



Техническая поддержка Ivanti (FAQ)

Содержание

Как я могу связаться с технической поддержкой Ivanti?	3
Часы работы технической поддержки Ivanti.....	3
Праздники Ivanti.....	3
Какова программа поддержки пользователей Ivanti?.....	3
Каковы уровни поддержки пользователей Ivanti?	3
Что входит в мой пакет поддержки?	4
Какая программа у меня?	5
Какого вида тренинг входит в мою программу поддержки?	5
Могу ли я приобрести поддержку только для части количества моих устройств?	5
Где я могу зарегистрировать инциденты на портале самообслуживания?.....	5
Когда доступна телефонная поддержка?.....	6
Поддерживает ли моя программа поддержки приоритетное обслуживание?	6
Что покрывает поддержка Ivanti?.....	6
Какие версии программного обеспечения поддерживаются?	7
Как работает «Пакет инцидентов»?	7
Какие уровни приоритета инцидентов бывают?	7
Каково время отклика на данные уровни критичности?	8
Что понимается под словом «Инцидент»?.....	8
Как Ivanti работает с конфиденциальной информацией?	8
Что входит в программу «Выделенный технический специалист»?	8

Как я могу связаться с технической поддержкой Ivanti?

Пожалуйста, посетите сайт: <https://support.ivanti.com>

Здесь вы можете создать новые инциденты, проверить существующие инциденты, напрямую связаться с нами по телефону, а также получить доступ к большому количеству информации о наших продуктах. ПРИМЕЧАНИЕ. Вы должны зарегистрироваться в Community Ivanti, прежде чем вы сможете подать заявку на поддержку. Зарегистрироваться в Community можно здесь: <https://community.ivanti.com/welcome>.

Часы работы технической поддержки Ivanti

«Часы работы» означают обычные рабочие часы с понедельника по пятницу (за исключением праздников Ivanti) в центре поддержки Ivanti для региона, указанного ниже (на основе расположения Лицензиата).

Полный список региональных рабочих часов и варианты контактов можно найти здесь:

<https://www.ivanti.ru/support/contact>

Праздники Ivanti

Праздники — это дни, когда команда Ivanti не работает (для ознакомления со списком праздников Ivanti, пожалуйста, обратитесь к <https://www.ivanti.ru/support/contact>). В опубликованном отпуске Ivanti Support доступна 24x7 по вопросам с уровнем приоритета 1 (далее P1) для клиентов с подходящей программой поддержки.

Какова программы поддержки пользователей Ivanti?

Программы поддержки Ivanti — это программы, основанные на уровне ежегодных инвестиций в продукты и услуги Ivanti. Уровень инвестиций клиента выражается в баллах, которые рассчитываются на основе конкретных продуктов Ivanti, лицензированных клиентом в течение каждого годового периода, приобретенных Сервисных услуг и любых дополнительных баллов, приобретенных клиентом, для перехода на более высокий уровень поддержки. Клиент может получить доступ к своим конкретным итоговым суммам через сотрудников Ivanti, а также Сервисный портал. Уровень накопленных баллов определяет конкретные преимущества поддержки, на которые клиент имеет право. Баллы истекают в конце каждого периода поддержки, и новые расчеты баллов выполняются для каждого периода продления.

Каковы уровни поддержки пользователей Ivanti?

Службы поддержки Ivanti включают в себя обновление продукта, переход на новые версии, техническую поддержку, доступ к международной Базе Знаний (Community). Ivanti может предоставить перечисленные ниже вспомогательные услуги клиентам:

This document contains the confidential information and/or proprietary property of Ivanti, Inc. and its affiliates (referred to collectively as "Ivanti"), and may not be disclosed or copied without prior written consent of Ivanti.

