



Код безопасности
ГК «Информзащита»

Условия предоставления услуги Техническая поддержка Пользователей

Условия предоставления услуги Техническая поддержка Пользователей

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

Настоящие условия действуют для продуктов:

Honeypot Manager;

Security Studio EndPoint Protection;

Trust Access;

vGate;

Код Безопасности: Инвентаризация;

Security Studio Trusted Boot Loader.

Информация об условиях оказания технической поддержки по остальным продуктам, производимым компанией «Код Безопасности», предоставляются пользователям одновременно с приобретением этих продуктов или по отдельному запросу на имейл support@securitycode.ru.

Общие положения

Услуга Техническая поддержка предоставляется пользователям лицензионного программного обеспечения в поддерживаемых конфигурациях при наличии активного ключа активации услуги Техническая поддержка.

Для обращений за услугой Техническая поддержка используется электронный адрес: support@securitycode.ru.

Время доступности услуги: с 10:00 до 18:00, рабочие дни РФ по московскому времени.

Термины и определения

«**Обращение**» – электронное письмо с описанием проблемы представителя Партнера в службу технической поддержки Вендора.

«**Продукт**» – аппаратное и/или программное обеспечение, произведенное Вендором, легально приобретенное клиентом Партнера.

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

«**Уровень критичности**» – оценка сравнительного воздействия технической проблемы на инфраструктуру или функционирование организации в целом.

«**Уровень критичности 1**» – проблема, влияющая на функционирование критичных бизнес-процессов, приложений и систем или вызывающая угрозу потери или порчи данных.

«**Уровень критичности 2**» – проблема, препятствующая функционированию Продукта или его модулей согласно документации.

«**Уровень критичности 3**» – частичная потеря функциональности Продукта, не являющаяся критической, при сохранении основной функциональности.

«**Уровень критичности 4**» – запрос информации, консультация, вопрос по использованию Продукта или запрос новой функциональности.

«**Время реакции**» – период времени (начиная с момента регистрации Инцидента службой технической поддержки Вендора), в течение которого будет начата обработка Инцидента. Продолжительность времени реакции напрямую зависит от критичности Инцидента.

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

«**Поддерживаемая Конфигурация**» – конфигурация, в которой программное обеспечение взаимодействует с аппаратными платформами, операционными системами, программными приложениями и сторонними продуктами, установленными проверенным образом в соответствии с документацией.

«**Альтернативная Конфигурация**» – 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.

«**Основная Версия**» – новая версия программного обеспечения, включающая улучшения Продукта и дополнительную функциональность, может включать архитектурные изменения, поддержку новых платформ или операционных систем. Обычно Основная Версия не поддерживает обновление установленной версии и требует полной установки. Основные Версии обозначаются числом до точки, например: 1.0, 2.0 и т.д.

Обязательства Вендора

Вендор обязуется:

1. Обеспечить предоставление Пользователям технической поддержки с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками.
2. При обращении Пользователя зарегистрировать Инцидент в своей системе управления инцидентами, присвоить Инциденту номер для идентификации обращения. Предоставить присвоенный номер Инцидента Пользователю по электронной почте.
3. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
4. При определении того факта, что причиной Инцидента является программная ошибка Продукта и подтверждении этого факта Вендором, решением Инцидента считается:
 - предоставление информации об имеющейся версии, решающей проблему;
 - предоставление нового или существующего обновления;
 - предоставление информации о сроках выпуска версии или обновления, учитывающей обнаруженную проблему.

Обязательства Пользователя

Пользователь обязуется предоставить информацию, которая максимально полно и доступно описывает возникшую проблему, руководствуясь инструкциями, предоставляемыми Вендором после регистрации обращения, которые содержат общий порядок сбора, обработки и передачи Вендору информации о выявленных нарушениях работоспособности (ошибки, сбои, недокументированное поведение), возникающих при работе с Продуктами Вендора.

При идентификации причины проблемы как аппаратной или обращении Пользователя с запросом на ремонт оборудования Пользователь должен обращаться в ближайший сервисный центр для ремонта оборудования.

Ограничения и особые условия

Набор услуг в рамках поддержки зависит от фазы жизненного цикла, в которой находится версия Продукта. Для текущих 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 текущие 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.

Время реакции и решения 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 при изучении проблемы.

Время решения Инцидента может быть увеличено на время предоставления необходимой информации по существу обращения от Пользователя.

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

Если служба технической поддержки определяет, что проблема может быть связана с продуктом стороннего производителя, то Пользователь перенаправляется 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 более неактуальным и закрыто с соответствующей формулировкой. При поступлении от Пользователя информации по закрытому таким способом обращению регистрируется новое обращение.

Срок действия каждого пакета Технической поддержки ограничивается одним годом.

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.

Пакет услуг технической поддержки

В рамках пакета услуг Технической поддержки предоставляются следующие услуги:

- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователей в процессе установки или эксплуатации продуктов Вендора;
- предоставление консультаций по продуктам Вендора;
- предоставление обновления программного обеспечения;
- предоставление доступа к онлайн-ресурсам.

Время реакции

Уровень критичности 1	4 часа
Уровень критичности 2	8 часов
Уровень критичности 3	24 часа
Уровень критичности 4	48 часов



Код безопасности
ГК «Информзащита»

Почтовый адрес: 127018, Россия, Москва, а/я 55.

Адрес офиса в Москве: ул. Образцова, д. 38.

Адрес офиса в Санкт-Петербурге: Свердловская наб., д. 44.

Тел.: +7 (495) 980-2345 (многоканальный).

Факс: +7 (495) 980-2345.

Е-mail: info@securitycode.ru

Запрос дополнительной информации о продуктах: info@securitycode.ru

По вопросам стоимости и покупки продуктов: sales@securitycode.ru

По вопросам партнерства и сотрудничества: info@securitycode.ru

Вы можете узнать подробную информацию о продуктах на сайте:

www.securitycode.ru

О компании «Код Безопасности»

Компания «Код Безопасности» – российский разработчик программных и аппаратных средств, обеспечивающих безопасность информационных систем, а также их соответствие требованиям международных и отраслевых стандартов. Продукты «Кода Безопасности» применяются во всех областях информационной безопасности, таких как защита конфиденциальной информации, персональных данных, коммерческой и государственной тайны, а также среды виртуализации. «Код Безопасности» стремится предоставить клиентам качественные решения для любых задач информационной безопасности, как традиционных, так и появляющихся в процессе развития высоких технологий.

«Код Безопасности» входит в группу компаний «Информзащита», которая уже около 15 лет является лидером российского рынка информационной безопасности.

ООО «Код Безопасности» ведет свою деятельность на основании лицензий ФСТЭК России и ФСБ России.