

kaspersky

**Правила оказания
технической поддержки
для продукта Kaspersky
Thin Client**

1. Общие условия

Настоящая программа поддержки определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки владельцу лицензии Kaspersky Thin Client в течение Срока оказания технической поддержки при условии предоставления Лицензионного сертификата.

2. Определения

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

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

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

«Срок оказания технической поддержки» - 3 года с момента приобретения лицензии Пользователем.

«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.

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

3. Порядок оказания технической поддержки Kaspersky Thin Client

Прием запросов

Обработка обращений, диагностика и помощь в решении проблем, связанных с нестандартной работой Продукта, осуществляется посредством:

- Предоставления доступа Пользователю к Интернет-Порталу технической поддержки АО «Лаборатория Касперского» [CompanyAccount](https://companyaccount.kaspersky.com) с возможностью размещения запросов в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни)

Условия оказания стандартной поддержки также включают в себя обработку обращений, связанных с инцидентами на стороне аппаратной части.

Обработка инцидентов

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

Обработка инцидентов через web-систему обработки запросов

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

Посредством данной системы «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.

Дополнительные условия поддержки

Некоторые инциденты могут потребовать воссоздания условий возникновения инцидента в АО «Лаборатория Касперского» с целью проведения тестирования и верификации 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».

«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 технической поддержки

Программа технической поддержки продукта Kaspersky Thin Client не включает в себя следующие услуги:

- Разработку нового функционала продукта по запросу Пользователя.
- Улучшение производительности и конфигурирование устройства Пользователя.
- Устранение вредоносного ПО.
- Выездную поддержку и сеансы удаленной поддержки.
- Поддержку в нерабочее время.
- Сопровождение Пользователя по телефону или Веб-чату во время сбора данных для анализа и/или применения рекомендаций.
- Вопросы о работе сторонних приложений.
- Интеграцию ПО «Лаборатории Касперского» со сторонним программным обеспечением.
- Конфигурирование Продуктов силами специалиста технической поддержки.
- Советы по общей настройке информационной безопасности.
- Обучение работе с Продуктом.
- Демонстрацию, развертывание и настройку Продукта.
- Изменение настроек и проверку работоспособности Продуктов.
- Анализ и предоставление официального заключения причин возникновения технической ошибки.
- Анализ и выяснение причин инцидентов, возникших в результате вирусного заражения.

Услуги, входящие в программу технической 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, 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.

«Лаборатория Касперского» не оказывает поддержку в рамках данной программы, если:

- аппаратное и/или программное обеспечение не соответствует минимальным требованиям, указанным в официальной документации по продукту ([Справка Kaspersky Thin Client](#)).
- версия Продукта снята с поддержки.
- используется тестовая/бета-сборка продукта.

Поддержка не может быть успешно предоставлена в следующих случаях:

- Пользователь не может или отказывается предоставить информацию, запрошенную Службой Технической Поддержки «Лаборатории Касперского», необходимую чтобы воспроизвести, изучить и устранить проблему.
- проблема возникла из-за некорректного использования либо игнорирования указаний сотрудников Технической Поддержки или документации «Лаборатории Касперского».

В случае повторного обращения Пользователя по инцидентам, связанным с аппаратным обеспечением, всю коммуникацию с Пользователем ведет представитель производителя аппаратного обеспечения.

kaspersky

www.kaspersky.ru
[База знаний](#)

© 2024 АО «Лаборатория Касперского»