Software Upgrade Protection (“SUP”)
Поддержка – Уровни:
0 – 2,999 баллов: Поддержка Base с пакетом инцидентов (ICP)
3,000 – 49,999 баллов: Поддержка Professional (PS)
50,000 – 199,999 баллов: Поддержка Enterprise (ES)
200,000+ баллов: Поддержка Enterprise Plus (EPS)
Выделенный технический специалист
Доступные направления: ITSM, ITAM, UEM, Security
Premier TRM
Enterprise TRM
<i>* IT Service Management = ITSM; IT Asset Management = ITAM; Security = Systems and Security Management; Unified Endpoint Management = UEM</i>

Что входит в мой пакет поддержки?

В зависимости общего количества баллов поддержки (доступ к текущим баллам через сервисный портал), вы можете претендовать на любое из следующих предложений поддержки:

Доступные услуги	SUP	ICP	PS	ES	EPS
Переход на новую версию	Да	Да	Да	Да	Да
Обновления установленного ПО Ivanti	Да	Да	Да	Да	Да
Доступ в Ivanti Community	Да	Да	Да	Да	Да
Удаленная диагностика			Да	Да	Да
Патчи HotFix для приоритетного направления			Да	Да	Да
Тренинг с инструктором в режиме реального времени			Да	Да	Да
Телефонная поддержка			Да	Да	Да
Отслеживание статуса инцидентов			Да	Да	Да
Телефонная поддержка 24 x 7 для инцидентов уровня P1				Да	Да
Ежегодная проверка системы					Да
Приоритетная телефонная поддержка					

Какая программа у меня?

Текущее количество баллов можно узнать через Сервисный Портал. Уровни поддержки проверяются и могут корректироваться в конце срока поддержки, любого срока продления, а также в любое время клиент может приобрести дополнительные баллы службы поддержки.

Как я могу узнать о новых версиях или патчах?

Ivanti предоставляет оповещения по электронной почте для таких вопросов, как технические обновления, патчи, утилиты и документы. Нажмите [здесь](#), чтобы узнать, как настроить оповещения. Ivanti не несет ответственности за любой отказ клиента от получения уведомлений, в том числе из-за отказа системы электронной почты или подключения к Интернету.

Какого вида тренинг входит в мою программу поддержки?

Для уровня поддержки Professional клиенты получают единый ваучер на один день обучения, организованного инструктором (ILO); для уровня поддержки Enterprise клиенты получают два ваучера на один день обучения, проводимого под руководством инструктора (ILO); для уровня поддержки Enterprise Plus клиенты получают три ваучера на один день обучения, организованного инструктором под руководством инструктора (MOT).

Могу ли я приобрести поддержку только для части количества моих устройств?

Клиент должен приобрести техническую поддержку и обслуживание для всего пула закупленных лицензий продуктов Ivanti, которыми он владеет. Если клиент решает купить техническую поддержку для продуктов Ivanti, он не может приобрести частичную техническую поддержку. Например, при покупке клиентом 1000 лицензий программного обеспечения Ivanti нельзя приобрести техническую поддержку для 500 лицензий.

Где я могу зарегистрировать инциденты на портале самообслуживания?

Клиенты могут регистрировать инциденты и вопросы 24 часа в сутки и 365 дней в неделю на нашем портале самообслуживания.

<https://support.ivanti.com>

С портала вы можете:

Отправить веб-кейс - это будет работать также, как и на нашем портале.

Отправить запрос обратного вызова - «Позвоните мне, как только вы будете доступны»:

- Когда вы выберете этот вариант, ваш запрос будет помещен в нашу очередь, и мы свяжемся с вами в

том порядке, в котором был получен запрос. Основное различие? Вам не нужно ждать. Мы позвоним вам.

Отправьте запрос обратного вызова - «Позвоните мне сейчас»:

- Это немедленно вызовет ваш телефон и поместит вас в очередь. Это в основном так же, как наши телефоны работали раньше, но теперь наши инженеры будут иметь всю вашу информацию наперед, и вам не придется перемещаться по меню телефона, чтобы добраться до нужной команды.

Когда доступна телефонная поддержка?

Телефонная поддержка доступна [во время работы Ivanti](#). Клиенты Enterprise и Enterprise Plus имеют право на поддержку телефона 24x7 (только для критических проблем P1).

