

# Как получить помощь технической поддержки «Лаборатории Касперского» для бизнеса

На этой странице вы найдете информацию о том, кто, где и как может обращаться в техническую поддержку корпоративных решений «Лаборатории Касперского».

## Содержание:

- Блок 1. Уровни технической поддержки
- Блок 2. Стандартная техническая поддержка
- Блок 3. Расширенная техническая поддержка
- Блок 4. Портал Kaspersky CompanyAccount: общие сведения и возможности
- Блок 5. Регистрация в Kaspersky CompanyAccount
- Блок 6. Типы учетных записей в Kaspersky CompanyAccount
- Блок 7. Запросы в Kaspersky CompanyAccount и их категории
- Блок 8. Создание запроса в техническую поддержку
- Блок 9. Обработка запросов службой технической поддержки
- Блок 10. Статусы запросов в Kaspersky CompanyAccount
- Блок 11. Расследование инцидентов кибербезопасности
- Блок 12. Профессиональные услуги «Лаборатории Касперского»
- Блок 13. Регламенты и полезные ссылки

## Блок 1. Уровни технической поддержки

В решениях «Лаборатории Касперского» для бизнеса существует два уровня технической поддержки: стандартный (бесплатный) и расширенный (основанный на MSA-контракте).

- Стандартная техническая поддержка осуществляется только через портал Kaspersky CompanyAccount. Обращения обрабатываются в порядке общей очереди, поэтому время ответа может меняться как в большую, так и в меньшую сторону.
- **Расширенная техническая поддержка** доступна компаниям, которые заключили специальный контракт, **активировали его** и получили MSA-сертификат. Время реакции на премиальные обращения и список сотрудников, которые могут их создавать, зафиксированы в контракте.

## Блок 2. Стандартная техническая поддержка

В рамках стандартной технической поддержки вы можете создавать обращения через Kaspersky CompanyAccount, но есть некоторые ограничения. Стандартная техническая поддержка не позволяет:

- Запрашивать разработку новых функций приложения, описание вредоносных программ, сторонних приложений и ОС.
- Получать советы по улучшению производительности или изменению конфигурации ваших устройств.
- Запрашивать выездную или удаленную поддержку, настройку конфигурации и проверку работоспособности приложений у специалистов по безопасности «Лаборатории Касперского». Вы можете заказать эти услуги отдельно в рамках **Kaspersky Professional Services..**
- Запрашивать услугу демонстрации, развертывания, настройки приложений, а также анализ и определение причин инцидентов после заражения вирусами. Вы можете заказать эти услуги отдельно в рамках **Kaspersky Professional Services..**
- Запрашивать лечение зараженных устройств силами специалистов технической поддержки. Специалисты могут дать рекомендации, но выполнить их вам нужно будет самостоятельно.
- Запрашивать у специалистов поддержки обучение по работе с приложениями «Лаборатории Касперского». Специалисты могут предоставить только ссылки на учебные материалы и руководства на сайте поддержки.
- Получать консультацию по телефону или в чате во время сбора данных или выполнения рекомендаций технической поддержки.
- Получать советы по использованию сторонних патчей для устранения уязвимостей.

- Получать консультацию по интеграции приложений «Лаборатории Касперского» со сторонним ПО.
- Запрашивать анализ и официальное заключение по возникшим техническим ошибкам.

### Блок 3. Расширенная техническая поддержка

Если ваша компания заключила контракт на расширенную техническую поддержку (MSA), **активируйте его** с помощью запроса в Kaspersky CompanyAccount.

В запросе укажите список сотрудников (число зависит от условий вашего контракта), которые получают возможность создавать премиальные обращения, в формате:

ФИО | Адрес электронной почты | Контактный телефон

Иванов Иван Иванович | test@kaspersky.com | +7 (000) 000-00-00

Чтобы создать премиальное обращение в техническую поддержку, выберите уровень поддержки в одноименном поле в форме создания запроса.

The screenshot shows the 'Запрос в Техническую поддержку' (Request to Technical Support) form. The 'Уровень поддержки' (Support level) dropdown menu is open, showing three options: 'Business MSA contract', 'Start MSA contract', and 'Стандартная поддержка' (Standard support). The dropdown is highlighted with a red rectangular box.

### Блок 4. Портал Kaspersky CompanyAccount: общие сведения и возможности

[Kaspersky CompanyAccount](#) — это портал для пользователей **корпоративных решений** «Лаборатории Касперского», где вы можете:

- создавать запросы в техническую поддержку;
- отслеживать статус обращений;
- управлять лицензиями своей компании;
- администрировать учетные записи сотрудников.

