

**Положение  
о технической поддержке  
программных продуктов  
компании  
ООО «Киберпротект»**

## Содержание

|  |           |
|--|-----------|
| <b>СОДЕРЖАНИЕ</b> .....                                      | <b>2</b>  |
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</b> .....                           | <b>4</b>  |
| <b>ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ</b> .....        | <b>6</b>  |
| Область технической поддержки .....                          | 6         |
| Ограничения технической поддержки .....                      | 7         |
| Планы технической поддержки .....                            | 8         |
| <i>Стандартная (Базовая) техническая поддержка</i> .....     | 8         |
| <i>Расширенная (Премиальная) техническая поддержка</i> ..... | 8         |
| Целевые показатели обслуживания .....                        | 8         |
| <b>ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ</b> .....    | <b>10</b> |
| Принцип сотрудничества .....                                 | 10        |
| Действия до создания обращения в техническую поддержку ..... | 10        |
| Способы обращения в техническую поддержку .....              | 10        |
| Рекомендации по обращениям в техническую поддержку .....     | 10        |
| Процессы взаимодействия Пользователя и СПП .....             | 11        |
| Принципы решения проблемы и закрытие Обращения.....          | 12        |
| Удаленное оказание поддержки .....                           | 12        |
| <b>ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОДУКТА В ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ</b> ..... | <b>13</b> |

## Введение

Киберпротект стремится обеспечить наилучшую поддержку и обслуживание пользователям своих продуктов. Служба технической поддержки призвана оказывать помощь в разрешении отдельных проблем, возникших при использовании программных продуктов и услуг Киберпротект на поддерживаемых платформах путем диагностики и устранения выявленных проблем.

Настоящее Положение о технической поддержке (далее «Положение») устанавливает единые для всех Пользователей программных продуктов и решений Киберпротект (далее «Продукты») правила и условия оказания технической поддержки независимо от срока приобретения лицензии на использование программного обеспечения, объема приобретенных лицензий и выбранных Программ.

С целью эффективного использования всех возможностей технической поддержки Киберпротект рекомендует Пользователям подробно ознакомиться с Положением. Это поможет обозначить необходимые для решения проблем ресурсы, инструменты, произвести обмен нужной информацией, что, в свою очередь, поможет в решении проблем.

## Термины и определения

| Термин  | Определение   |
|---|---|
| Пользователь  | Частное лицо или представитель организации, использующей программное обеспечение компании Киберпротект в целях изучения или на основании приобретенных прав на использование ПО.  |
| Авторизованный пользователь, Клиент                       | Обладатель прав на использование программного обеспечения Киберпротект и/или сертификата на техническую поддержку Киберпротект.   |
| Киберпротект, Исполнитель                                 | ООО «Киберпротект», разработчик и обладатель исключительных прав на программное обеспечение в соответствии с перечнем ПО на веб-сайте <a href="https://cyberprotect.ru/products/">https://cyberprotect.ru/products/</a> .   |
| Программы, ПО   | Компьютерные программы (программное обеспечение) Киберпротект, обеспечиваемые технической поддержкой в соответствии с настоящим Положением.   |
| Документация  | Набор документации, включающей в себя, в частности: эксплуатационную документацию (инструкции и руководства администраторов и пользователей), материалы по эксплуатации, описание Программ, спецификации, брошюры, лицензионные соглашения с конечными пользователями, дополнительные материалы и любую другую информацию, относящуюся к Программам и распространяемую как в печатной, так и электронной форме. |
| Дистрибутив Программы                                     | Набор файлов и данных, составляющих Программу, а также содержащий специальную программу для автоматизированной установки Программы, инструкции по установке и другие элементы Документации.   |
| Обращение, Запрос на Поддержку, Запрос на оказание Услуги | Документированное обращение Пользователя на предоставление услуг технической поддержки, информации, консультации, документации по указанному в настоящем Положении каналам связи с СПП по вопросам использования Программ в соответствии с Документацией.   |
| Инцидент  | Нештатная ситуация, связанная с потерей или возможной потерей функционирования ПО, не являющаяся частью штатного функционирования ПО. Обращение рассматривается СПП как Инцидент при условии, что ПО используется по своему назначению и в соответствии с Документацией.  |
| Консультационный запрос, Технический запрос               | Обращение, связанное с необходимостью получения разъяснений или дополнительной информации о работе ПО, его настройке и обслуживании.  |
| Дефект, Ошибка ПО, Проблема                               | подтвержденное отклонение поведения ПО от штатного функционирования в соответствии с эксплуатационной документацией.  |

