
Расширенная программа технической поддержки Kaspersky Fraud Prevention MSA for KFP

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

Настоящая программа поддержки определяет перечень и порядок оказания услуг технической поддержки владельцу данного Сертификата Расширенной Технической Поддержки по ПО Kaspersky Fraud Prevention

Настоящая программа поддержки направлена на предоставление Пользователю расширенного перечня услуг, а также на предоставление повышенного качества обслуживания по сравнению с условиями стандартной поддержки, оказываемой в рамках Лицензионного соглашения АО «Лаборатория Касперского», определяющего условия использования ПО Пользователем.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

«ПО» — программное обеспечение, сопроводительные материалы, обновления, описанные в Руководстве Пользователя, Правообладателем которых является АО «Лаборатория Касперского».

«Правообладатель» (обладатель исключительного права на ПО) — АО «Лаборатория Касперского».

«Пользователь» – юридическое лицо, для которого ПО было приобретено и, для которого будет оказываться техническая поддержка в соответствии с настоящей программой.

«Конечный продукт» - означает программное обеспечение Пользователя, в состав которого включено ПО Правообладателя и которые работают в комплексе.

«Инцидент» – любое событие, сообщенное Пользователем, которое не является частью стандартного функционирования ПО, и которое вызывает или может вызвать прерывание или снижение качества услуги, производимой ПО, либо оказать влияние на непрерывность оказания услуги Пользователем по причине нестандартного функционирования ПО.

«Проблема» – основная неизвестная причина одного или более инцидентов. Становится известной ошибкой в случае, если корневая причина известна и найдено временное обходное решение или постоянная альтернатива.

«Известная ошибка» – проблема, корневая причина которой стала известна и найдено временное обходное решение или постоянная альтернатива.

«Ошибка ПО» – недекларируемое поведение ПО.

«Запрос на обслуживание» – запрос Пользователя на предоставление технической поддержки, информации, совета или документации в случаях, не касающихся некорректного функционирования или прерывания нормальной работы ПО.

«Критичность инцидента» – означает меру бизнес-критичности инцидента, основанную на потребностях бизнеса Пользователя.

«Время реакции» – время, прошедшее с момента получения «Лабораторией Касперского» информации о любом инциденте до момента предоставления Пользователю квалифицированного ответа (посредством Company Account Пользователя на интернет-портале технической поддержки, электронной почты или телефона).

«Обновление» – все улучшения, исправления, расширения, пакеты обновлений, копии и/или модификации ПО.

«Обходное решение» – процедура, посредством применения которой Пользователь может временно решить инцидент.

«Консоль KFP» - личный кабинет пользователя KFP. Консоль KFP доступна по ссылке <https://dashboard-ru.fp.kaspersky-labs.com/login>

«KFP Cloud Frontend» - системы, отвечающие за доступ в Консоль KFP и интеграцию с внутренними системами пользователя

«Risk-based Authentication»* – функционал, позволяющий системе аутентификации Пользователя выбрать подходящий сценарий для аутентификации Конечного пользователя на основе анализа статистических моделей, репутации устройства, репутации Конечного пользователя (Далее «RBA»). В систему аутентификации пользователя передается вердикт насколько легитимным является Конечный пользователь.

* если применимо

3. ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ ПОДДЕРЖКИ Kaspersky Fraud Prevention

ТЕХНИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО И ПРИЁМ ЗАПРОСОВ НА УСТРАНЕНИЕ НЕГАТИВНЫХ ПОСЛЕДСТВИЙ ИНЦИДЕНТОВ ПОСРЕДСТВОМ:

- Предоставления доступа Пользователю к Интернет-Порталу технической поддержки АО «Лаборатория Касперского» с возможностью размещения запросов в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни)
- Приёма запросов по телефону выделенной приоритетной линии в режиме:
 - 24x7x365 для запросов уровня критичности 1 и 2;
 - по рабочим дням с 10:00 по 18:30 (время Московское,) для запросов уровня срочности 3 и 4.
- Приёма запросов по электронной почте в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) в случае невозможности создания запроса через Интернет-Портал
- Приёма запросов персональным техническим менеджером с 10:00 по 18:30 (время Московское) по рабочим дням

ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ

Обработка инцидентов через Web

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 ПО;

Обработка инцидентов: поддержка по телефону

Поддержка по телефону предоставляется «Лабораторией Касперского» только авторизованным сотрудникам Пользователя.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ИНЦИДЕНТЫ

«Лаборатория Касперского» гарантирует время реакции на обращения Пользователя в соответствии с временными рамками, соответствующими уровням срочности инцидента:

Уровень критичности	Время реакции
Уровень критичности 1	2 часа (30 минут на подтверждение принятия инцидента в работу) *
Уровень критичности 2	4 часа
Уровень критичности 3	6 рабочих часов
Уровень критичности 4	8 рабочих часов

* в нерабочее время, в т.ч. во время выходных и праздников, необходимо обращение по телефону

Запросам Пользователей расширенной технической поддержки KFP присваивается более высокий приоритет относительно стандартных запросов.

