
Extended Technical Support Program

MSA

Enterprise

1. 常规条款和条件

以下列出卡斯基实验室为证书所有者提供的MSA Enterprise扩展技术支持程序的内容。

与卡斯基实验室最终用户许可协议执行的标准技术支持条款相比，MSA Enterprise 技术支持程序由使用该软件产品的最终用户确定条款，并旨在为最终用户提供高质量的技术支持服务。

2. 术语

“Company Account” 是指基于网络的卡巴斯基实验室技术支持请求处理系统。

“产品” 是指客户依照与卡巴斯基实验室之间的许可协议条款购买、部署并确认许可协议进行安装的卡巴斯基实验室软件产品。

“最终用户”，“用户”，“客户”，(您/您的) 是指一个组织，其拥有依据本程序支持的授权产品。

“事件” 是指客户提交的所有事件，这些事件不属于产品标准操作的一部分，导致或可能导致产品提供的服务质量中断或降低。

“本地时间” 是指所指派的技术客户经理（TAM）所在的卡巴斯基实验室本地办公室的时区。

“问题” 是指一个或多个事件未知的潜在原因。当已知根本原因并且临时变通方案或者永久替换方案得到确认时，其变为已知故障。

“已知故障” 是指当已经得知问题产生的根本原因并有临时的变通方案或已经确定永久替代方法时，它将变成一个已知故障。

“产品错误” 是指产品的异常行为。

“服务请求” 是指客户的支持，交付，信息，建议或文档的请求，这些问题与产品出现错误的功能或丧失功能是不相关的。

“病毒爆发” 是指病毒未被最新的反病毒数据库及产品的执行模块检测到，以至于影响业务连续性和/或影响大量的终端用户的严重情形。病毒爆发属于产品相关事件。

“恶意程序相关事件/病毒事件” 指与产品不相关的事件，需要卡巴斯基实验室提供移除恶意程序的详细说明建议，和/或恶意程序的描述，和/或特定的恶意程序清除工具。

“事件严重程度/紧急程度” 是指根据客户的业务需求来衡量业务事件或问题的危急程度。详情见附录1。

“响应时间” 是指某个事件从接收起，到为事件发起者提供答复（通过支持系统，电子邮件或电话）所经过的时间。

“更新” 指卡巴斯基实验室发布具有新病毒特征码的反病毒数据库或发布提高性能和/或扩展功能的产品可执行模块修改。

“升级” 指涉及到发布新版本号的产品更新。

“变通方案” 指为事件提供临时解决方案的过程。

“误报”，“误杀” 是指当产品错误的把一个安全的文件，检测为被感染对象时的情况。

3. ENTERPRISE 支持程序描述

涉及产品操作相关的技术支持以及接收 - 事件维修请求，均由以下方式实施：

- **卡巴斯基实验室技术支持门户网站，365天 x 24小时接受请求**
- **根据紧急程度，电话线路优先：**
- 接受 1级严重事件及2级严重事件请求，365天 x 24小时；
- 接受 3-4级事件请求，卡巴斯基实验室本地办公室工作时间。
- **电子邮件 (仅当 CompanyAccount无法访问时)，365天 x 24小时接受请求**
- **指派技术客户经理，本地时间的工作时间**

事件处理

通过CompanyAccount web 面板处理事件

基于Web的卡巴斯基技术支持请求处理系统可以通过以下地址访问：

<https://companyaccount.Kaspersky.com>

客户可以通过这个系统获得：

- 访问个人账户以创建、更新并监控事件；
- 涉及到产品安装、配置和功能类问题的技术支持和咨询；
- 涉及到处理感染文件的技术支持以及从最新反病毒数据库的卡巴斯基产品保护的客户计算机中移除恶意软件。

电话事件处理

电话技术支持仅提供给客户授权联系人。

邮件事件处理

当Company Account无法访问时，可以通过电子邮件来处理事件。该服务提供给所有的客户授权联系人。

客户可以通过电子邮件获得：

- 涉及到产品安装、配置和功能类问题的技术支持和咨询；
- 涉及到处理感染文件的技术支持以及使用最新反病毒数据库的卡巴斯基产品保护的客户计算机中移除恶意软件；
- 当前正在处理事件的定期报告。