Поддерживает ли моя программа поддержки приоритетное обслуживание?

Клиенты программы поддержки Enterprise Plus имеют право на доступ к поддержке клиентов с приоритетной очередью, назначенной автоматически во время запроса обратного вызова. Нажмите [здесь](#), чтобы проверить, какая у вас программа.

Что покрывает поддержка Ivanti?

Оказание поддержки не распространяется и не изменяет ограниченную гарантию (если таковая имеется) для любых продуктов Ivanti. Службы поддержки, обновления и переход на новые версии не включают какой-либо тип установки, развертывания или поддержки приложений для уникальных требований или сред. Ivanti не предоставляет, не гарантирует, что ответ Службы поддержки, предоставленный по настоящему Соглашению, исправит или устранит любую ошибку в течение какого-либо определенного периода времени. При уведомлении Ivanti о любой предполагаемой ошибке клиент должен предоставить Ivanti подробную информацию об ошибке, включая пример, контекст, в котором он был обнаружен, информацию о конфигурации системы клиента и шаги, необходимые для генерации или воспроизведения ошибки. По просьбе Ivanti клиент должен разрешить Ivanti или его представителю полный доступ к реализации клиента Ivanti и системе, на которой он установлен, чтобы Ivanti мог оказать поддержку.

Ivanti не обязана предоставлять услуги поддержки или предоставлять доступ к обновлениям и переходу на новую версию в той степени, в которой такая поддержка или обновления необходимы в результате: (i) работы продуктов Ivanti в условиях среды или конфигураций за пределами описанных в документации; (ii) Несоответствие материала Заказчика продукции Ivanti в соответствии со стандартами, предписанными в документации; или (iii) причины, не связанные с продуктом Ivanti, предоставленные вам Ivanti, включая, без ограничения, несанкционированные изменения продукта Ivanti, сделанные клиентом или от имени клиента.

Какие версии программного обеспечения поддерживаются?

Чтобы получить поддержку, клиенты должны использовать текущую версию или предыдущую версию продуктов Ivanti, которая находится на поддержке Ivanti. Текущие версии и сроки установки Ivanti указаны на странице <https://www.ivanti.ru/support/product-end-of-life>. Вы несете исключительную ответственность за правильную установку каждого обновления Ivanti и переход на новую версию Ivanti в соответствующие сроки.

Как работает «Пакет инцидентов»?

Доступны только для лицензиатов, которые имеют право на поддержку Base (0-2999 баллов) или образовательных клиентов Ivanti, лицензированных в соответствии с Лицензионным соглашением о лицензии и поддержке программного обеспечения Ivanti Academic Alliance или другими моделями обучения / академического лицензирования / ценообразования. Если приобретена «Поддержка Base с пакетом инцидентов», то за количество приобретенных инцидентов Ivanti предоставит следующие службы поддержки: (i) Поддержка обратного вызова телефона, доступная в рабочее время. Кроме того, клиенты смогут получить доступ к веб-сайту службы поддержки Ivanti (24 часа в сутки, 365 дней в году), включая базу знаний Ivanti, технические документы технической поддержки и критические исправления, а также патчи программного обеспечения.

(ii) Клиенты также смогут получить доступ к порталу (24 часа в сутки, 365 дней в году), чтобы создать и отслеживать инциденты на поддержку без помощи службы поддержки.

Какие уровни приоритета инцидентов бывают?

Уровень приоритета 1 - P1, “Очень высокое влияние на оказание услуг”

Случай поддержки или технического обслуживания, где, несмотря на правильную установку и использование: (a) значительная часть одного или нескольких продуктов Ivanti не работает и не может быть перезапущена; (b) есть ошибка в основной программной функции, которая делает эту основную программную функцию полностью непригодной; или (c) есть ошибка, которая приводит к тому, что критически важное приложение сторонних разработчиков будет нестабильным.

