

kaspersky

**Условия стандартной
гарантии на программно-
аппаратные комплексы
(ПАК) Kaspersky SD-WAN
и Kaspersky NGFW**

Содержание

Общие условия	3
Определения	3
Регистрация обращений	4
Сроки обработки обращений	4
Обработка и закрытие обращений	5
Условия гарантийного обслуживания	5
Общие условия гарантийного обслуживания	5
Порядок возврата	6
Инициирование RMA	6
Подготовка оборудования к отправке	6
Доставка оборудования	6
Диагностика и выполнение работ	7
Отказ в гарантийном обслуживании	7
Порядок замены оборудования с заводским дефектом (DOA)	7
Условия гарантийного обслуживания встроенного программного обеспечения	8
Обязательства Клиента	8
Ограничения стандартной гарантии	8

Общие условия

Настоящие Условия устанавливают порядок и условия предоставления стандартного гарантийного обслуживания программно-аппаратных комплексов (ПАК), включая аппаратную платформу и встроенное программное обеспечение, приобретенных непосредственно у «Лаборатории Касперского» либо через авторизованные каналы продаж.

Настоящие Условия также регулируют порядок взаимодействия Клиента с «Лабораторией Касперского» и её авторизованными сервисными партнерами (АСП) при обращении за гарантийным обслуживанием.

Определения

«Программно-аппаратный комплекс», «ПАК» – комплекс аппаратных и программных средств, совместно обеспечивающих выполнение одной или нескольких специализированных функций.

«Клиент» – юридическое лицо, использующее ПАК, произведенный «Лабораторией Касперского», для которого будет оказываться техническая поддержка в соответствии с настоящими Условиями.

«Инцидент» – событие, о котором сообщил Клиент, выходящее за рамки штатного функционирования ПАК и способное повлиять на его работоспособность.

«Стандартная гарантия» — базовый объем гарантийного обслуживания ПАК в течение установленного гарантийного срока, включающий диагностику, ремонт или замену оборудования при подтверждении производственного дефекта, а также базовые мероприятия по восстановлению работоспособности встроенного программного обеспечения. Стандартная гарантия не включает расширенную техническую поддержку, настройку, интеграцию, внедрение, сопровождение инфраструктуры, гарантированное время восстановления сервиса Клиента и иные услуги, если они не приобретены отдельно.

«Рабочий день» – период с 09:00 до 18:00 (время московское, UTC+3) с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней Российской Федерации.

«Авторизованный сервисный партнер» (АСП) – организация, уполномоченная «Лабораторией Касперского» на проведение гарантийного обслуживания.

«Гарантийный случай» – неисправность оборудования или встроенного программного обеспечения, подтвержденная и подлежащая устранению в рамках настоящих Условий.

«CompanyAccount» – информационная система «Лаборатории Касперского», предназначенная для регистрации и обработки обращений Клиентов, доступная по адресу: <https://companyaccount.kaspersky.com>

«RMA» (Return Material Authorization) – процедура авторизации возврата оборудования для проведения гарантийной диагностики, ремонта или замены, предусматривающая присвоение обращению Клиента уникального RMA-номера.

Регистрация обращений

1. В течение гарантийного срока Клиент вправе обращаться в службу технической поддержки «Лаборатории Касперского» по вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием ПАК. Обращения принимаются исключительно через систему CompanyAccount по Рабочим дням. Обращения, поступившие вне Рабочих дней, регистрируются и принимаются в обработку в ближайший Рабочий день.
2. Посредством CompanyAccount Клиент может:
 - создавать, обновлять и отслеживать статус обработки заявок по Инцидентам;
 - получить информацию о назначенном специалисте технической поддержки;
 - получить информацию об АСП, осуществляющих гарантийное обслуживание оборудования.
3. Перед регистрацией обращения Клиенту рекомендуется выполнить базовые проверки, предусмотренные эксплуатационной документацией (в т.ч. с помощью внутреннего ИТ-подразделения). По запросу Клиент предоставляет результаты самодиагностики, журналы событий, фотографии оборудования и иные сведения, необходимые для диагностики неисправности.
4. При регистрации обращения Клиент предоставляет следующую информацию:
 - Наименование организации
 - ФИО, телефон и адрес электронной почты обратившегося сотрудника
 - ФИО, телефон и адрес электронной почты сотрудника, ответственного за передачу оборудования для ремонта;
 - Местонахождение оборудования
 - Модель и серийный номер оборудования
 - Описание проблемы

Сроки обработки обращений

Время реакции – период с момента регистрации обращения в CompanyAccount до момента направления Клиенту первого квалифицированного ответа, содержащего результаты первичной обработки обращения либо дальнейшие инструкции.

