

**kaspersky**

# 扩展技术支持计划 Enterprise

MSA Enterprise

# 1. 常规条款和条件

以下列出卡巴斯基实验室为证书所有者提供的 MSA Enterprise 扩展技术支持计划的内容。

MSA Enterprise 技术支持计划旨在向最终用户提供高质量的技术支持服务，与卡巴斯基实验室最终用户许可协议执行的标准技术支持条款相比，最终用户使用软件产品的相应条款由 MSA Enterprise 技术支持计划决定。

## 2. 定义

**“Company Account”** 是指基于网络的卡巴斯基实验室技术支持请求处理系统。

**“产品”** 是指客户依照与卡巴斯基实验室之间的许可协议条款购买、部署并确认许可协议进行安装的卡巴斯基实验室软件产品。

**“最终用户”，“用户”，“客户”，(您/ 您的)** 是指一个组织，其拥有依据本计划支持的授权产品。

**“事件”** 是指客户提交的所有事件，这些事件不属于产品标准操作的一部分，导致或可能导致产品提供的服务质量中断或降低。

**“本地时间”** 是指卡巴斯基实验室本地办公室的时区。

**“问题”** 是指一个或多个事件的未知潜在原因，当根本原因已知并且临时解决方案或者永久替换方案得到确认时，其变为已知错误。

**“已知错误”** 是指当已经得知问题产生的根本原因并有临时的解决方案或已经确定永久替代方法时，问题将变成已知错误。

**“产品错误”** 是指产品的异常行为。

**“服务请求”** 是指来自客户的支持，交付，信息，建议或文档的请求，这些问题与产品出现功能错误或功能丧失是不相关的。

**“病毒爆发”** 是指病毒未被最新的反病毒数据库及产品的执行模块检测到，以至于影响业务连续性和/或影响大量的终端用户的严重情形。病毒爆发属于产品相关事件。

**“恶意程序相关事件/病毒事件”** 指与产品不相关的事件，需要卡巴斯基实验室提供移除恶意程序的详细说明建议，和/或恶意程序的描述，和/或特定的恶意程序清除工具。

**“事件 严重程度/紧急程度”** 是指根据客户的业务需求来衡量业务事件或问题的危急程度。详情见附录 1。

**“响应时间”** 是指某个事件从接收起，到为事件发起者提供答复（通过支持系统、电子邮件或电话）所经过的时间。

**“更新”** 是指卡巴斯基实验室发布具有新病毒特征码的反病毒数据库或发布提高性能和/或扩展功能的产品可执行模块修改。

**“升级”** 是指涉及到发布新版本号的产品更新。

**“变通方案”** 是指为事件提供临时解决方案的过程。

**“误报”，“误杀”** 是指当产品错误的把一个安全的文件，检测为被感染对象时的情况。

## 3. MSA Enterprise 支持计划内容

涉及产品操作相关的技术支持以及发生事件后维修请求的受理，由以下方式实施：

- 卡斯基实验室技术支持门户网站，365 天 x 24 小时接受请求
- 电话线路优先，根据紧急程度：
  - 1级严重事件及2级严重事件请求，365天 x 24小时；
  - 3 - 4级事件请求，卡斯基实验室本地办公室工作时间。
- 电子邮件（仅当 CompanyAccount 无法访问时），365 天 x 24 小时接受请求。
- 指派技术客户经理，本地时间的工作时间。

### 事件处理

#### 通过 Company Account 网站处理事件

基于 Web 的卡斯基技术支持请求处理系统可以通过以下地址访问：

<https://companyaccount.kaspersky.com>

客户可以使用这个系统：

- 访问个人账户以创建、更新并监控事件；
- 咨询产品安装、配置和功能类问题，获取相关技术支持；
- 获取处理文件感染以及如何从安装有最新反病毒数据库卡斯基产品保护的客户计算机中移除恶意软件的相关技术支持。