Уровень приоритета 2 - P2, “Высокое влияние на оказание услуг”

Уровень поддержки или технического обслуживания, где, несмотря на правильную установку и использование, возникает ошибка в основной программной функции, которая оказывает значительное влияние на один или несколько продуктов Ivanti, так что запуск продукта Ivanti обеспечен трудностями, но не невозможным для использования.

Уровень приоритета 3 - P3, “Среднее влияние на оказание услуг”

Техническая поддержка, где, несмотря на правильную установку и использование: (a) в одном или нескольких продуктах Ivanti незначительное ухудшение производительности или функции; или (b) в одном или нескольких продуктах Ivanti возникают незначительные прерывистые проблемы. Может быть доступно коммерчески разумное

решение проблемы. Любой случай, о котором сообщается, кроме телефона (т. е. Интернета или иным образом), будет классифицироваться как инцидент P3 или P4 по разумному усмотрению Ivanti.

Уровень приоритета 4 - P4, “Низкое влияние на оказание услуг”

Более подробно можно ознакомиться на сайте <https://www.ivanti.ru/company/legal/support-terms>

Каково время отклика на данные уровни критичности?

Приблизительное время отклика можно посмотреть на сайте: <https://www.ivanti.ru/company/legal/support-terms>

Что понимается под словом «Инцидент»?

«Инцидент» - это единственная проблема с продуктом Ivanti и разумные усилия, необходимые для ее решения. Одна проблема поддержки не может быть разделена на подзадачи независимо от объема усилий, необходимых для решения проблемы. Если проблема состоит из нескольких проблем, для решения каждой проблемы потребуется отдельный инцидент. Ivanti должен определить, что представляет собой инцидент на индивидуальной основе.

Как Ivanti работает с конфиденциальной информацией?

Ivanti стремится соблюдать конфиденциальность пользователей во всех своих сообщениях относительно своих продуктов и услуг. Политика конфиденциальности Ivanti на <https://www.ivanti.com/company/legal/privacy-policy> описывает методы обработки информации Ivanti. Если вы дадите нам личные данные, они будут рассматриваться в соответствии с этой политикой. Посещая или загружая любые материалы с веб-сайтов Ivanti или предоставляя личные данные нам через веб-сайты Ivanti или адреса электронной почты, вы принимаете и соглашаетесь с практикой, описанной в этой политике. Если вы не согласны с этими условиями, не используйте веб-сайты Ivanti, не загружайте из них какие-либо материалы и не предоставляйте информацию Ivanti или ее аффилированным компаниям по электронной почте или другими способами. Эта политика охватывает все веб-сайты Ivanti и коммуникации с клиентами, а также личные данные, которые вы предоставляете Ivanti Customer Support. Некоторые дочерние компании или программы Ivanti, а также партнеры-поставщики решений Ivanti могут иметь свои, возможно, разные политики. Ivanti рекомендует вам ознакомиться с этой политикой конфиденциальности и всеми веб-сайтами, которые вы посещаете, и / или компаниями, отправляющими вам сообщения.

Что входит в программу «Выделенный технический специалист»?

Если вы приобрели какой-либо продукт Ivanti, вы также можете приобрести любые предложения по программе «Выделенный технический специалист» (TRM). Услуга TRM — это предложение на основе подписки, которое обычно работает в течение 12 месяцев. Ваш TRM будет работать менеджером проекта, с заинтересованными сторонами проекта и бизнеса, а также ключевым операционным персоналом вашей организации для ускорения ранних этапов принятия и обеспечения интеграции в повседневную деятельность. Каждый TRM предназначен для

конкретного решения Ivanti, такого как: управление ИТ-системами, управление ИТ-активами, управление системами и безопасностью и унифицированное управление конечными устройствами.

The table below details the different TAM offerings and the associated benefits:

	Premier TRM	Enterprise TRM
Дней в году	До 24 дней	До 48 дней
На стороне клиента	до 25%	до 25%
Командировочные	Включены	Включены
Обучающие ваучеры	2	3
Продолжительность	12 месяцев	12 месяцев