Чтобы юридическому лицу получить доступ к portalу, нужно создать аккаунт и указать лицензию на корпоративное решение «Лаборатории Касперского». После этого доступ к аккаунту смогут получить другие сотрудники компании.

Количество учетных записей, которые можно добавить в одну компанию, не ограничено.

Учетные данные от портала [My Kaspersky](#) (для управления защитой всех подключенных домашних устройств) не могут быть использованы для входа в Kaspersky CompanyAccount. Это разные порталы для решения разных задач.

### Блок 5. Регистрация в Kaspersky CompanyAccount

Зарегистрироваться на портале Kaspersky CompanyAccount вы можете двумя способами:

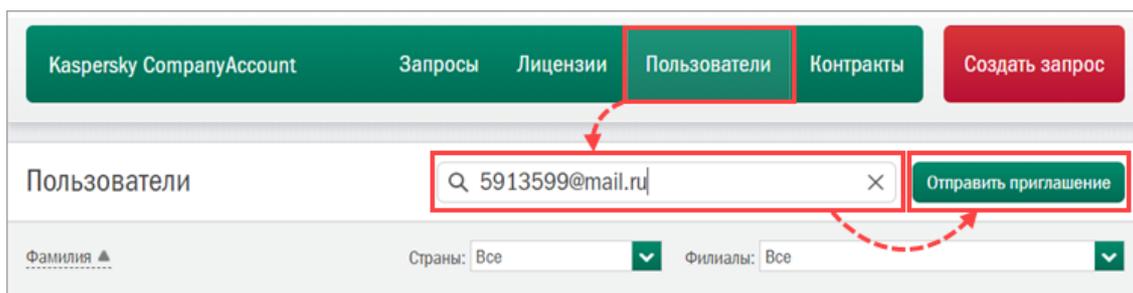
- Самостоятельно на [главной странице портала](#).  
Заполните форму регистрации и введите код активации из лицензии для купленного решения.
- С помощью приглашения от администратора вашей компании.  
Перейдите по ссылке из письма с приглашением и заполните форму регистрации.

Когда на портале регистрируется первый сотрудник компании, в Kaspersky CompanyAccount будет создана новая компания с уникальным идентификатором.

Чтобы избежать сложностей при проверке уже добавленной лицензии, мы рекомендуем другим сотрудникам компании регистрироваться не самостоятельно, а по приглашению администратора. Если вы все же хотите зарегистрироваться самостоятельно, указывайте корректный номер лицензии и название добавленной компании.

Чтобы отправить приглашение для регистрации:

1. Войдите в учетную запись администратора в Kaspersky CompanyAccount.
2. Перейдите в раздел **Пользователи**.
3. Введите в поле **Ввести e-mail** адрес электронной почты пользователя, которого хотите добавить, и нажмите **Отправить приглашение**.



## Блок 6. Типы учетных записей в Kaspersky CompanyAccount

В Kaspersky CompanyAccount есть несколько типов учетных записей:

- Владелец учетной записи** — первый сотрудник компании, который зарегистрировался в Kaspersky CompanyAccount и добавил лицензию.  
Имеет полные права администратора, видит всех пользователей и их запросы. Только он имеет право удалить учетную запись компании.
- Администратор** — учетная запись с расширенными правами.
- Пользователь** — учетная запись со стандартным набором прав.  
Может создавать запросы в техническую поддержку, управлять своими запросами и отслеживать их статус. Может видеть все обращения компании, если администратор назначит такое право.

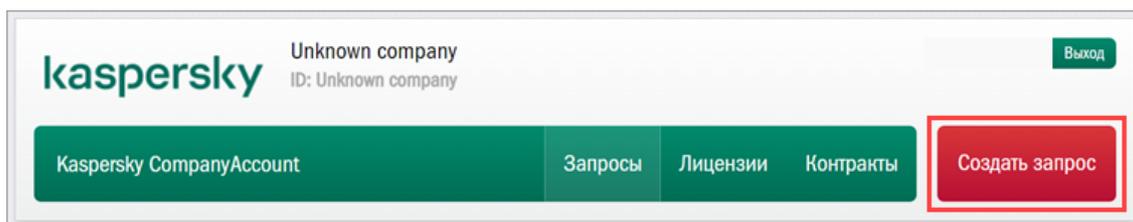
Администратор имеет право:

- Просматривать, отвечать, редактировать и закрывать запросы других пользователей компании.
- Управлять учетными записями других пользователей компании.
- Получать уведомления о добавлении и удалении пользователей.
- Приглашать новых пользователей в компанию.

