

kaspersky

Лицензии типа Premium и Premium Plus для линейки SD-WAN

Программа технической поддержки

1. Общие условия

Настоящая программа поддержки определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки владельцу лицензий на Продукты Kaspersky SD-WAN типа Premium¹ и Premium Plus².

2. Определения

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

«Продукт» – программа для ЭВМ, разработанная АО «Лаборатория Касперского».

«Пользователь» – юридическое лицо, имеющее действующую лицензию на использование Продукта, для которого будет оказываться техническая поддержка в соответствии с настоящей программой.

«Инцидент», «Запрос», «Обращение» – любое событие, сообщенное Пользователем, которое не является частью стандартного функционирования Продукта, и которое вызывает или может вызвать прерывание или снижение качества услуги, производимой Продуктом.

«Проблема» – основная неизвестная причина одного или более инцидентов. Становится известной ошибкой в случае, если корневая причина известна и найдено временное обходное решение или постоянная альтернатива.

«Известная ошибка» – проблема, корневая причина которой стала известна и найдено временное обходное решение или постоянная альтернатива.

«Продуктовая ошибка» – не декларируемое поведение продукта.

«Запрос на обслуживание» – запрос Пользователя на предоставление технической поддержки, информации, совета или документации в случаях, не касающихся некорректного функционирования или прерывания нормальной работы Продукта.

«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).

«Обновление» – выпуск «Лабораторией Касперского» модификации Продукта, обеспечивающей улучшение функциональности или производительности Продукта и/или содержащей новую функциональность или улучшения Продукта.

«Обходное решение» – процедура, посредством применения которой Пользователь может временно решить инцидент.

3. Описание программы поддержки

Прием запросов

Прием и решение вопросов по эксплуатации продукта и запросов на устранение негативных последствий инцидентов ведётся посредством интернет-портала, телефона и электронной почты.

¹ Также программа поддержки определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки владельцу лицензий на Продукты Kaspersky SD-WAN типа лицензии Successive и Maintenance Service Agreement Kaspersky SD-WAN для MSP инфраструктуры уровень Premium

² Также программа поддержки определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки владельцу лицензий на Продукты Kaspersky SD-WAN типа лицензии Successive Plus и Maintenance Service Agreement Kaspersky SD-WAN для MSP инфраструктуры уровень Premium Plus

Интернет-портал

Kaspersky Company Account <https://companyaccount.kaspersky.com> – Интернет-Портал технической поддержки АО «Лаборатория Касперского», доступ к которому с возможностью размещения запросов предоставляется в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни)

Телефон

Приём запросов по телефону приоритетной выделенной линии³ предоставляется в режиме:

- 24x7x365 для запросов уровня критичности 1 для владельцев лицензии Premium;
- 24x7x365 для запросов уровня критичности 1 и 2, для владельцев лицензии Premium Plus;
- по рабочим дням с 10:00 по 18:30 (время Московское) для запросов уровня критичности 3, 4.

Уровень критичности инцидента	Тип лицензии	
	Лицензия Premium	Лицензия Premium Plus
Уровень критичности 1	24x7	24x7
Уровень критичности 2	В будни с 10:00 по 18:30 (время Московское)	24x7
Уровень критичности 3	В будни с 10:00 по 18:30 (время Московское)	В будни с 10:00 по 18:30 (время Московское)
Уровень критичности 4	В будни с 10:00 по 18:30 (время Московское)	В будни с 10:00 по 18:30 (время Московское)

Электронная почта

Приём запросов по электронной почте⁴ предоставляется в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) в случае невозможности создания запроса через Интернет-Портал.

Обработка инцидентов

Обработка инцидентов через web

Web-система обработки запросов Центра технической поддержки «Лаборатории Касперского» доступна по ссылке <https://companyaccount.kaspersky.com>.

Посредством данной системы АО «Лаборатория Касперского» предоставляет Пользователю:

- возможность использования персональной учетной записи Пользователя для создания, обновления и мониторинга инцидентов;
- техническую поддержку и консультации по решению инцидентов в процессе установки, конфигурирования и функционирования Продукта.

³ 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>).

⁴ 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>).

