционировании продукта или ограничивает его применение, что приводит к затруднению функционирования бизнес-процессов компании Пользователя.

**Некритичный инцидент** – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал продукта.

**Время реакции** – период времени от обращения клиента за услугой «Техническая поддержка» до реакции службы вендорской поддержки на это обращение, т.е. ответное письмо по электронной почте или звонок по телефону (оповещение о регистрации инцидента и начале работ по его решению или запрос информации по существу обращения либо предоставление консультации, рекомендаций или готового решения, если проблема известна). Продолжительность времени реакции напрямую зависит от критичности инцидента и пакета приобретенной технической поддержки.

**Ошибка продукта** – поведение продукта, отличающееся от описанного в документации для данных инфраструктурных условий.

**Поддерживаемая конфигурация** – конфигурация, в которой программное обеспечение взаимодействует установленным и проверенным образом с аппаратными платформами, операционными системами, программными приложениями и сторонними продуктами; описание конфигурации приводится в документации.

**Альтернативная конфигурация** – конфигурация, не описанная в документации продукта, т.е. конфигурация, в которой программное обеспечение не было протестировано, проверено или одобрено к использованию.

**Обновление** – любая версия программного обеспечения, выпущенная в производство, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию программного обеспечения.

**Актуальная версия продукта** – старшая на текущий момент версия, включающая улучшения продукта и дополнительную функциональность, также может включать архитектурные изменения и поддержку новых платформ или операционных систем.

## Обязательства Вендора

### Вендор обязуется:

- Обеспечить предоставление услуги «Техническая поддержка» с надлежащим качеством, в соответствии с установленными сроками и приобретенным пакетом технической поддержки.
- В случае обнаружения уязвимости в сертифицированном продукте – предоставить решение, закрывающее обнаруженную уязвимость.
- Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте номер зарегистрированного инцидента для идентификации обращения.
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- При определении причины обращения как ошибки продукта предоставить Пользователю достаточную информацию для решения инцидента, а именно:
  - информацию об имеющейся версии, решающей проблему;
  - либо информацию об имеющемся обновлении продукта, решающем проблему;
  - либо информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
  - либо информацию о способе обхода данной проблемы.
- Предоставлять ответы по обращениям Пользователя, а именно:
  - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
  - консультации по продукту;
  - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам и рекомендации по решению типовых обращений.

## Обязательства Пользователя

### Пользователь обязуется:

- Установить и эксплуатировать продукт в соответствии с документацией на продукт.
- Настроить логирование (журналирование) событий в настройках продукта в необходимом объеме.
- Обеспечить бесперебойное электропитание аппаратных средств, на которых установлен и эксплуатируется поддерживаемый продукт.
- Направлять запросы на предоставление технической поддержки в соответствии с правилами написания запросов следующими способами:
  - самостоятельно зарегистрировав через портал самообслуживания;
  - отправив сообщение с адреса электронной почты домена организации, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка».
- При обращении за технической поддержкой предоставлять:
  - ключ активации услуги «Техническая поддержка»;
  - ключ активации продукта;
  - информацию, которая максимально полно и доступно описывает возникшую проблему, руководствуясь правилами написания запросов при обращении за технической поддержкой, которые содержат общий порядок сбора, обработки и передачи информации.
- Выполнять в полном объеме все рекомендации службы вендорской поддержки и предоставлять запрашиваемую информацию по существу обращения.
- При идентификации причины проблемы как аппаратной или в случае запроса на ремонт оборудования обратиться в ближайший сервисный центр с соответствующим запросом на ремонт оборудования.

## Обязательства Партнера (совместная поддержка)

### В соответствии с пакетом технической поддержки Партнер обязуется:

- Обеспечить предоставление услуги «Техническая поддержка» 1-й и 2-й линии с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками:
  - 1-я линия – регистрация, первичная обработка обращений;
  - 2-я линия – анализ и диагностика проблемы, предоставление решений и рекомендаций.
- Эскалировать в службу вендорской поддержки (на 3-ю линию) только запросы, связанные с решением сложных проблем:
  - недокументированные особенности;
  - ошибки в продукте.
- Все остальные запросы решать самостоятельно.

- Регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления инцидентами, возвращая Пользователю по электронной почте номер зарегистрированного инцидента для идентификации обращения.
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
  - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
  - консультации по продукту.
- При определении причины обращения как ошибки продукта и подтверждении этого факта Вендором – эскалировать проблему в службу вендорской поддержки и предоставлять Пользователю достаточную информацию для решения инцидента, а именно:
  - информацию об имеющейся версии, решающей проблему;
  - либо информацию об имеющемся обновлении продукта, решающем проблему;
  - либо информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
  - либо информацию о способе обхода данной проблемы.