| Термин  | Определение   |
|---|---|
| Новые версии Программ, Обновления               | усовершенствованные (модифицированные) выпуски Программ, создаваемые по мере необходимости время от времени Киберпротект, независимо от воли Пользователя.  |
| Специальные сборки Программ                     | модифицированные новые версии Программ, разрабатываемые, тестируемые и предоставляемые Киберпротект с целью расширенной диагностики проблем, расширения функциональности Программ, устранения выявленных Дефектов или предоставления Обходного решения. Специальные сборки создаются Киберпротект независимо от воли Пользователя, предоставляются Пользователям исключительно через СПП, не публикуются в разделе «Обновление продуктов» веб-сайта Киберпротект. |
| Обходное решение, Временное решение, Workaround | набор процедур, направленных на частичное либо полное разрешение Инцидента или смягчение его последствий.   |
| Техническая поддержка                           | набор услуг и сервисов, оказываемых в целях обеспечения бесперебойного функционирования ПО Киберпротект в соответствии с Документацией.   |
| Служба поддержки пользователей (СПП)            | команда компетентных специалистов Киберпротект, ответственная за оказание услуг технической поддержки Пользователей.  |
| План поддержки, План ТП                         | набор опций и услуг технической поддержки, доступных Пользователю при обращении к сервису технической поддержки.  |
| Время реагирования                              | период времени в рабочих часах СПП между моментом приема Обращения до момента первого ответа СПП по Обращению, а именно до момента уведомления Пользователя о регистрации Обращения в системе управления инцидентами СПП и о присвоении Обращению уникального регистрационного номера. Время реагирования никак не связано с показателем «Время решения».   |
| Время Решения                                   | период времени от момента уведомления Пользователя о регистрации Обращения до окончательного решения вопросов по Обращению (устранению Инцидента). Данный период времени не регламентируется.   |
| Степень Критичности                             | условная категория Обращения, определяемая на основании значимости Обращения для Пользователя, ее влияния на бизнес-процессы или технологические процессы Пользователя. Категория присваивается специалистами СПП на основании описания, предоставленного Пользователем, в соответствии с условиями настоящего Положения.   |

## Описание программы Технической поддержки

### Область технической поддержки

1. Команда технической поддержки Киберпротект предоставляет экспертные рекомендации на Обращения Пользователей в целях разрешения вопросов и проблем. Программа технической поддержки включает следующие услуги:
  - консультации по функциональным возможностям Программ;
  - консультации и рекомендации по установке, настройке, администрированию и использованию Программ в объеме эксплуатационной документации;
  - сбор данных для выявления и устранения подтвержденных Дефектов Программ или диагностирования Программ в ходе разрешения Инцидентов, включая удаленную диагностику или выезд инженера СПП к Клиенту (предоставляется исключительно по усмотрению СПП для критичных инцидентов);
  - консультации по восстановлению работоспособности Программ;
  - разработка и предоставление новых версий Программ, Специальных сборок Программ или Обходных решений с целью устранения подтвержденных дефектов Программ;
  - восстановление комплекта поставки Программ;
  - помощь по вопросам навигации по веб-сайту Киберпротект, загрузке продуктов и обновлений.
2. Пользователь может зарегистрировать неограниченное количество Обращений.
3. Киберпротект оставляет за собой право требовать от Пользователя проведения замены используемой версии Программы на указанную версию Программы с целью дальнейшей диагностики и разрешения проблемы.
4. Регистрация Инцидента не означает, что Киберпротект исправит дефекты Программ или внесет в них какие-либо изменения. Проведение диагностирования проблем также не означает признания Киберпротект какой-либо связи проблемы с каким-либо дефектом Программ до завершения процесса диагностирования.
5. Некоторые инциденты могут потребовать воссоздания условий возникновения инцидента в тестовой лаборатории Киберпротект в целях диагностирования и верификации Дефекта. Киберпротект оставляет за собой право запросить у Пользователя всю необходимую техническую информацию, а также специфическое программное или аппаратное обеспечение, необходимое для воспроизведения условий возникновения Инцидента в случае, если необходимое программное и/или аппаратное обеспечение отсутствует у Киберпротект.  
В категорию необходимой технической информации включаются: подробное описание сценария проявления Дефекта; детальное описание рабочего окружения; журналы, созданные Программами, операционной системой или служебными программами, предоставленными Киберпротект или другими поставщиками программного обеспечения; дампы памяти проблемных компьютеров; отчеты о конфигурации программного обеспечения и т.д.

