

**kaspersky**

**Расширенная техническая  
поддержка для  
программно-аппаратного  
комплекса  
Kaspersky SD-WAN**

## 1. Общие условия

Настоящий документ определяет условия и регламент оказания услуг премиальной технической поддержки для **программно-аппаратного комплекса (ПАК) Kaspersky SD-WAN для которого приобретен сертификат расширенной технической поддержки АО «Лаборатория Касперского»** (далее Лаборатория Касперского). Также документ регламентирует порядок взаимодействия представителей клиента и АО «Лаборатория Касперского».

Сертификат расширенной технической поддержки **распространяется на указанное в нем количество ПАК и на конкретные серийные номера ПАК**, указанные в приложенном к письму с сертификатом файле.

## 2. Определения

**«CompanyAccount»** – web-система обработки инцидентов Службой Технической Поддержки Лаборатории Касперского (<https://companyaccount.kaspersky.com>)

**«Пользователь»** – юридическое лицо, использующее программно-аппаратный комплекс (ПАК) Kaspersky SD-WAN, для которого будет оказываться техническая поддержка в соответствии с настоящей программой.

**«Инцидент», «Запрос», «Обращение»** – любое событие, сообщенное Пользователем, которое не является частью стандартного функционирования программно-аппаратного комплекса для Kaspersky SD-WAN, и которое вызывает или может вызвать проблемы функционирования.

**«Критичность инцидента»** – означает меру бизнес-критичности инцидента, основанную на потребностях бизнеса Пользователя.

**«Время реакции»** – время, прошедшее с момента получения «Лабораторией Касперского» информации о любом инциденте до момента предоставления Пользователю квалифицированного ответа (посредством Company Account Пользователя на интернет-портале технической поддержки, электронной почты или телефона).

**«Программно-аппаратная платформа», «ПАК», «Оборудование»** – это комплекс технических и программных средств, работающих совместно для выполнения одной или нескольких специальных задач.

## 3. Порядок оказания технической поддержки

### Прием запросов

Клиент имеет право на получение технической консультации по вопросам эксплуатации ПАК и отправку запросов на устранение негативных последствий инцидентов посредством:

- Приема запросов по приоритетной выделенной телефонной линии<sup>1</sup> в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни).
- Приёма запросов посредством web-системы обработки запросов [CompanyAccount](#) в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни)
- Приёма запросов по электронной почте<sup>2</sup> в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни), когда недоступна система CompanyAccount.

<sup>1</sup> Номер телефона приоритетной выделенной линии указан в письме и в сертификате расширенной технической поддержки (<https://support.kaspersky.ru/corporate/faq-for-business-products#what-is-an-MSA-certificate>).

<sup>2</sup> Электронная почта указана в письме и в сертификате расширенной технической поддержки (<https://support.kaspersky.ru/corporate/faq-for-business-products#what-is-an-MSA-certificate>).

## Обработка инцидентов

### Обработка инцидентов через web-систему обработки запросов

Посредством web-системы обработки запросов CompanyAccount «Лаборатория Касперского» предоставляет Пользователю:

- возможность использования персональной учетной записи Пользователя для создания, обновления и мониторинга заявок по инцидентам;
- возможность получения информации о номере заявки и ее состоянии;
- техническую поддержку и консультации по решению инцидентов в процессе использования программно-аппаратного комплекса.

### Обработка инцидентов по приоритетной выделенной телефонной линии и по электронной почте

Поддержка по телефону и электронной почте предоставляется «Лабораторией Касперского» только авторизованным сотрудникам Пользователя (см. Дополнительные условия поддержки).

### Содержание заявки

Перед обращением в службу технической поддержки «Лаборатории Касперского» Пользователь должен провести диагностику аппаратного обеспечения самостоятельно (в т.ч. с помощью внутреннего ИТ-подразделения).

При обращении в техническую поддержку «Лаборатории Касперского» Пользователь должен быть готов предоставить следующую информацию:

- Номер сертификата расширенной технической поддержки
- Наименование организации и контактные данные обратившегося лица (ФИО, телефон, электронная почта)
- Наименование и серийный номер(а) аппаратного обеспечения, с которым(и) произошёл инцидент
- Описание проблемы и ее критичность.