## Ограничения и особые условия

Набор услуг в рамках технической поддержки зависит от фазы жизненного цикла, в которой находится версия продукта. Для актуальных версий продуктов предоставляется полная поддержка, включающая в себя техническую поддержку и выпуск исправлений и обновлений; поддержка предыдущих версий может быть ограничена. Пользователям версий, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления, а также помощь в обновлении на актуальные версии. Техническая поддержка предоставляется для продуктов, которые используются в поддерживаемой конфигурации. Поддерживаемая конфигурация описывается в документации к продукту и определяется версиями операционных систем, базами данных, устройствами, драйверами устройств и совместимыми приложениями. Продукты, используемые в альтернативных конфигурациях, не поддерживаются.

Обращения принимаются только от официальных представителей Пользователя, т.е. запросы на техническую поддержку Пользователь должен:

- самостоятельно регистрировать на портале самообслуживания под аккаунтом, выданным Пользователю;
- отправлять с адреса электронной почты домена организации, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка».

Одновременно в работе может находиться не более трех обращений от Пользователя по одному продукту. Время реакции определяется приобретенным пакетом технической поддержки и уровнем критичности проблемы, присвоенным при регистрации обращения или в процессе работы над проблемой. Первоначально присвоенный уровень критичности может быть изменен после начала работ по решению проблемы. Время решения инцидента может быть увеличено на время ожидания предоставления необходимой информации по существу обращения, запрашиваемой у Пользователя.

Если обращение Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельный инцидент.

Если служба вендорской поддержки определяет, что проблема связана с продуктом стороннего производителя, Пользователю следует обратиться в службу технической поддержки соответствующего стороннего производителя.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней обращение может считаться уже неактуальным, в таком случае работа Вендора над решением инцидента прекращается. При поступлении от Пользователя информации по закрытому таким способом обращению регистрируется новое обращение и связывается с уже закрытым для использования ранее предоставленной информации.

Услуга «Техническая поддержка» не оказывается в случае, если:

- истек срок технической поддержки (ключ активации услуги просрочен);
- продукт используется совместно с нелицензионными программными средствами;
- нарушены условия лицензионного соглашения.

## Варианты технической поддержки

Пользователь может выбрать оптимальный для себя вариант получения технической поддержки, напрямую от Вендора или через нашего сервисного Партнера.

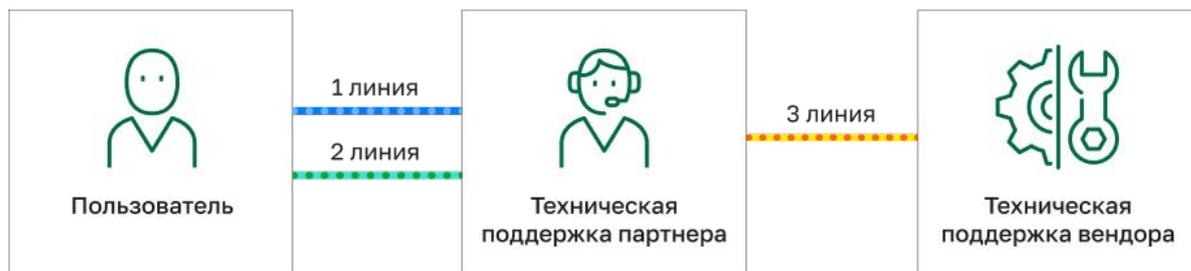
### Прямая ТП от Вендора доступна для пакетов:

Базовый  
Стандартный  
Расширенный  
VIP



### Совместная ТП через Партнера доступна для пакетов:

Стандартный  
Расширенный



## Пакеты технической поддержки

Каталог услуг	VIP	Расширенный	Стандартный Базовый*
Приоритет обслуживания	Наивысший	Высокий	Стандартный
Доступность услуги ТП 24x7	Телефон; Портал само- обслуживания; E-mail	Телефон; Портал само- обслуживания; E-mail	Портал само- обслуживания; E-mail
Выделенный менеджер (для координации работ)	●	-	-
Выделенный инженер (для проведения работ)	●	-	-
Присутствие на площадке заказчика (выезды в пределах МКАД)	●	-	-
Мониторинг уровня информационной безопасности**: - мониторинг событий ИБ - реагирование на инциденты ИБ - взаимодействие с НКЦКИ	●	●	-
Мониторинг работоспособности систем ИБ на базе продуктов ООО «Код безопасности»**	●	●	-
Работа над критичными инцидентами в режиме 24x7	●	●	-
Консультация по телефону с экспертом по продукту	●	●	-
Удаленное подключение	●	●	-
Самостоятельная регистрация и контроль обращений через портал самообслуживания	●	●	●
Работа над инцидентами в режиме 8x5 (рабочие дни МСК 10:00–18:00)	●	●	●
Консультирование по установке и использованию продукта	●	●	●
Информирование о доступных обновлениях продукта по запросу	●	●	●
Доступ к пакетам обновлений продукта***	●	●	●
Доступ к БЗ (известные ошибки и типовые решения)	●	●	●
Прием предложений по улучшению продукта	●	●	●

\* Пакет технической поддержки уровня «Базовый» входит в стоимость продукта и ограничен сроком 1 год с момента продажи.

\*\* Дополнительная услуга доступна только для пакета «Прямая ТП» (для «Совместной» недоступна) и при наличии технической возможности (например выход в интернет, размещение продуктов «Кода Безопасности» в сети клиента и пр.)

\*\*\* Условия обновления по действующему пакету ТП:

- непрерывность поддержки;
- необходимо отдельно приобретать установочный диск;
- срок поддержки автоматически не продлевается, остается в рамках действующей.

## Гарантированное время реакции

Степень критичности инцидента	Уровень обслуживания			
	VIP	Расширенный	Стандартный*	Базовый*
<b>Критичный</b>	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 15 мин.	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 30 мин.	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 30 мин.	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 1 час
<b>Существенный</b>	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 30 мин.	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 45 мин.	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 45 мин.	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 2 часа
<b>Некритичный</b>	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 45 мин.	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 1 час	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 1 час	Время регистрации – online; Время передачи в работу ≤ 4 часа

\* Рабочие дни МСК (10:00–18:00).

## Описание уровней ТП

<b>1-я линия</b>	Регистрация, первичная обработка обращений пользователей
<b>2-я линия</b>	Анализ и диагностика, предоставление решений и рекомендаций
<b>3-я линия</b>	Решение сложных проблем (недокументированные особенности, ошибки в продукте)

## Способы обращения за услугой ТП

<b>Портал самообслуживания:</b> <a href="https://support.securitycode.ru/">https://support.securitycode.ru/</a>	Обрабатывается в 1-ю очередь, согласно уровню обслуживания (ключ ТП)
<b>E-mail:</b> <a href="mailto:support@securitycode.ru">support@securitycode.ru</a>	Обрабатывается во 2-ю очередь, все обращения обрабатываются согласно уровню обслуживания БАЗОВЫЙ (независимо от имеющегося ключа ТП)

## Правила написания запросов

1. Пользователь самостоятельно регистрирует запрос через портал самообслуживания:  
<https://support.securitycode.ru/>.
2. Пользователь отправляет письмо с адреса электронной почты домена организации, на которую зарегистрирована услуга «Техническая поддержка», на электронный адрес службы вендорской поддержки ([support@securitycode.ru](mailto:support@securitycode.ru)).

Перед созданием запроса в службу вендорской поддержки рекомендуем поискать решение в [База знаний](#).

Не исключено, что Ваша проблема уже известна или у Вас типовой вопрос.

Запрос должен содержать полную информацию по существу обращения, как представлено ниже:

**Все пункты таблицы являются обязательными для заполнения!**

Ключ активации услуги «Техническая поддержка»	
Ключ активации продукта	
Название организации	
<b>Контактные данные представителя компании пользователя*</b> Контактное лицо Должность E-mail Телефон	
Название продукта	
Номер версии продукта (включая build)	
<b>Полное и четкое описание проблемы:</b> Как проблема проявляется? Описание и текст ошибки. Какие действия приводят к проявлению проблемы? Какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время?	
<b>Полный отчет о проблемном ПК/сервере в формате: «. html»</b> Например, с помощью утилиты <b>WinAudit</b> ( <a href="http://www.parmavex.co.uk/winaudit.html">http://www.parmavex.co.uk/winaudit.html</a> ) Или результат выполнения команды <b>msinfo</b> (msinfo32 /nfo; C:\server.nfo)	
<b>Журналы Windows Event log:</b> 1. Application (Приложение). 2. System (Система)	

\* Предоставляемые данные необходимы для осуществления коммуникации.