Киберпротект гарантирует конфиденциальность и невозможность передачи таких данных третьим лицам, и будет использовать эти данные исключительно для решения Инцидента.

Киберпротект приложит все необходимые усилия для воспроизведения Инцидента и устранения проблемы, как только будет доступна вся необходимая информация, а также программное и/или аппаратное обеспечение. В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента Пользователю рекомендуется предоставить сотрудникам Киберпротект доступ к проблемным системам удаленно.

В случае если инцидент не может быть воспроизведен в тестовой лаборатории Киберпротект, нет возможности предоставления удаленного доступа к рабочему окружению, где инцидент может быть воспроизведен, Пользователь не предоставил запрошенную техническую информацию, программное аппаратное обеспечение для воспроизведения инцидента, или установлено, что Программа не является источником инцидента, инцидент не может быть рассмотрен и разрешен в рамках данной программы технической поддержки.

## Ограничения технической поддержки

1. Киберпротект обеспечивает техническую поддержку только на русском языке.
2. Не предоставляется техническая поддержка для бета-версий Программ.
3. Пользователям, не обладающим действующим сертификатом технической поддержки, предоставляется техническая поддержка только по консультационным запросам.
4. Запросы на улучшение, модификацию, изменение Программ, не связанные с дефектами Программ, регистрируются СПП в целях информирования других подразделений Киберпротект. Сроки решения таких запросов не сообщаются.
5. Программа поддержки Киберпротект не включает в себя следующее:
  - Действия по администрированию и конфигурированию ПО, включая: удаленные или выездные работы по первоначальной установке, настройке, обновлению программного обеспечения, проверке работоспособности ПО и другие действия, описанные в эксплуатационной документации
  - Работы и консалтинг по проектированию систем и политик защиты от потери или утечки данных.
  - Рекомендации по общей настройке инфраструктуры и систем информационной безопасности.
  - Консультации и работы по программному обеспечению третьих сторон, операционным системам, системам управления базами данных, аппаратному обеспечению, виртуальным средам.
  - Интеграция ПО Киберпротект со сторонним программным обеспечением, разработку дополнительных скриптов и запросов к СУБД.
  - Обучение по работе с ПО Киберпротект.
  - Демонстрацию ПО Киберпротект.
  - Другие услуги, относящиеся к Профессиональным сервисам: пожалуйста, свяжитесь с нашей командой профессиональных услуг для консультаций.
6. Услуги технической поддержки не оказываются в следующих случаях (обращениях):
  - Решение по инциденту, решение по которому уже было предоставлено Пользователю, но не было реализовано Пользователем;
  - Инциденты, вызванные проблемами или неполадками аппаратного обеспечения Пользователя;
  - Инциденты, возникшие на неподдерживаемых версиях программных платформ;
  - Инциденты, вызванные установкой и запуском сторонних приложений;
  - Инциденты, о которых Пользователь не может предоставить точную информацию, обоснованно запрошенную СПП с целью воспроизведения, расследования и решения инцидента;
  - Инциденты, возникшие в результате неприменения или неправильного применения эксплуатационной документации, а также инструкций, предоставленных в ходе решения Инцидента, в случае правильного использования которых возникновение Инцидента было бы невозможно.

7. Коммуникации Пользователя и специалистов СПП должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник СПП вправе прекратить оказание услуг технической поддержки и закрыть Обращение как не подлежащее решению.

## Планы технической поддержки

Киберпротект предоставляет Пользователям различные уровни технической поддержки (Планы оказания услуг технической поддержки), разработанные для удовлетворения потребностей различных категорий Пользователей и Клиентов, от частных лиц до корпоративного уровня.

## Стандартная (Базовая) техническая поддержка

Стандартная техническая поддержка со сроком действия 1 год предоставляется всем Клиентам с момента приобретения неисключительной (простой) лицензии на использование Программ независимо от объема приобретенных лицензий и выбранных Программ.

Стандартная техническая поддержка оказывается в рабочее время Киберпротект (с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени с понедельника по пятницу, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, устанавливаемых законодательством Российской Федерации).