#### 电话事件处理

电话技术支持仅提供给授权的客户联系人。

### 响应时间

卡斯基实验室根据客户请求的紧急程度，保证以下响应时间：

严重级别	响应时间
1 级事件	30 分钟*
2 级事件	4 小时
3 级事件	6 工作时
4 级事件	8 工作时

\*工作时以外，包含周末和假期，需要拨打电话

相比较标准支持包，MSA Enterprise 的客户请求有更高优先级。

紧急级别是由客户联系技术支持时选择的事件类别（使用 Company Account 里的下拉列表）及事件要点来确定的。如果事件的严重程度没有客户指定的严重，卡斯基实验室保留修改请求紧急级别的权利。紧急级别的列表和描述在附录 1 中。

## 事件解决控制

在任何时候，一个事件都可能在客户方（即客户正在采取行动来促进/加速卡斯基实验室问题的解决）或卡斯基实验室方。

当卡斯基实验室要求客户提供信息时，事件就在客户方。当客户向卡斯基实验室提供所要求的信息时，该事件被认定是在后者一方。事件在客户方的时间限制为 1 个月。如果客户逾期未回复，该事件就会超时关闭。

仅当事件停留在卡斯基方时，卡斯基实验室才会负责。

## 卡斯基实验室指定技术客户经理（TAM）专员，目的是维护与客户沟通的整合渠道

TAM 是卡斯基实验室的雇员并负责处理所有的客户事件。技术客户经理的职责确定如下：

- 对卡斯基实验室技术团队处理中的事件进行组织沟通；
- 通知客户事件的当前状态；提供季度报告；
- 监督客户请求事件的处理进度，并在需要时及时升级问题；
- 根据卡斯基实验室专家的建议和指示为客户的 IT 部门提供支持；
- 与客户合作进行分析工作，解决当前技术及操作事件。

TAM 工作时间周一到周五，上午 10 点到下午 6 点 30。\* 本地时间，固定电话、手机和电子邮件。如果 TAM 不可用（正常工作时间之外，包括周末），客户的请求发送给 MSA 技术支持线路值班经理。

\*业务工作时间可能因地区而异，请查看您的卡斯基 MSA 服务证书了解详情。

客户指定联系人（根据支持的附加条款）与卡斯基实验室进行联系，分享他或她的联系方式（邮件，电话号码和可用的其他方式）以便一致高效的协作解决事件。

## 质量管理

### 事件升级和索赔管理

按照以下方案受理有关技术支持质量的投诉和建议：

升级级别	1	2	3
	技术客户经理 TAM	卡斯基实验室区域办公室技术团队负责人	商务客户经理（商务联系人）

问题当前在卡斯基实验室方时，客户可以升级未解决的事件。

### 提供当前开启事件的报告

在解决事件过程中，卡斯基实验室将尽一切努力及时向客户提供当前开启事件的状态信息，如下表所示。

严重级别	报告周期
1 级事件	根据协议，但不能高于一日一次（通过电子邮件或电话）
2 级事件	定期报告
3 级事件	
4 级事件	

## 客户要求发布反病毒数据库以处理病毒事件或误报

假如使用的是最新的反病毒数据库，出现了漏报（产品将感染的文件标识为安全文件）或是相反的情形，出现误报，客户可以要求更改产品的反病毒特征。卡巴斯基实验室为客户提供产品更新，以确保正确检测文件。

卡巴斯基实验室执行以下操作：

- 处理有关反病毒数据库发布的请求（指定的专家组 365\*7\*24 全天候工作）
- 为 MSA Enterprise 客户发布高优先级（快速）更新
- 技术客户经理向客户通报其请求事件的进展情况

## 提供公共补丁和私人补丁

- 处理关于补丁的发布和专用修复的请求（一组工程师专门为Enterprise客户处理请求）
- 技术客户经理向客户通报其请求事件的进展情况

卡巴斯基实验室会使用商业上合理的努力程度来释放私人程序修正代码（私人补丁）。发布程序修正代码依照支持服务条款及条件中的产品支持生命周期。（最新版本：[https://support.kaspersky.com/support/rules/zh\\_hans](https://support.kaspersky.com/support/rules/zh_hans)）。

私人程序修正补丁的使用条款也在卡巴斯基实验室与客户之间授权许可协议的章节中有描述。

## 附加支持条款

客户可以指派多达 8（八）位授权联系人向卡巴斯基实验室技术支持发起请求。授权联系人列表应当在卡巴斯基 MSA Enterprise 证书中定义。如果改变授权联系人列表客户应当通过 Company Account 发送书面请求。卡巴斯基实验室将为客户提供一个卡巴斯基 MSA Enterprise 证书的更新版本。