响应时间

卡巴斯基实验室根据客户请求的紧急程度，保证以下响应时间：

| 严重级别 | 响应时间 |
|------|--------|
| 1级事件 | 30 分钟* |
| 2级事件 | 4 小时* |
| 3级事件 | 6 工作时 |
| 4级事件 | 8 工作时 |

*工作时间以外、周末和假期需要拨打电话

相比较标准支持包，Enterprise MSA 的客户请求有更高优先级。

紧急级别是由客户联系技术支持时选择的事件类别（使用Company Account里的下拉列表）及事件要点来确定的。如果事件的严重程度没有到客户指定的严重，卡巴斯基实验室保留修改请求的紧急级别的权利。紧急级别的列表和描述在附录1中。

事件解决控制

在任何时候，一个事件都可能在客户一方（即客户正在采取行动来促进/加速卡巴斯基实验室问题的解决）或卡巴斯基实验室一方。

当卡巴斯基实验室要求客户提供信息时，事件就在客户一方。当客户向卡巴斯基实验室提供所要求的信息时，该事件被认定是在后者一方。事件在客户一方的时间限于1个月。如果客户的回复逾期，该问题则会超时关闭。

仅当事件停留在卡巴斯基方时，卡巴斯基实验室才会负责。

卡巴斯基实验室指定专用技术客户经理 (TAM)，目的是维护与客户沟通的整合渠道

TAM 是卡巴斯基实验室的雇员并负责处理所有的客户事件。技术客户经理的职责确定如下：

- 组织沟通由卡巴斯基实验室技术团队处理的事件；
- 通知客户事件的当前状态；提供季度报告；
- 监督与客户请求有关的任务进度并在处理请求时及时升级问题；
- 根据卡巴斯基实验室专家的建议和指示为客户的IT部门提供支持；
- 与客户合作进行分析工作，解决当前技术及操作事件。

TAM 工作时间周一到周五，上午10点到下午6点30分*。本地时间固定电话、手机和电子邮件。如果TAM不可用（正常工作时间之外，包括周末），客户的请求发送给MSA技术支持线路值班经理。

*业务工作时间可能因地区而异，请查看您的卡巴斯基MSA服务证书了解详情。

客户指定联系人（根据支持的附加条款）并与卡巴斯基实验室沟通，分享他或她的联系方式（邮件，电话号码和可用的其他方式）以便一致高效的协作解决事件。

质量管理

事件升级和索赔管理

按照以下方案受理有关技术支持质量的投诉和建议：

| | 1 | 2 | 3 |
|------|--------|-----------------------------|--------------------|
| 升级级别 | 技术客户经理 | 卡巴斯基实验室区域 办公室技术团队负责 人 | 商务客户经理 (商 务联系人) |

问题当前在卡巴斯基实验室一方时，客户可以升级未解决的事件。

提供当前开启事件的报告

在解决事件过程中，卡巴斯基实验室将尽一切努力及时向客户提供当前开启事件状态的信息，如下表所示。

| 严重级别 | 报告周期 |
|------|------|
| 1级事件 | 定期报告 |
| 2级事件 | |
| 3级事件 | |
| 4级事件 | |

客户要求发布反病毒数据库以处理病毒事件或误报

假如使用的是最新的反病毒数据库，出现了漏报（产品将感染的文件标识为安全文件）或是相反的情形-误报，客户可以要求更改产品的反病毒特征。卡巴斯基实验室为客户提供产品更新，以确保正确检测文件。

卡巴斯基实验室执行以下操作：

- 处理有关反病毒数据库发布的请求（指定的专家组365x7x24全天候工作）
- 为MSA Enterprise客户发布高优先级（快速）更新
- 技术客户经理向客户通报其请求的进展情况

提供公共和私人补丁

- 处理关于补丁的发布和专用修复的请求（一组工程师专门为Enterprise客户处理请求）；

• 技术客户经理向客户通报其请求的进展情况

卡斯基实验室会使用商业上合理的努力程度来释放私人程序修正代码（私人补丁）。发布程序修正代码依照支持服务条款及条件（最新版本<http://support.kaspersky.com/support/rules>）中的产品支持生命周期。