Время замены/ремонта – период с момента получения оборудования АСП до момента передачи отремонтированного либо замененного оборудования Клиенту или транспортной компании Клиента.

«Лаборатория Касперского» гарантирует следующие временные рамки при обращении в рамках стандартной гарантии:

Уровень обслуживания	Стандартная гарантия
Канал приема обращений	CompanyAccount
Режим приема обращений	По Рабочим дням (Пн-Пт, 09:00-18:00 (МСК, UTC+3), кроме праздников РФ)
Время реакции	В порядке очереди
Время замены/ремонта	Не более 21 рабочего дня с момента получения аппаратной платформы АСП*
Срок стандартной гарантии	1 или 2 года в зависимости от модели оборудования**

*В отдельных случаях ремонт возможен на территории Клиента без отправки оборудования в центр АСП.

****Срок стандартной гарантии указывается в гарантийном талоне или ином документе, сопровождающем поставку. Если иное не согласовано сторонами, срок гарантии исчисляется с даты передачи оборудования первому покупателю в авторизованном канале продаж.**

Обработка и закрытие обращений

1. В процессе обработки обращение может находиться в работе у «Лаборатории Касперского» или в работе у Клиента (в ожидании действий или информации со стороны Клиента). Обращение передается в работу Клиенту, если специалисты «Лаборатории Касперского» запросили дополнительную информацию либо рекомендовали выполнить действия, необходимые для диагностики или устранения неисправности. После получения запрошенной информации/выполнения рекомендаций обращение считается переданным в работу «Лаборатории Касперского».
2. При расчете сроков обработки обращений учитывается только период, в течение которого обращение находится в работе у «Лаборатории Касперского». Периоды ожидания информации, оборудования либо выполнения действий со стороны Клиента в указанные сроки не включаются. При отсутствии ответа со стороны Клиента более 30 календарных дней обращение может быть закрыто (с возможностью повторного открытия при предоставлении необходимой информации).
3. При необходимости гарантийного ремонта «Лаборатория Касперского» предоставляет Клиенту информацию об АСП, уполномоченном выполнять обслуживание соответствующего оборудования. После направления Клиенту информации о порядке обращения в АСП обращение в службу технической поддержки «Лаборатории Касперского» считается обработанным и закрывается.
4. В случае отказа АСП в гарантийном обслуживании Клиент вправе направить возражения через CompanyAccount с приложением подтверждающих материалов (документов, фотографий, журналов событий и иных сведений). «Лаборатория Касперского» вправе провести повторную проверку или запросить дополнительные материалы.

Условия гарантийного обслуживания

Общие условия гарантийного обслуживания

Гарантийное обслуживание предоставляется только при подтверждении производственного брака, выявленного в течение гарантийного срока. Наличие производственного брака определяется «Лабораторией Касперского» либо АСП.

Гарантийное обслуживание осуществляется исключительно на территории Российской Федерации, если иное не согласовано сторонами отдельно.

При проведении гарантийного ремонта, срок гарантии продлевается на период нахождения оборудования в ремонте с момента его получения АСП до момента его возврата покупателю (либо передачи перевозчику для доставки), что фиксируется актом приёма-передачи изделия или иным аналогичным документом.

Замененные оборудование и комплектующие переходят в собственность АСП, выполнившего замену. Переданные взамен оборудование или комплектующие переходят в собственность Клиента.

Для исполнения гарантийных обязательств «Лаборатория Касперского» вправе привлекать АСП, действующих от ее имени в пределах предоставленных полномочий. Авторизованный сервисный партнёр имеет право:

- устанавливать либо подтверждать факт наступления Гарантийного случая;
- производить ремонт оборудования (в том числе на территории Клиента) или его замену на оборудование аналогичной модели и комплектации;
- оформлять и подписывать от имени Лаборатории Касперского акты выполненных работ, акты приема-передачи оборудования и иные документы, связанные с гарантийным обслуживанием.

«Лаборатория Касперского» несёт ответственность за действия своих АСП, совершённые в рамках предоставленных полномочий, если иное не предусмотрено настоящими Условиями.

Порядок возврата

Для проведения гарантийного ремонта или замены оборудования применяется процедура RMA (Return Material Authorization).