## Блок 7. Запросы в Kaspersky CompanyAccount и их категории

Чтобы создать обращение на портале Kaspersky CompanyAccount, нажмите **Создать запрос** и выберите нужную категорию. Правильный выбор категории запроса поможет нам правильно маршрутизировать обращение и сократит время на ответ.

В некоторых случаях вы сразу получите автоматический ответ, основанный на других обращениях со схожей тематикой.



### Категория

### Виды вопросов

Создать запрос в техническую поддержку

Работа приложений «Лаборатории Касперского» для бизнеса.  
Например, возникли сложности при установке, требуется консультация по функционалу, при эксплуатации возникло неожиданное поведение и т.д.

Вопрос по CompanyAccount/  
Активация контракта на расширенную техническую поддержку

— Работа портала Kaspersky CompanyAccount.  
— Администрирование учетных записей в Kaspersky CompanyAccount.  
— Конфликты лицензий.  
— Активация контракта на [расширенную техническую поддержку \(MSA\)](#).

Оставить отзыв: благодарность или жалобу

Обратная связь о работе конкретного инженера или всей службы технической поддержки «Лаборатории Касперского».

## Категория

## Виды вопросов

Категория создана для эскалации обращений, по которым еще ведется работа. Запросы рассматриваются сервис-менеджерами и руководителем службы технической поддержки. Обратная связь не заменяет опрос о качестве работы технической поддержки, который приходит на электронную почту после закрытия запроса.

Перейти на портал анализа потенциальных угроз

Самостоятельная проверка подозрительных индикаторов угроз (файл, хеш, IP-адрес или WEB-адрес) на портале OpenTIP.

Для авторизации и использования всех возможностей портала требуется отдельная учетная запись.

Создать запрос на APNs-сертификат

Получение сертификата службы Apple Push Notification (APNs-сертификат) для управления мобильными iOS-устройствами.

В одном запросе можно подписать 1 файл формата .csr.

### Блок 8. Создание запроса в техническую поддержку

Чтобы создать запрос в техническую поддержку на портале Kaspersky CompanyAccount:

1. Нажмите **Создать запрос** в правом верхнем углу и выберите категорию **Создать запрос в техническую поддержку**.
2. Выберите в форме запроса **Область защиты, Продукт, Версию продукта**.

Если в форме появится рекомендация установить пакет последних обновлений с важными исправлениями, и вы не используете сертифицированную версию продукта, установите их. Обновление должно помочь решить проблему самостоятельно. Если проблема не решится, вернитесь к созданию запроса.

3. Заполните оставшиеся поля формы запроса: **Уровень поддержки** (если у компании есть MSA-контракт), **Версия операционной системы, Тип и Подтип запроса, Тема запроса**.
4. Опишите проблему и шаги для ее воспроизведения в поле **Описание**.

Пожалуйста, опишите ситуацию с учетом наших [рекомендаций](#). Это ускорит обработку обращения и сократит количество дополнительных вопросов.

Если вы используете сертифицированную версию продукта, укажите это в описании запроса.

5. Нажмите **Загрузить файл**, чтобы приложить необходимые документы.
6. Нажмите **Отправить запрос**.

### Блок 9. Обработка запросов службой технической поддержки

Когда запрос будет создан, в течение 5 минут на электронную почту вашей учетной записи придет письмо с подтверждением регистрации. В разделе **Запросы** в Kaspersky CompanyAccount вы можете отслеживать статус обращения.

 **Kaspersky Lab Support**  
to me ▾

Здравствуйте,

Благодарим Вас за обращение в Техническую Поддержку Лаборатории Касперского.

Ваш запрос зарегистрирован под номером

Дополнительная диагностическая информация, добавленная к описанию инцидента, поможет нам оперативно локализовать проблему. Рекомендации по сбору диагностической информации доступны по [ссылке](#).

Ваш запрос обрабатывается в рамках стандарта базовой технической поддержки. Если Ваша компания приобретает пакет расширенной технической поддержки, пожалуйста, сообщите нам об этом.

[Узнать о преимуществах расширенной поддержки.](#)

[Узнать о возможностях профессиональных сервисов.](#)

Присоединяйтесь к нам в [Telegram](#)



Время ответа на обращение зависит от уровня технической поддержки.

В стандартной технической поддержке:

- Обращения обрабатываются в порядке общей очереди. Время ответа может меняться как в большую, так и в меньшую сторону, в зависимости от количества обращений в очереди и текущей загрузки инженеров.
- Время работы: с 10:00 до 18:30 (UTC+3) с понедельника по пятницу, кроме государственных праздников в Российской Федерации.