## Расширенная (Премиальная) техническая поддержка

Услуги расширенной технической поддержки дополняют опции стандартной технической поддержки и ориентированы на пользователей с повышенными требованиями. Расширенная техническая поддержка приобретается дополнительно и позволяет решать проблемы в области кибербезопасности с высоким приоритетом, обеспечивая непрерывность бизнес-процессов Клиента.

## Целевые показатели обслуживания

| Степень критичности обращения           |   |
|---|---|
| Критичность А<br>(Критический инцидент) | Проблема, когда вследствие неработоспособности Программы или затронуты критически важные бизнес-процессы Клиента, либо выполнение основных сценариев использования Программы полностью невозможно.  |
| Критичность В<br>(Высокая важность)     | Выполнение основных сценариев использования Программы невозможно или затруднено, при этом бизнес-процессы Клиента не затронуты или существует известное обходное решение для смягчения последствий инцидента.   |
| Критичность С<br>(Средняя важность)     | Основные сценарии использования Программы не затронуты, серьезные последствия для производительности действий или осуществления функций Клиента отсутствуют, сохраняется возможность использования Программы с некоторыми ограничениями, при этом влияние на бизнес-процессы Клиента незначительны.   |
| Критичность D<br>(Низкая важность)      | Некритичные обращения: не затронуты сценарии использования Программы, при этом отсутствует влияние на бизнес-процессы Клиента. В данную категорию входят также консультационные запросы, обращения от неавторизованных пользователей, обращения по проблемам косметического характера, прочие запросы и обращения, не классифицируемые по первым трем категориям. |



При создании Обращения Степень критичности присваивается Пользователем в соответствии с его оценкой Инцидента. В процессе работы с обращением Пользователя Степень критичности может быть снижена СПП, если:

- Было предоставлено временное (обходное) решение, призванное смягчить последствия проблемы;
- Выяснился недостаточный уровень ознакомленности Пользователя с документацией Программы, при этом проблема связана с некорректным использованием Программы;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения проблемы (инструкции и запросы от СПП не выполняются, выполняются не полностью, со значительной задержкой; затребованная информация не предоставляется либо предоставляется частично или со значительной задержкой).

Киберпротект понимает важность быстрого реагирования и быстрого разрешения проблем. В следующей таблице приведены целевые показатели времени реагирования, применимые к Программам Киберпротект на базовом (стандартном) уровне поддержки для Клиентов Киберпротект. Эти показатели не распространяются на инциденты, вызванные сторонним программным обеспечением, и не гарантированы для Пользователей без действующего Сертификата технической поддержки.

## Время реагирования для Стандартной (Базовой) технической поддержки

| Степень критичности                     | Время реагирования |
|---|--------------------|
| Критичность А<br>(Критический инцидент) | 2 часа             |
| Критичность В<br>(Высокая важность)     | 4 часа             |
| Критичность С<br>(Средняя важность)     | 8 часов            |
| Критичность D<br>(Низкая важность)      | 24 часа            |

Указанное целевое время реагирования не указывает на время решения проблемы.

## Порядок оказания услуг технической поддержки.

### Принцип сотрудничества

Решение технических проблем и иных вопросов требует сотрудничества между Пользователем и специалистами СПП, что означает необходимость активного сотрудничества сторон и своевременных ответов Пользователя на вопросы СПП и проведения требуемых действий (например, сбор дополнительной информации для тестовых или диагностических целей, отработку запрошенных сценариев использования Программы, в том числе с применением Специальных сборок).

### Действия до создания обращения в техническую поддержку

Перед тем, как обратиться в Службу поддержки пользователей, следует:

- Четко сформулировать проблему или вопрос;
- Попытаться определить возможные источники возникновения проблемы;
- Собрать информацию о среде функционирования продукта, симптомах проблемы;
- Изучить Документацию.

### Способы обращения в техническую поддержку

- Форма обращения в техническую поддержку на веб-сайте Киберпротект <https://cyberprotect.ru/support>
- Электронная почта [support@cyberptorect.ru](mailto:support@cyberptorect.ru)
- Телефонная линия  
+7 (495) 137-98-07

Техническая поддержка по телефону используется для консультационных запросов и приема обращения от Клиентов, обладающих действующим Сертификатом на техническую поддержку. Телефонная поддержка не может использоваться как средство решения проблем в случаях, требующих проведения каких-либо диагностических действий, анализа технической информации и т.п. сценариев. Обращение по телефону в общем случае не снижает установленное Время реагирования.