Инициирование RMA

Для инициирования процедуры RMA Клиент обязан:

- зарегистрировать обращение через систему CompanyAccount;
- предоставить информацию, необходимую для первичной диагностики неисправности;
- по запросу «Лаборатории Касперского» предоставить результаты самодиагностики, журналы событий (logs), фотографии оборудования и иные технические сведения.

После проведения первичной диагностики «Лаборатория Касперского» либо АСП принимает решение:

- о возможности удаленного устранения неисправности;
- о необходимости проведения ремонта;
- о необходимости замены оборудования;
- об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причин.

В отдельных случаях по согласованию с Клиентом восстановление работоспособности может осуществляться на территории Клиента.

При необходимости возврата оборудования Клиенту предоставляется RMA-номер (номер авторизации возврата), который должен указываться во всех сопроводительных документах и при взаимодействии сторон.

Подготовка оборудования к отправке

Перед отправкой оборудования Клиент обязан:

- обеспечить резервное копирование и удаление конфиденциальных данных;
- отключить и демонтировать оборудование в соответствии с эксплуатационной документацией;
- упаковать оборудование способом, обеспечивающим его сохранность при транспортировке;
- приложить описание неисправности и нанести на упаковку RMA-номер.

«Лаборатория Касперского» не несет ответственности за:

- потерю данных;
- сохранность конфиденциальной информации;
- повреждения оборудования, вызванные ненадлежащей упаковкой или транспортировкой со стороны Клиента.

Доставка оборудования

Если иное не согласовано сторонами отдельно:

- доставка оборудования до АСП осуществляется силами и за счет Клиента;
- обратная доставка отремонтированного либо замененного оборудования осуществляется за счет Клиента.

Риск случайной гибели или повреждения оборудования при транспортировке несет сторона, организующая перевозку.

Диагностика и выполнение работ

После получения оборудования Авторизованный сервисный партнер:

- проводит диагностику оборудования;
- определяет наличие либо отсутствие гарантийного случая;
- выполняет ремонт либо замену оборудования при подтверждении гарантийного случая.

В случае невозможности ремонта допускается замена оборудования:

- на аналогичную модель;
- либо на функционально эквивалентное оборудование.

Замена может производиться на восстановленное оборудование, соответствующее техническим и функциональным характеристикам нового оборудования.

Гарантийный срок на замененное оборудование составляет оставшийся срок гарантии на первоначальное оборудование либо иной срок, указанный в документах замены.

Отказ в гарантийном обслуживании

В случае выявления обстоятельств, исключающих гарантийное обслуживание, «Лаборатория Касперского» либо уполномоченный АСП направляет Клиенту соответствующее уведомление с указанием причин отказа в признании случая гарантийным.

В таком случае:

- оборудование может быть возвращено Клиенту без проведения ремонта;
- либо ремонт может быть выполнен на платной основе после согласования стоимости, сроков и объема работ.

Оплата работ по негарантийному ремонту осуществляется Клиентом непосредственно АСП, выполняющему соответствующие работы, на основании отдельных документов.

Порядок замены оборудования с заводским дефектом (DOA)

DOA (Dead on Arrival) — неисправность оборудования, вызванная производственным дефектом и выявленная Клиентом при первичном вводе оборудования в эксплуатацию либо в течение 14 календарных дней с даты поставки оборудования Клиенту.

Обработка обращений в рамках DOA осуществляется в соответствии с общей процедурой RMA, установленной настоящими Условиями.

Обращения, признанные DOA, обслуживаются в приоритетном порядке.

Доставка заменяемого оборудования в рамках подтвержденного DOA-случая осуществляется за счет «Лаборатории Касперского» либо уполномоченного АСП.

DOA-процедура применяется при одновременном соблюдении следующих условий:

- отсутствуют механические повреждения оборудования;
- отсутствуют признаки нарушения правил эксплуатации или несанкционированного вмешательства;
- сохранены серийные номера, маркировки и гарантийные пломбы;
- обращение зарегистрировано в течение установленного DOA-периода.

Если производственный дефект не подтверждается либо выявлены обстоятельства, исключающие гарантийное обслуживание, оборудование обслуживается в рамках стандартной гарантии на общих условиях либо возвращается Клиенту без замены.

Условия гарантийного обслуживания встроенного программного обеспечения

Гарантийное обслуживание встроенного программного обеспечения, поставляемого в составе оборудования, распространяется исключительно на устранение неисправностей, препятствующих штатной работе оборудования в соответствии с эксплуатационной документацией.