私人程序修正补丁的使用条款也在卡斯基实验室与客户之间授权许可协议的章节中有描述。

支持的附加条款

客户可以指派多达 8 个（8 位）的授权联系人向卡斯基实验室技术支持发起请求。授权联系人列表应当在卡斯基 MSA Enterprise 证书中定义。改变授权联系人列表客户应当通过 Company Account 发送书面请求。卡斯基实验室将为客户提供一个卡斯基 MSA Enterprise 证书的更新版本。

在卡斯基 MSA Enterprise 证书有效期内，客户可以注册无限数量的事件。

为测试和验证病毒感染或产品故障，卡斯基实验室需要重现某些问题。

客户应提供卡斯基实验室所需的必要信息和特定软件或硬件，这可能是重现问题的必要条件，这一问题将重现和被检查。如果卡斯基实验室不具备必要的软件或硬件，这些可能是需要提供的。

一旦提供了所需的软件和/或硬件以及必要信息，卡斯基将尽力重现事件。

如果问题不能重现，客户应授权卡斯基专家指导远程访问故障系统。

如果问题不能由任何一方重现，或客户无法授权访问网络来重现问题，或如果检测到的问题原因在产品之外，该事件不在支持程序范围内。

ENTERPRISE 扩展技术支持程序的局限性

Enterprise 程序所涵盖的技术支持内容不适用以下事件：

- 客户已经解决的事件（即已经在某产品拷贝上成功解决后，又在另一个已安装的产品拷贝上再次发生的事件）；
- 问题故障排除均与已解决问题类似或相同（即无需卡斯基实验室的额外指导即可应用先前生成的解决方案的事件）；
- 客户硬件故障引起的事件；
- 不支持的平台软件版本引起的事件（包括但不限于其兼容性未经卡斯基实验室确认的软件，服务包或附加内容更新）；
- 由于安装和运行第三方应用程序导致的事件（包括但不限于文档里发布的不支持或不兼容软件）；
- 客户不能提供卡斯基为复现、研究和解决事件而适当要求的确切信息的事件；
- 由于疏忽或错误使用卡斯基实验室指导说明而导致的事件，该说明如果使用得当，将显著避免事件。

4. 附录

附录1. 产品事件的严重级别

“1级事件”（严重）指一个严重的产品问题，包括产品正常功能中断影响客户的业务连续性以及造成产品（多个产品）或操作系统崩溃、数据丢失，将默认设置更改为不安全，或是安全问题，前提是没有可用的解决方案。

以下问题（但不限于）涉及到产品相关的1级事件：

- 所有本地网络（或网络核心部分）无法正常工作，妨碍企业核心业务运作。

“2级事件”（高等）是指影响产品功能但不会造成数据损坏/丢失或软件崩溃的中等级别问题。当1级事件有变通方案可用时，会被重新归类为2级事件。

以下问题（但不限于）涉及到产品相关的2级事件：

- 产品故障或不工作，但不妨碍企业核心业务运作。

“3级事件”（中等）应指不影响产品功能的非关键问题或服务请求。

以下问题（但不限于）涉及到3级事件：

- 产品部分功能无法启用（故障），但客户的其他程序不受影响。

“4级事件”（最低）是指其他非关键问题或服务请求，上面未涉及到的所有问题均属于该级别。

附录2. 病毒事件严重级别

“1级事件”（严重）应指病毒爆发，包括产品正常功能中断影响客户的业务连续性以及造成产品（多个产品）或操作系统崩溃、数据丢失，前提是没有可用的解决方案。

以下问题（但不限于）涉及到病毒相关的1级事件：

- 所有本地网络（或网络核心部分）不工作；
- 病毒爆发；
- 对于关键业务系统文件的误报。

“2级事件”（高等）指影响产品功能但不会造成数据损坏/丢失或软件崩溃的中等级别问题。当1级事件有变通方案可用时，会被重新归类为2级事件。

以下问题（但不限于）涉及到病毒相关的2级事件：

- 一些非关键网络节点被感染；
- 非业务关键系统文件的误报。