kaspersky

Правила оказания технической поддержки для продукта Kaspersky Antidrone

kaspersky

1. Общие условия

Настоящая программа определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки владельцу лицензии Kaspersky Antidrone и описывает общие принципы, процедуры и стандарты, согласно которым техническая поддержка в отношении Продукта должна быть предоставлена Пользователю.

Техническая поддержка является двухуровневой. Первый уровень технической поддержки Конечному Пользователю оказывает Партнер. Правообладатель, в свою очередь, оказывает техническую поддержку Партнеру.

2. Определения

«Срок оказания технической поддержки» - совпадает со сроком лицензии на ПО и прописан в сертификате.

«Лицензионный сертификат» - предоставляемый «Лабораторией Касперского» документ, содержащий информацию о наименовании ПО, Пользователе и сроке предоставления лицензии на ПО.

«Партнер» - юридическое лицо, предоставляющее пользователю ПО, оказывающее услуги по развертываю ПО и предоставляющее первый уровень технической поддержки конечному Пользователю.

«Продукт» - программа Kaspersky Antidrone для ЭВМ, разработанная АО «Лаборатория Касперского».

«Пользователь», «Конечный Пользователь» - юридическое лицо, имеющее лицензию на использование Продукта до истечения Срока оказания технической поддержки.

«Правообладатель» - компания АО «Лаборатория Касперского».

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

3. Описание условий программы технической поддержки Kaspersky Antidrone

ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (УТП-1)

УТП-1 предоставляется Партнером Конечному Пользователю и подразумевает:

- Консультации Конечному Пользователю по документации и другим информационным источникам в отношении ПО.
- Рекомендации Конечному Пользователю по использованию ПО на аппаратном обеспечении общей конфигурации, поддерживаемом ПО Правообладателя.
- Рекомендации Конечному Пользователю по защите воздушного пространства, в том числе идентификация и составление модели угроз, методов защиты и т.д.
- Анализ и решение проблем Конечного Пользователя, возникающих при использовании ПО.
- Сбор и передачу информации, требуемой для анализа и решения проблем Конечного Пользователя.
- Взаимодействие с технической поддержкой Правообладателя.

УТП-1 предоставляется выделенным(и) сотрудником(и) Партнера. Партнер должен сообщить Правообладателю телефонный номер УТП-1 (при наличии), e-mail адрес и имя сотрудника(ов), назначенного для обеспечения УТП-1.

Партнер гарантирует присутствие сотрудника, ответственного за предоставление УТП-1 Конечному Пользователю, ежедневно в течение рабочего дня Партнера (с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.30, за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством РФ).

Приём запросов осуществляется на портале технической поддержки Партнёра либо иным способом, согласованным между Партнером и Конечным пользователем.

ВТОРОЙ УРОВЕНЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (УТП-2)

Если запрос Конечного Пользователя не может быть решен силами Партнера, он может быть эскалирован Правообладателю для получения Второго Уровня Технической Поддержки (УТП-2).

УТП-2 предоставляется посредством электронной почты adrone-support@kaspersky.com в рабочие дни с 10.00 до 18:30 (MSK, UTC+3) для России только по форме (специальный бланк запроса), приведенной в Приложении к настоящему документу.

Гарантированное время реакции на запросы составляет 2 рабочих дня.

УТП-2 подразумевает:

- Помощь Партнеру в решении вопросов Конечного Пользователя, которые не могут быть решены УТП-1 самостоятельно.
- Предоставление Партнеру информации, необходимой для решения вопроса, с ее дальнейшей передачей через УТП-1 Конечному Пользователю.
- Помощь Партнеру в решении вопросов, полученных от его технической службы, касающихся ПО Правообладателя, в случае, когда техническая служба не может их решить самостоятельно.
- Передачу всех вопросов в испытательную лабораторию Правообладателя для устранения неисправностей.

В случае, когда вопрос Конечного Пользователя вызван ошибками в работе ПО Правообладателя, наличие такой ошибки должно быть подтверждено и воспроизведено в испытательной лаборатории Правообладателя. Партнер обязан предоставить Правообладателю любую информацию или специальное программное, или аппаратное обеспечение, необходимое для воспроизведения проблемы, если оно отсутствует у Правообладателя, при этом Партнер обязуется сделать все от него зависящее для воспроизведения данной ошибки. Если же ошибку нельзя воспроизвести на стороне Правообладателя, Партнер обязан предоставить специалистам Правообладателя свободный доступ к системе, где данная ошибка может быть воспроизведена.

