

Техническая поддержка

PT NGFW

Круглосуточная поддержка и реакция на критические заявки в течение одного часа, а также упреждающая замена оборудования и его компонентов на следующий день в случае неисправности

Техническая поддержка

Услуги	Улучшенная NCD	Улучшенная VM
	для аппаратных платформ	для виртуального исполнения
Поддержка 24/7	+	+
Прием обращений	+	+
Диагностика сбоев и предоставление рекомендаций по их устранению	+	+
Консультации по настройке продукта	+	+
Консультации по использованию функциональных возможностей продукта	+	+
Замена оборудования и компонентов	На следующий день*	

* после подтверждения необходимости замены оборудования специалистами технической поддержки.

Время реагирования на заявки**

Уровень значимости заявки	График обслуживания	Улучшенная
Критический	Круглосуточно	до 1 часа
Высокий		до 2 часов
Средний	По рабочим дням*** с 9:00 до 18:00 по московскому времени	до 4 рабочих часов
Низкий		до 6 рабочих часов

** С момента получения заявки до первичного ответа специалиста технической поддержки с уведомлением о взятии заявки в работу.

*** Кроме субботы, воскресенья, официальных нерабочих праздничных дней в Российской Федерации.

Упреждающая замена оборудования

Если требуется заменить устройство или отдельные компоненты, мы оперативно отправим подменное оборудование на указанный вами адрес и возьмем на себя расходы на доставку. Возврат неисправного устройства осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента получения замены. Если клиент или партнер не смогли принять подменное оборудование, повторная доставка — за счет клиента.

Подтверждение необходимости замены	Оборудование в Москве	Оборудование за пределами Москвы
До 15:00	Доставка на следующий календарный день	Отправка на следующий календарный день со склада в Москве
После 15:00	Доставка через 1 календарный день	Отправка через 1 календарный день со склада в Москве

Дополнительные опции

Если требуется обеспечить неприкосновенность информации на дисковых накопителях в случае выхода их из строя или выхода из строя аппаратной платформы ПАК РТ NGFW, вы можете приобрести право не возвращать жесткие диски и твердотельные накопители, входящие в состав ПАК РТ NGFW. В этом случае вам необходимо самостоятельно извлечь их перед передачей оборудования производителю в рамках упреждающей замены.

Услуги	Для аппаратных платформ	
	Шлюзы безопасности	Система управления
Право невозврата жестких дисков и твердотельных накопителей для программно-аппаратных комплексов РТ NGFW при замене неисправного оборудования или компонентов	20xx, 30xx	MNGT, LOG