В рамках стандартной гарантии «Лаборатория Касперского» вправе предоставлять:

- обновления встроенного программного обеспечения;
- исправления ошибок;
- рекомендации по восстановлению работоспособности оборудования;
- базовую удаленную диагностику для подтверждения работоспособности заявленного в документации функционала.

«Лаборатория Касперского» не гарантирует совместимость оборудования и встроенного программного обеспечения со сторонними программными продуктами, оборудованием или компонентами, если иное прямо не предусмотрено документацией на соответствующий ПАК.

Обязательства Клиента

- Следовать правилам по обращению в гарантийную службу и предоставлять полные сведения, необходимые для осуществления своевременного и профессионального обслуживания.
- Осуществить доставку аппаратной платформы в указанный АСП для проведения гарантийного обслуживания и обратно за свой счет.
- Установить и использовать оборудование в соответствии с эксплуатационной или иной документацией, входящей в комплект поставки.
- По запросу специалиста технической поддержки «Лаборатории Касперского» запустить тесты самодиагностики, предоставить удаленный доступ к изделию, выполнять рекомендации и другие обоснованные действия, которые могут способствовать идентификации или решению проблем. При предоставлении удаленного доступа к изделию «Лаборатория Касперского» гарантирует соблюдение конфиденциальности данных Клиента, к которым может быть получен доступ в ходе диагностики.
- Устанавливать обновления и исправления микропрограммного обеспечения, предназначенных для самостоятельной установки.
- В случае выезда инженера на площадку Клиента предоставить необходимый и безопасный доступ к оборудованию для проведения работ.
- Нести ответственность за все хранящиеся конфиденциальные данные на компонентах аппаратной платформы (обеспечить сохранность конфиденциальных данных) в том числе при предоставлении удаленного доступа специалистам «Лаборатории Касперского» (либо авторизованных им лиц) для проведения диагностики.

Ограничения стандартной гарантии

Гарантия не распространяется в том числе, но не исключительно, на следующие случаи:

- Нарушение требований, изложенных в сопроводительной документации, входящей в комплект поставки (формуляре, руководстве по эксплуатации, руководстве по быстрому запуску, а также иной документации, регламентирующей транспортирование, хранение, монтаж, эксплуатацию, меры предосторожности и безопасности);
- Установка и настройка оборудования третьими лицами без участия или письменного согласования с авторизованными специалистами «Лаборатории Касперского». Данное ограничение не распространяется

на физический монтаж оборудования в стандартные стойки, подключение кабелей и базовую настройку через штатные интерфейсы в строгом соответствии с эксплуатационной документацией;

- Внешние и внутренние механические повреждения оборудования, связанные с неосторожным транспортированием, хранением, монтажом, эксплуатацией, обстоятельствами непреодолимой силы, воздействием химических реактивов либо других активных веществ;
- Наличие следов попадания внутрь оборудования посторонних веществ, жидкостей или предметов;
- Установка пользователем стороннего программного обеспечения, узлов или компонентов, несоответствующих техническим требованиям оборудования;
- Срок гарантии на аппаратную платформу истёк или не подтверждён документально;
- Признаки несанкционированного вскрытия, ремонта, модификации оборудования неуполномоченным лицом, а также несогласованных с «Лабораторией Касперского» конструктивных изменений;
- Нарушение пломб, наклеек с серийным номером, стикеров, артикулов узлов оборудования, наличие следов их переклеивания или ремаркирования;
- Иные обстоятельства, не связанные с производственным дефектом оборудования.

При несоблюдении пользователем указанных обязательств, «Лаборатория Касперского» снимает с себя ответственность за предоставляемое обслуживание в рамках гарантии или выполняет такое обслуживание за счёт пользователя в соответствии с действующими расценками на время и материалы.

«Лаборатория Касперского» не несет ответственности за ущерб, причинённый третьим лицам, либо оборудованию, эксплуатируемому совместно с данным оборудованием в пределах, допускаемых законодательством Российской Федерации.

«Лаборатория Касперского» не несёт ответственности за убытки, включая, но не ограничиваясь, упущенной выгодой, прерыванием деловой активности, потерей данных, возникшие вследствие использования или невозможности использования аппаратной платформы в коммерческих целях если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Совокупная ответственность «Лаборатории Касперского» по настоящей гарантии ограничивается стоимостью неисправного оборудования.