Действие УТП-2 не распространяется на:

- Все запросы, которые УТП-1 может решить самостоятельно.
- Запросы, присланные Конечным Пользователем напрямую на УТП-2.
- Проблемы, вызванные приложениями, разработанными третьей стороной.
- Проблемы, вызванные аппаратным обеспечением, в том числе использование неподдерживаемой конфигурации оборудования.
- Проблемы, для решения которых УТП-1 Партнера не может предоставить информацию, запрошенную УТП-2.
- Проблемы, которые нельзя воспроизвести.

Обработка запросов (обращений) производится по рабочим дням с 10:00 по 18:30 (время Московское) в течение Срока оказания технической поддержки.

Дополнительные контактные данные для запросов (обращений) и детали условий оказания технической поддержки предоставляются Партнёром.

4. ЭСКАЛАЦИЯ ЗАПРОСОВ

В случае невозможности самостоятельного решения проблемы УТП-1 может эскалировать запрос на УТП-2.

Приоритетным каналом взаимодействия между УТП-1 и УТП-2 является электронная почта adrone-support@kaspersky.com.

В случае эскалации проблемы по телефону Партнер должен продублировать запрос по электронной почте.

При первичной эскалации проблемы на УТП-2 Партнер предоставляет следующую информацию:

- Подробное описание проблемы и сценарий воспроизведения.
- Оцениваемый уровень критичности проблемы (низкий, средний, высокий, критический), как указано в Приложении.
- Версии ОС и ПО.

В случае необходимости УТП-2 может запросить у УТП-1 дополнительную информацию для анализа и решения проблемы.

5. КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ

При оказании УТП-1 полнофункциональная версия ПО должна быть установлена на собственном аппаратном комплексе Партнера с регулярным ее обновлением.

Партнеру рекомендуется осуществлять контроль запросов Конечных пользователей следующим образом:

- Разработать специальный бланк запроса для использования Конечным Пользователем при подаче запросов.
- Собирать статистику по количеству пользовательских запросов, описанию типичных проблем и времени их разрешения.
- Ежеквартально отправлять собранную статистику Правообладателю, чтобы Правообладатель был в курсе запросов Конечных Пользователей и мог добавить их в базу знаний.

При получении Правообладателем жалобы от Конечного Пользователя в отношении качества технической поддержки Партнера, Правообладатель должен сообщить об этом Партнеру для принятия мер по улучшению УТП-1.

Если Партнер не удовлетворен качеством УТП-2 Правообладателя, он должен сообщить об этом руководителю отдела технической поддержки Правообладателя.

6. Контактная информация

Контакты Партнера (УТП-1)	Контакты Правообладателя (УТП-2)
Телефон технической поддержки:	Телефон технической поддержки: -
Адрес электронной почты:	Адрес электронной почты: adrone-support@kaspersky.com
Время работы:	Время работы: 10:00 – 18:30 по Московскому времени.

7. 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 операционных систем Пользователя, или вызывающую потерю данных, установку стандартных настроек Пользователя в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью, при этом обходное решение отсутствует.

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

- вся локальная сеть (или критичная часть сети) не работает, что прерывает основные бизнес-процессы.

«Уровень критичности 2» (высокий) означает проблему высокого уровня критичности, вызывающую воздействие на функциональность Продукта, но не вызывающую повреждение/ потерю данных или прерывание работоспособности программного обеспечения. Уровень критичности 1 рассматривается, как Уровень критичности 2, когда известно обходное решение.

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

- продукт полностью выведен из строя, но непрерывность основных бизнес-процессов не нарушается.

«Уровень критичности 3» (средний) означает некритичную проблему или запрос на обслуживание, не затрагивающие функциональность Продукта.

Перечень инцидентов, соответствующих Уровню критичности 3, включает в себя следующие инциденты:

- продукт частично выведен из строя (работает несоответствующим образом), но другое программное обеспечение Заказчика не выведено из строя в результате работы Продукта.

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

kaspersky

Форма обращения от УПД-1

Дата	Название объекта	Описание проблемы и сценарий воспроизведения	Под какой учетной записью воспроизводится проблема	Снимок экрана либо ссылка на запись экрана

kaspersky

www.kaspersky.ru/
www.securelist.ru

© 2024 АО «Лаборатория Касперского». Все права защищены.