### Рекомендации по обращениям в техническую поддержку

Лучшие практики для ускорения решения проблем:

- Каждое Обращение должно соответствовать формуле «1 инцидент = 1 заявка». Если решение предоставлено, Обращение следует закрыть, даже если есть новые вопросы или проблемы.
- При создании Обращения предоставлять подробное описание проблемы и диагностическую информацию, не дожидаясь запроса СПП.
- Каждому Обращению присваивается уникальный идентификатор. Этот номер обращения может быть запрошен СПП в дальнейшем.
- Если вам необходим более высокий уровень обслуживания по сравнению с опциями Стандартной (базовой) технической поддержки, обратитесь в отдел продаж Киберпротект (<https://cyberprotect.ru/sales>). Расширенная техническая поддержка может включать в себя такие дополнительные опции, как выделенный менеджер технической поддержки, ускоренное реагирование на запросы и приоритетная обработка запросов, расширение часов обслуживания, прямое общение со специалистами 2 линии СПП, участие СПП в диагностике проблем, включая удаленный и выездной методы диагностики.

## Процессы взаимодействия Пользователя и СПП

1. Пользователь направляет в СПП Киберпротект запрос любым из перечисленных выше способов.
2. В запросе на техническую поддержку следует предоставить:
  - Краткое описание вопроса или Инцидента.
  - Подробное описание симптоматики проблемы, скриншоты или точное описание сообщений об ошибках, сценарий (порядок действий) для воспроизведения проблемы, скриншоты, демонстрирующие суть проблемы.
  - Определение Степени критичности проблемы, информацию о влиянии проблемы на бизнес-процессы Пользователя для корректного определения Степени критичности проблемы.
  - Информацию о используемой Программе – используемой версии/сборке, установленных компонентах, отчеты/логи от Программы, если таковые присутствуют.
  - Информацию о среде окружения (ОС, оборудование на проблемном компьютере, сетевая конфигурация и др. значимая для понимания и разрешения Инцидента техническая информация).
3. СПП принимает и регистрирует Обращение, присваивая ему уникальный идентификатор. Обращения от Пользователей, не обладающих действующим Сертификатом технической поддержки, не имеющих права на использование актуальных версий Программ, либо использующих Программы в ознакомительных целях (пробная эксплуатация) регистрируются и обрабатываются с пониженной степенью критичности.
4. Ответственный специалист СПП воспроизводит или иным образом идентифицирует проблему, пытается решить ее самостоятельно и, если есть необходимость в дальнейших локализации и решении проблемы, задействует другие ресурсы поддержки Киберпротект (производит эскалацию проблемы на иной уровень).

По результатам анализа Обращения специалист СПП может запросить у Пользователя дополнительную информацию. Ожидается, что ответы на запросы будут предоставлены Пользователем в разумный срок, но не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения такого запроса для Инцидентов со Степенью критичности А (критичный инцидент), или не позднее 2 (трех) рабочих дней с даты получения такого запроса для прочих Инцидентов.

5. Ответственный Специалист СПП пытается предоставить Пользователю оперативное (временное или окончательное) решение проблемы, используя информацию, полученную в ходе локализации и воспроизведения проблемы.

Решением проблемы может являться ответ на вопрос Пользователя; Специальная (диагностическая или уникальная) сборка Программы; план действий, призванных минимизировать последствия проблемы для Пользователя (например, изменение системных настроек или временное отключение некритичной для Пользователя функциональности Программы), запустить Программу и обеспечить ее функционирование в соответствии с документацией.

6. В случае предоставления окончательного решения проблемы Обращение закрывается при подтверждении успешного разрешения Инцидента Пользователем или автоматически через 3 (три) рабочих дня при отсутствии ответа от Пользователя.

В случае предоставления временного решения проблемы специалист СПП снижает Степень Критичности обращения при подтверждении эффективности предложенного решения Пользователем или автоматически через 3 (три) рабочих дня при отсутствии ответа от Пользователя, при этом Обращение не закрывается.

## Принципы решения проблемы и закрытие Обращения

Основанием для закрытия Обращения в общем случае является предоставление Пользователю исчерпывающего ответа по консультационному запросу, или окончательного подтвержденного решения по Инциденту. Окончательное решение проблемы также может быть достигнуто предоставлением Пользователю временного (обходного) решения, если таковое устраняет проблему.