在卡巴斯基 MSA Enterprise 证书有效期内，客户可以注册无限数量的事件。

为测试和验证病毒感染或产品故障，卡巴斯基实验室需要重现某些问题。

客户应提供卡巴斯基实验室所需的必要信息和特定软件或硬件，这可能是为了重现问题，让问题可再次发生并被验证的必要条件。如果卡巴斯基实验室不具备必要的软件或硬件，可能需要由客户提供。

一旦客户提供了所有需要的软件和/或硬件以及必要的信息，卡巴斯基将尽力重现问题。

如果问题不能被重现，客户应授权卡巴斯基专家远程指导并访问故障系统。

如果问题不能由任何一方重现，或客户无法授权卡巴斯基专家访问网络来重现问题，或如果检测到的问题原因在产品之外，此类事件将不属于支持计划范围。

## MSA Enterprise 扩展技术支持计划的局限性

MSA Enterprise 计划所涵盖的技术支持内容不适用于以下事件：

- 客户已经解决的事件（即已经在某产品拷贝上成功解决后，又在另一个已安装的产品拷贝上再次发生的事件）；
- 问题故障排除均与已解决问题类似或相同（即无需卡巴斯基实验室的额外指导即可应用先前生成的解决方案的事件）；
- 客户硬件故障引起的事件；
- 不支持的软件平台引起的事件（包括但不限于其兼容性未经卡巴斯基实验室确认的beta软件，服务包或附加内容更新）；
- 由于安装和运行第三方应用程序导致的事件（包括但不限于文档里发布的不支持或不兼容软件）；
- 客户不能提供准确信息的事件，而这些信息是卡巴斯基为重现、研究和解决问题而要求的；
- 由于疏忽或错误使用卡巴斯基实验室指导说明而导致的事件，如果该说明使用得当，可显著避免事件发生。

## 4. 附录

### 附录 1. 产品事件的严重级别

**“1 级事件”**（严重）是指严重的产品问题，包括产品正常功能中断影响客户的业务连续性以及造成产品（多个产品）或操作系统崩溃，或数据丢失，需要将默认设置更改为不安全值，或是安全问题，前提是没有可用的变通方案。

以下问题（但不限于）涉及到产品相关的 1 级事件：

- 所有本地网络（或网络核心部分）无法正常工作，妨碍企业核心业务运作

**“2 级事件”**（高等）是指影响产品功能但不会造成数据损坏/丢失或软件崩溃的中等级别问题。当 1 级事件有变通方案可用时，会被重新归类为 2 级事件。

以下问题（但不限于）涉及到产品相关的 2 级事件：

- 产品故障或不工作，但不妨碍企业核心业务运作

**“3 级事件”**（中等）是指不影响产品功能的非关键问题或服务请求。

以下问题（但不限于）涉及到 3 级事件：

- 产品部分功能无法启用（故障），但客户的其他程序不受影响。

**“4 级事件”**（最低）是指其他非关键问题或服务请求，上面未涉及到的所有问题均属于该级别。

### 附录 2. 病毒事件严重级别

**“1 级事件”**（严重）是指病毒爆发，包括产品正常功能中断，影响客户的业务连续性以及造成产品（多个产品）、操作系统（多台系统）崩溃或数据丢失，前提是没有可用的变通方案。

以下问题（但不限于）涉及到病毒相关的 1 级事件：

- 所有本地网络（或网络核心部分）不工作；
- 病毒爆发；
- 对于关键业务系统文件的误报。



**“2 级事件”**（高等）指影响产品功能但不会造成数据损坏/丢失或软件崩溃的中等级别问题。当 1 级事件有变通方案可用时，会被重新归类为 2 级事件。

以下问题（但不限于）涉及到病毒相关的 2 级事件：

- 一些非关键网络节点被感染；
- 非业务关键系统文件的误报。



[www.kaspersky.com/](http://www.kaspersky.com/)  
[www.securelist.com](http://www.securelist.com)