В расширенной технической поддержке гарантированное время ответа зависит от уровня контракта (Start, Plus, Business, Enterprise) и критичности обращения.

	Стандартная поддержка	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Enterprise
<b>Время работы технической поддержки</b>					
Уровень критичности 1	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	24/7/365	24/7/365
Уровень критичности 2	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	24/7/365
Уровни критичности 3, 4	Стандартные рабочие часы				
<b>Премиальные инциденты</b>					
Количество премиум-инцидентов в год	—	6	12	36	Не ограничено
Приоритет обработки премиум-инцидентов	—	Базовый	Средний	Высокий	Высший
<b>Гарантированное время реакции на премиум-инциденты</b>					
Уровень критичности 1	—	6 рабочих часов	4 рабочих часа	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

## Блок 10. Статусы запросов в Kaspersky CompanyAccount

Запросы в Kaspersky CompanyAccount имеют несколько статусов, которые отражают текущее состояние обращения. Увидеть статус вы можете на вкладке **Запросы** в Kaspersky CompanyAccount и в уведомлении на электронную почту, которое отправляется при смене статуса.

Статус	Описание
Обрабатывается	Запрос зарегистрирован и поступил в очередь на обработку в техническую поддержку.
Ожидает вашего ответа	Запрос решается. Инженер технической поддержки запросил информацию и ожидает от вас ответ на уточняющий вопрос.  Если в течение времени ожидания (зависит от уровня поддержки и указывается в письме на электронную почту) мы не получим обратной связи, запрос будет автоматически переведен в статус «Решен (информация не была предоставлена)».
Решение предоставлено	Запрос решен, вам отправлено решение. Вы можете убедиться в работоспособности предложенного решения и окончательно закрыть или возобновить работу по запросу.  Если в течение времени ожидания (зависит от уровня поддержки и указывается в письме на электронную почту) мы не получим обратной связи, запрос будет автоматически переведен в статус «Закрыт».
Решен (информация не была предоставлена)	Запрос обработан инженером, вам отправлено решение или запрошена дополнительная информация, которую вы не предоставили.
Отменен специалистом поддержки	Запрос отменен инженером технической поддержки.
Отменен пользователем	Запрос закрыт по вашей инициативе с помощью кнопки «Закрыть запрос» в Kaspersky CompanyAccount.

## Статус

## Описание

Статус является конечным и не может быть изменен. Комментарии, отправленные через электронную почту после присвоения этого статуса, не видны инженеру технической поддержки. Если вы закрыли запрос случайно, создайте новый.

Закрыт

Запрос закрыт, так как несколько дней назад вам было отправлено решение.

Мы ценим обратную связь от наших заказчиков и заинтересованы в предоставлении качественного сервиса. Пожалуйста, пройдите небольшой опрос, который придет на вашу электронную почту после закрытия запроса. При желании вы можете поставить оценку без дополнительных комментариев.

### Блок 11. Расследование инцидентов кибербезопасности

Расследование компьютерных инцидентов (инцидентов кибербезопасности) — это отдельный сервис «Лаборатории Касперского». С помощью него можно исследовать технические аспекты инцидента, отследить вторжение и установить лиц, причастных к нему.

Чтобы заказать расследование, пожалуйста, заполните [форму](#).

### Блок 12. Профессиональные услуги «Лаборатории Касперского»

Профессиональные услуги «Лаборатории Касперского» (Kaspersky Professional Services) — это набор сервисов, ориентированных на различные аспекты внедрения, конфигурации и аудита корпоративных приложений и решений.

Глубокие знания продукта и высокий уровень экспертизы наших инженеров помогают достичь высоких результатов и получить максимальную отдачу от купленного решения.

Воспользуйтесь помощью инженеров «Лаборатории Касперского», чтобы ускорить решение ваших задач и снизить нагрузку на внутренних сотрудников. Подробную информацию смотрите на странице [Профессиональные услуги «Лаборатории Касперского»](#).

### Блок 13. Регламенты и полезные ссылки

#### Ссылка

#### QR-код

[Портал Kaspersky CompanyAccount](#)



[Правила поддержки Программного Обеспечения «Лаборатории Касперского»](#)



[Новости технической поддержки «Лаборатории Касперского» в Telegram](#)



[Ответы на часто задаваемые вопросы](#)



Ссылка

QR-код

[База знаний и справка по решениям и приложениям для бизнеса](#)



[Инструкция по активации контракта на расширенную техническую поддержку](#)



[Пакеты услуг расширенной технической поддержки](#)



[Профессиональные услуги «Лаборатории Касперского»](#)



[Заказать расследование компьютерных инцидентов](#)