Время реакции на инциденты

АО «Лаборатория Касперского» гарантирует время реакции на обращения Пользователя в зависимости от типа приобретенной лицензии и в соответствии с временными рамками, соответствующими уровням критичности инцидента:

Уровень критичности инцидента **	Время реакции	
	Лицензия Premium	Лицензия Premium Plus
Уровень критичности 1	2 часа *	30 минут *
Уровень критичности 2	6 рабочих часов	4 часа *
Уровень критичности 3	8 рабочих часов	6 рабочих часов
Уровень критичности 4	10 рабочих часов	8 рабочих часов

Запросам Пользователей с лицензиями Premium или Premium Plus присваивается более высокий приоритет относительно стандартных запросов Пользователей с базовой лицензией.

АО «Лаборатория Касперского» имеет право впоследствии пересмотреть уровень критичности инцидента, если его описание будет соответствовать другому уровню. Перечень уровней критичности и их описания приведены в Приложении.

Управление качеством

Эскалация инцидентов и управление претензиями

Предъявление претензий и жалоб на качество обслуживания осуществляется согласно нижеследующей 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».

Контроль решения 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 в «Лаборатории Касперского».

Инцидент считается находящимся в работе у Пользователя, когда АО «Лаборатория Касперского» производит запрос дополнительной информации у Пользователя. После того, как Пользователь предоставляет запрошенную информацию, инцидент считается переданным в работу «Лаборатории

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

** Уровень критичности инцидента определяется его категорией, выбранной Пользователем при первоначальном обращении (через выбор предустановленных уровней в Company Account).

Касперского». Время нахождения инцидента на стороне клиента не должно превышать 30 календарных дней. В случае превышения этого показателя, текущий инцидент автоматически закрывается.

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

Дополнительные условия поддержки

Для регистрации инцидентов, владелец лицензии типа Premium и Premium Plus, должен предоставить список контактных лиц, имеющих право открывать заявки на оказание услуг технической поддержки.

Количество авторизованных лиц варьируется в зависимости от типа лицензии:

	Тип лицензии	
	Лицензия Premium	Лицензия Premium Plus
Количество авторизованных лиц	4	8

Список контактных лиц со стороны Пользователя должен быть определен и предоставлен в техническую поддержку при первом обращении. Для изменения списка контактных лиц Пользователь должен оформить запрос через Company Account. В ответ на запрос об изменении списка контактных лиц, АО «Лаборатория Касперского» предоставит пользователю обновленный список контактов.

Некоторые инциденты могут потребовать воссоздания условий возникновения инцидента в АО «Лаборатория Касперского» с целью проведения тестирования или наличия продуктовой ошибки.

Пользователь обязан предоставить АО «Лаборатория Касперского» всю необходимую информацию и специфическое программное или аппаратное обеспечение необходимое для воспроизведения условий возникновения инцидента в случае, если необходимое программное и/или аппаратное обеспечение отсутствует у АО «Лаборатория Касперского».

АО «Лаборатория Касперского» приложит все необходимые усилия для воспроизведения инцидента, как только будет доступна вся необходимая информация, а также программное и/или аппаратное обеспечение. В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента Пользователь обязан предоставить сотрудникам АО «Лаборатория Касперского» доступ к системам удаленно.

В случае если инцидент не может быть воспроизведен ни одной из сторон, или клиент не предоставил доступ к рабочему окружению, где инцидент может быть воспроизведен, или установлено, что Продукт не является источником инцидента, инцидент не может быть классифицирован в рамках данной программы поддержки.

Ограничения программы поддержки

В случае приобретения Заказчиком Продуктов с разными типами лицензий, условия поддержки, описанные в данной программе, предоставляются только в отношении тех Продуктов Заказчика, которые имеют тип лицензии Premium или Premium Plus.

Услуги, входящие в данную программу поддержки, не оказываются в случае возникновения перечисленных ниже инцидентов:

- инциденты, уже решенные для Пользователя (т.е., если возникли инциденты на установленной копии Продукта после того, как аналогичные инциденты были решены для другой копии Продукта);
- поиск и устранение проблем аналогичных или идентичных уже решенным (т.е. инцидентов, для решения которых может быть применено решение предыдущих инцидентов с предоставлением дополнительных инструкций «Лаборатории Касперского»);
- инциденты, возникшие на неподдерживаемых версиях программных платформ (например, на бета-версиях программных платформ, версиях новых пакетов обновлений или дополнений, не одобренных «Лабораторией Касперского» в качестве совместимых с Продуктами);