Если предоставленные СПП методы и средства решения проблемы не решают ее, специалисты Киберпротект продолжают работы над поиском решения вплоть до предоставления Пользователю окончательного решения, срок предоставления решения не устанавливается.

Для критических инцидентов (степень критичности А) предоставление исправлений, поддержка новых версий операционных систем, решение проблем безопасности, прямо связанных с использованием Программ, предоставляется только для актуальных версий Программ исключительно по усмотрению Киберпротект. Формат предоставления решения (обходное решение, хотфикс, новая версия, Специальная сборка) определяется Киберпротект по своему усмотрению. Если проблема решена в новой версии продукта, обновление рассматривается как предоставленное решение.

Окончательное решение некоторых дефектов Программ может быть предоставлено исключительно в форме ее новых версий. Также разрабатываются и предоставляются уникальные сборки Программ по дефектам, исправление которых в следующих сборках/версиях Программ не планируется; такие уникальные сборки рассматриваются как окончательное решение проблемы.

Проблема Пользователя будет считаться решенной (Обращение закрывается), если:

- Пользователю предоставлено решение проблемы, удовлетворяющее Пользователя;
- Уполномоченный представитель Пользователя обратился в СПП с просьбой закрыть обращение;
- Обнаружен и подтвержден дефект Программы, исправление которого будет предоставлено в новой версии.
- Обращение связано с выявленными недостатками в Документации. Информация о недостатках передается команде разработки для исправления в новой версии Программы;
- Проблема вызвана некорректной работой программного обеспечения иных производителей;
- Пользователь не отвечает на многократные запросы СПП в течение 5 (пяти) рабочих дней. В таком случае Обращение закрывается, Пользователю направляется соответствующее уведомление, работа по Инциденту не ведется.
- Запрос находится вне компетенции СПП, соответствующая информация вместе с переадресацией на соответствующий ресурс передана Пользователю;
- Обращение содержит запрос на создание новых функциональных возможностей Программы или расширение текущих возможностей. Информация анализируется и передается команде разработки для изучения возможности имплементации в будущих версиях.

## Удаленное оказание поддержки

В случаях, когда стандартных средств для разрешения Инцидента с категорией А («критичный инцидент») или категории В («высокая важность») недостаточно, Клиент и Киберпротект могут договориться о предоставлении Клиентом удаленного доступа для специалистов СПП, либо о выезде специалиста СПП к Клиенту. Расходы на Услуги выезда специалиста, не включенные в План технической поддержки, оплачиваются Клиентом дополнительно по соглашению Сторон.

## Жизненный цикл продукта в Технической поддержке

Поддержка продуктов Киберпротект осуществляется в соответствии с настоящим Положением в общем случае, либо в соответствии с договором оказания услуг технической поддержки, заключенными между Клиентом и Киберпротект.

Киберпротект предоставляет различные уровни поддержки в зависимости от стадии жизненного цикла поддержки, состоящего из следующих стадий:

1. Ограниченная поддержка Бета-версий: Киберпротект предоставляет поддержку, ограниченную консультациями по общим вопросам использования Программ, в рабочее время СПП, с наименьшим приоритетом обслуживания.
2. Полная поддержка: начиная с момента публичного выпуска Новой версии Программы, техническая поддержка оказывается в полном объеме на общих (единых) условиях ее предоставления, установленных настоящим Положением и действующим планом технической поддержки.
3. Частичная поддержка: техническая поддержка предыдущей версии Программ ограничивается в общем случае до уровня общих вопросов по эксплуатации. Диагностирование и исправление проблем в некоторых случаях возможно, но производится исключительно по усмотрению Киберпротект.
4. Консультационная поддержка: техническая поддержка устаревших версий Программ (не старше 2 (двух) предыдущих версий по отношению к актуальной) ограничивается до уровня общих вопросов по эксплуатации. Диагностирование и исправление проблем невозможно. Стадия консультационной поддержки может исключаться для некоторых Программ или их версий на усмотрение Киберпротект, когда поддержка сразу переносится на стадию Самообслуживания.
5. End-of-Life (Самообслуживание): Киберпротект не поддерживает снятые с обслуживания версии Программ (старше 2 (двух) версий по отношению к актуальной) по истечении периода Консультационной поддержки. В то же время инструменты самообслуживания пользователей доступны в течение достаточного срока после прекращения поддержки, в общем случае до 5 лет с момента коммерческого выпуска такой версии.