### Уровни критичности инцидента

Критичность инцидента регламентируется следующим образом:

- **Уровень критичности 1** – авария или сбой, угрожающие потерей или длительной недоступностью аппаратного обеспечения, влекущих за собой сбой или влияющих на непрерывность бизнес-процессов Пользователя.
- **Уровень критичности 2** – сильное ограничение работоспособности систем Пользователя без угрозы потери данных, сбоя или простоя бизнес-процессов.
- **Уровень критичности 3** – система функционирует без угрозы потери данных, сбоя или простоев, но в журнале событий присутствуют предупреждения о возможных проблемах или неисправности отдельных компонентом (при этом система находится в отказоустойчивом состоянии).
- **Уровень критичности 4** – работоспособность аппаратного обеспечения не нарушена. Требуется информационно-консультационные услуги по настройке/использованию/функционированию/диагностике оборудования.

Уровень критичности инцидента определяется его категорией, выбранной Пользователем при первоначальном обращении (через выбор предустановленных уровней в web-системе обработки запросов CompanyAccount). «Лаборатория Касперского» имеет право впоследствии пересмотреть уровень критичности инцидента, если его описание будет соответствовать другому уровню.

## Временные параметры обработки инцидента

**Время реакции** – время, прошедшее с момента получения «Лабораторией Касперского» информации о любом инциденте (регистрации инцидента) по одному из доступных каналов регистрации запросов до момента предоставления Пользователю квалифицированного ответа (посредством web-системы обработки запросов CompanyAccount, электронной почты или телефона).

**Время отправки/отгрузки программно-аппаратного комплекса (оборудования) для замены неисправного** – промежуток времени от момента подтверждения необходимости замены аппаратного обеспечения письменным уведомлением Пользователя специалистом «Лаборатории Касперского» посредством отправки сообщения в запросе (инциденте) до момента предоставления трек-номера Пользователю для отслеживания доставки.

«Лаборатория Касперского» гарантирует следующее время реакции на обращение Пользователя и время отправки оборудования в соответствии с уровнями критичности инцидента и последующую отправку аппаратного обеспечения:

Уровень критичности	Время реакции	Время отправки оборудования
1	30 мин *	След. календарный день
2	4 часа *	След. календарный день
3	6 раб. часов	След. календарный день
4	8 раб. часов	След. календарный день

Фактическое время доставки/предоставления ПАК для замены по указанному Пользователем адресу зависит от его места нахождения и места нахождения ближайшего сервисного центра, где подменное оборудование есть в наличии.

## Управление качеством

### Эскалация инцидентов и управление претензиями

Предъявление претензий и жалоб на качество обслуживания осуществляется согласно схеме:

	1	2
Уровень эскалации	Руководитель группы поддержки	Менеджер по работе с корпоративными клиентами (бизнес-контакт)

Пользователь может эскалировать нерешенные инциденты в случае, если инцидент находится «на стороне» «Лаборатории Касперского».

\* В нерабочее время, в т. ч. во время выходных и праздников, необходимо дополнительное обращение по телефону

## Предоставление отчетов по открытым инцидентам по просьбе клиента

В процессе решения инцидентов Пользователь имеет право запросить, информацию по одному из доступных каналов регистрации запросов о статусе открытых инцидентов в соответствии с графиком, указанным в таблице.

Уровень критичности	График предоставления отчетов
Уровень 1-2	По договоренности, но не чаще, чем 1 (один) раз в день
Уровень 3-4	По договоренности, но не чаще, чем 1 (один) раз в неделю

## Порядок обработки и закрытия инцидентов

В любой момент времени инцидент может быть как в работе у Пользователя (т.е. Пользователь предпринимает действия, способствующие решению инцидента «Лабораторией Касперского»), так и в работе у «Лаборатории Касперского». Инцидент считается находящимся в работе у Пользователя, когда «Лаборатория Касперского» производит запрос дополнительной информации у Пользователя или ожидает выполнения Пользователем рекомендаций или инструкций от сотрудника технической поддержки. После того, как Пользователь предоставляет запрошенную информацию, инцидент считается переданным в работу «Лаборатории Касперского».

«Лаборатория Касперского» несет ответственность только за время, в течение которого инцидент находился в работе в «Лаборатории Касперского».

Закрытие инцидента производится специалистом Лаборатории Касперского после подтверждения от Клиента об удовлетворительном исполнении заявки\решения инцидента. Инцидент может быть автоматически закрыт, если находится на стороне Пользователя более 30 дней.

## Порядок замены, добавления и исключения оборудования из спецификации\сертификата технической поддержки

Пользователь имеет право на замену неисправного программно-аппаратного комплекса «Лабораторией Касперского» с последующим обновлением информации об этом в созданном Пользователем обращении. В рамках расширенной технической поддержки неисправное оборудование заменяется с возможным привлечением для этого третьей стороны (сервисного партнера).