- инциденты, вызванные установкой и запуском сторонних приложений (включая, но не ограничиваясь, списком неподдерживаемого или несовместимого программного обеспечения, указанного в документации или на сайте «Лаборатории Касперского»);
- инциденты, о которых Пользователь не может предоставить точную информацию, обоснованно запрошенную «Лабораторией Касперского» с целью воспроизведения, расследования и решения инцидента;
- инциденты, возникшие в результате неприменения или неправильного применения инструкций «Лаборатории Касперского» или документации «Лаборатории Касперского», в случае правильного использования, которых возникновение инцидента было бы невозможно;
- инциденты, возникшие на виртуальных машинах или серверах, на которых установлен Продукт (например, переполнение жесткого диска, возникшее не по вине Продукта, отсутствие сетевой связности между виртуальными машинами и/или сетью Интернет, нехватка ресурсов в случае их выделения в меньшем количестве, чем указано в Аппаратных и программных требованиях);
- инциденты, возникшие со сторонним программным обеспечением, установленным заказчиком самостоятельно (например, Zabbix, Syslog Server, Open Stack);
- инциденты, возникшие с каналами связи на СРЕ по вине провайдера связи (например, недоступность оркестратора, контроллеров, сервера мониторинга)

При создании обращения заказчику следует уведомлять техническую поддержку АО «Лаборатория Касперского» о любых изменениях в инфраструктуре заказчика, которые могли повлиять на работоспособность продукта, для более полного понимания причины возникновения инцидента.

Также ограничения программы поддержки распространяются на технические запросы, выполнение которых осуществляется силами инженеров технической поддержки АО «Лаборатория Касперского», а не заказчиком самостоятельно по инструкциям и рекомендациям, выданным ему АО «Лаборатория Касперского». Такие запросы выполняются в рамках оказания услуг Профессиональных сервисов (Kaspersky Professional Services):

- Внедрение продукта;
- корректировка настроек продукта под инфраструктуру заказчика;
- обновление продукта;
- сопровождение инсталляции СРЕ.

4. Приложение

Уровни критичности инцидентов, относящихся к продукту.

«Уровень критичности 1» (критический) означает критическую проблему с Продуктом, влияющую на непрерывность бизнеса Пользователя посредством прерывания работоспособности Продукта или отказ с полной остановкой работы критичных функций или сервисов при этом обходное решение отсутствует.

Перечень инцидентов, связанных с Продуктом и соответствующих Уровню критичности 1, включает в себя следующие инциденты:

- Проблема с СРЕ привела к сетевой недоступности одного офиса, нескольких офисов или всей сети в целом. При этом перезагрузка устройства не приводит к восстановлению прохождения трафика;
- Недоступны (или постоянно перезапускаются):
 - сразу два контейнера кластера контроллеров;
 - сразу два контейнера оркестратора;
 - сразу два контейнера базы данных;
- и т.д.

«Уровень критичности 2» (высокий) означает проблему высокого уровня критичности, вызывающую воздействие на функциональность Продукта, но не вызывающую прерывание передачи пользовательского трафика. А также функционирование без резервирования в условиях промышленной эксплуатации.

Уровень критичности 1 рассматривается, как Уровень критичности 2, когда известно обходное решение или помогла перезагрузка устройства.

Перечень инцидентов, связанных с Продуктом и соответствующих Уровню критичности 2, включает в себя следующие инциденты:

- Недоступен (или постоянно перезапускается) один из контейнеров кластера контроллеров, оркестратора или базы данных;
- Не удаётся зарегистрировать новое CPE устройство;
- Недоступен сервер мониторинга Zabbix в случае, если он был развёрнут в рамках внедрения Продукта;
- Не работает функциональность CPE, напрямую не влияющая на передачу пользовательского трафика:
 - не функционирует один из сетевых интерфейсов CPE (при наличии других сетевых интерфейсов, по которым и осуществляется передача трафика);
 - вышла из строя одна из двух CPE в филиале (передача трафика осуществляется по другой CPE в филиале);
- и т.д.

«Уровень критичности 3» (средний) означает некритичную проблему, которая не затрагивает критичных функций или сервисов Продукта.

«Уровень критичности 4» (низкий) означает другие некритичные запросы на обслуживание или консультационные запросы. Все инциденты, не упомянутые выше, относятся к этому уровню критичности.