СОПРОВОЖДЕНИЕ

Техническая поддержка

Продукт: СОПКА.Рой · Версия: 1.0.0 · Агент: 1.0.1 · Протокол: 1 · Редакция: 15.10.2026

Правообладатель ПО: Общество с ограниченной ответственностью «Каннам». ИНН 2543020645, ОГРН 1132543001502. Реквизиты приведены в отдельном разделе документации.

Контакты

office@kannam.pro · +7 (965) 201-05-46
Режим работы: понедельник-пятница, 09:00-18:00 (МСК).

Что указать в обращении

- название продукта и версия комплекта;
- версия агента и протокола;
- время события с часовым поясом;
- workspace UUID и client UUID без регистрационных токенов;
- шаги воспроизведения, ожидаемый и фактический результат;
- фрагмент журналов после удаления паролей, cookies, токенов и содержимого защищаемых данных.

Приоритеты

Приоритет	Пример
Критический	Подтверждённая межарендаторная утечка, компрометация ключей или полная недоступность production.
Высокий	Не работает регистрация агентов, политики или основная обработка инцидентов.
Средний	Дефект отдельного канала при наличии обходного решения.

Приоритет	Пример
Низкий	Консультация, документация или предложение улучшения.

Ответственное раскрытие

Сообщения об уязвимостях направляйте напрямую правообладателю. Не прикладывайте реальные персональные данные и не публикуйте технические детали до согласования исправления.

Диагностический минимум

- Версия продукта/агента, ОС, браузер и время ошибки с часовым поясом.
- Workspace, UUID клиента, идентификатор события/команды и точная последовательность действий.
- Ожидаемый и фактический результат, роль пользователя, частота повторения и масштаб влияния.
- Обезличенный фрагмент лога приложения или worker за соответствующий период и состояние зависимости, к которой относится ошибка.

Не отправляйте пароли, регистрационные/device-токены, приватные ключи, .env целиком и HAR с cookies. Файлы сотрудников и снимки передаются только по согласованному защищённому каналу при наличии полномочий. При невозможности раскрыть материал подготовьте воспроизводимый обезличенный пример.

До передачи обращения

Не удаляйте очередь, регистрационную identity, volumes или доказательства. Зафиксируйте состояние и ограничьте последствия сбоя. Срочность обращения описывайте через влияние на работу; сроки реакции определяются условиями сопровождения, а не наличием формы обращения.

Обращения по производительности

Помимо версии и времени укажите число активных агентов и операторов, частоты событий и снимков, средний размер материалов, срок хранения, ресурсы сервера и влияние на работу. Приложите обезличенные показатели RPS, задержек, ошибок и роста очереди. Сравнение с расчётом на 1000 агентов из «Системных требований» имеет смысл только при сопоставимом профиле; число зарегистрированных записей само по себе не описывает нагрузку.

Обращение по AI-чату

Укажите время, выбранную область, этап прерывания и текст сообщения об ошибке. Не пересылайте API-ключи, пароли и полный чувствительный вопрос. Сначала проверьте квоту, роль и доступность сервиса. Для оператора предусмотрен дашборд Grafana «AI-чат» с агрегатами запросов, ошибок, токенов, времени и инструментов без текстов переписок.

Подробнее: AI-чат: анализ безопасности.