Специалист службы технической поддержки подтверждает принятие нового оборудования на поддержку в рамках созданного пользователем обращения. При этом заменяемое неисправное оборудование исключается из списка поддерживаемого в рамках данного сертификата расширенной технической поддержки. Пользователь должен вернуть неисправный ПАК согласно инструкции, присланной в инциденте.

При необходимости Пользователь может запросить список инцидентов, в рамках которых производилась замена неисправного оборудования.

Пользователь не может заменить неисправную аппаратную платформу ПАК на исправную из собственного пула оборудования, приобретенного заранее, и включить ее в действующий сертификат расширенной технической поддержки. При необходимости поставить исправный ПАК из собственного пула оборудования на расширенную поддержку, Пользователю необходимо докупить сертификат расширенной технической поддержки на данное оборудование (см. Порядок продления и приобретения сертификата на расширенную техническую поддержку)

## Порядок продления и приобретения сертификата на расширенную техническую поддержку

### Порядок приобретения сертификата на расширенную техническую поддержку

Пользователь вправе приобрести сертификат на расширенную техническую поддержку на программно-аппаратный комплекс в течение 14 календарных дней с момента отгрузки ПАК на склад поставщика **без обязательной предварительной диагностики, проводимой на платной основе**.

По истечении 14 календарных дней Пользователь может приобрести сертификат расширенной поддержки на оборудование только **после прохождения предварительной диагностики, проводимой на платной основе**<sup>4</sup>.

### Порядок продления сертификата на расширенную техническую поддержку

Пользователь вправе продлить расширенную поддержку оборудования на срок, не превышающий в общей сложности 5 (пяти) лет с момента приобретения оборудования. При приобретении нового сертификата на расширенную техническую поддержку (в качестве продления) до окончания срока существующего (и в период до 2-х недель после его окончания) предварительная диагностика, проводимая на платной основе, не требуется.

В случае продления сертификата расширенной технической поддержки по истечении 2-х (двух) недель после окончания действующего сертификата оборудование подлежит обязательной предварительной диагностике, проводимой на платной основе. Если по результатам проведения такой диагностики в оборудовании выявлены недостатки, Лаборатория Касперского вправе отказать в продлении расширенной технической поддержки.

## Дополнительные условия поддержки

Пользователь имеет право назначить до 8 (восьми) контактных лиц, имеющих право открывать заявки на оказание услуг технической поддержки. Список контактных лиц со стороны Пользователя должен быть определен в сертификате на расширенную техническую поддержку. Для изменения списка контактных лиц Пользователь должен оформить запрос через CompanyAccount. В ответ на запрос об изменении списка контактных лиц, АО «Лаборатория Касперского» предоставит пользователю обновленную версию сертификата премиальной технической поддержки.

Пользователь имеет право зарегистрировать неограниченное количество инцидентов за весь срок действия сертификата премиальной технической поддержки. В зависимости от уровня критичности инцидента, его решение может включать в себя замену неисправной аппаратной платформы ПАК (см. Порядок замены, добавления и исключения оборудования из спецификации/сертификата технической поддержки).

Пользователь обязан предоставить АО «Лаборатория Касперского» всю необходимую информацию для воспроизведения условий возникновения инцидента.

«Лаборатория Касперского» приложит коммерчески обоснованные усилия для воспроизведения инцидента, его решения и/или замены аппаратного обеспечения. В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента Пользователь может предоставить сотрудникам АО «Лаборатория Касперского» доступ к информационной системе удаленно (в случае, если это необходимо и возможно).

## Условия эксплуатации

Стандартные условия эксплуатации программно-аппаратного комплекса описаны в руководстве по эксплуатации для каждого устройства. При нарушении условий эксплуатации программно-аппаратный

---

<sup>4</sup> Для уточнения информации обратитесь к вашему менеджеру по работе с корпоративными клиентами.



комплекс снимается (исключается) с расширенной технической поддержки. Ремонт такого оборудования возможен за отдельную плату.

## Ограничения программы поддержки

В данную программу расширенной технической поддержки **не входят ПАК**, попадающие под одно из следующих условий:

- Не имеющие сертификат расширенной технической поддержки или срок действия сертификата на ПАК истек;
- Срок эксплуатации которых превышает 5 лет;
- Которые были использованы не по назначению, или условия эксплуатации которых были нарушены;
- Перемещенные за пределы Российской Федерации.



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

[Расширенная Техническая Поддержка](#)

© 2024 АО «Лаборатория Касперского»