Уровень критичности инцидента определяется его категорией, выбранной Пользователем при

первоначальном обращении (через выбор предустановленных уровней в Company Account. АО «Лаборатория Касперского» имеет право впоследствии пересмотреть уровень критичности инцидента, если его описание будет соответствовать другому уровню. Перечень уровней критичности и их описания приведены в Приложении 1.

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖЕР (ПТМ) НАЗНАЧАЕТСЯ АО «ЛАБОРАТОРИЯ КАСПЕРСКОГО» С ЦЕЛЬЮ ОРГАНИЗАЦИИ ЕДИНОГО КАНАЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

ПТМ является сотрудником компании-производителя и управляет обработкой всех инцидентов Пользователя. В обязанности технического менеджера входит:

- организация работ по технической поддержке специалистами АО «Лаборатория Касперского» для решения технических инцидентов;
- информирование Пользователя о текущем состоянии решения запросов, предоставление ежеквартальной отчётности;
- контроль выполнения задач и обеспечение своевременных эскалаций при обработке инцидентов в процессе оказания услуг;
- поддержка ИТ-департамента Пользователя в понимании и правильном использовании рекомендаций, предоставленных в процессе оказания услуг;
- проведение совместно с Пользователем регулярного анализа и согласование действий необходимых для решения технических и операционных инцидентов.

ПТМ гарантированно доступен по рабочим дням с 10:00 до 18:30 (время Московское) по телефону, электронной почте и мобильному телефону. В случае недоступности ПТМ (в ночное время и нерабочие дни), запросы Пользователя переадресуются заменяющему на линию технической поддержки.

Пользователь должен сообщить АО «Лаборатория Касперского» имена и контактную информацию сотрудников, назначенных для взаимодействия с ПТМ (контактное лицо) и предоставить его контактную информацию (в частности, адрес электронной почты и номер телефона), посредством которой с контактным лицом или полномочным представителем данного лица можно взаимодействовать во время работ над инцидентами (в соответствии с пунктом 6.3).

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Эскалация инцидентов и управление претензиями

Предъявление претензий и жалоб на качество обслуживания осуществляется согласно нижеследующей схеме:

	1	2	3
Уровень эскалации	Персональный технический менеджер	Руководитель службы технической поддержки регионального офиса «Лаборатории Касперского»	Менеджер по работе с корпоративными клиентами (бизнес-контакт)

Пользователь может эскалировать нерешенные инциденты в случае, если инцидент находится «на стороне» «Лаборатории Касперского».

Контроль решения инцидентов

В любой момент времени инцидент может быть, как в работе у Пользователя (т.е. Пользователь предпринимает действия, способствующие решению инцидента «Лабораторией Касперского»), так и в работе в «Лаборатории Касперского».

Инцидент считается находящимся в работе у Пользователя, когда «Лаборатория Касперского» производит запрос дополнительной информации у Пользователя. После того, как Пользователь предоставляет запрошенную информацию, инцидент считается переданным в работу «Лаборатории Касперского». Время нахождения инцидента на стороне пользователя не должно превышать 1 месяца.

В случае превышения этого показателя, текущий инцидент автоматически закрывается.

«Лаборатория Касперского» несет ответственность только за время, в течение которого инцидент находился в работе в «Лаборатории Касперского».

Предоставление отчетов по открытым инцидентам

В процессе решения инцидентов «Лаборатория Касперского» сделает все возможное для своевременного предоставления информации о статусе открытых инцидентов Пользователю в соответствии с графиком, указанным в нижеследующей таблице.

Уровень критичности	График предоставления отчетов
Уровень критичности 1	По договоренности, но не чаще, чем раз в день (по электронной почте или по телефону)
Уровень критичности 2	В рамках регулярного отчета
Уровень критичности 3	
Уровень критичности 4	

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПОДДЕРЖКИ

Пользователь имеет право назначить до 8 контактных лиц, имеющих право открывать заявки на оказание услуг технической поддержки. Список контактных лиц со стороны Пользователя должен быть определен в сертификате на Расширенную Техническую поддержку. Для изменения списка контактных лиц Пользователь должен оформить запрос через Company Account. В ответ на запрос об изменении списка контактных лиц, АО Лаборатория Касперского предоставит пользователю обновленную версию сертификата Расширенной Технической поддержки.

Пользователь может зарегистрировать неограниченное количество инцидентов за весь срок действия сертификата Расширенной Технической поддержки

Некоторые инциденты могут потребовать воссоздания условий возникновения инцидента в АО «Лаборатория Касперского» с целью проведения тестирования и верификации вирусного заражения или 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 пользователь не предоставил доступ к рабочему окружению, где инцидент может быть воспроизведен, или установлено, что ПО не является источником инцидента, инцидент не может быть классифицирован в рамках данной программы поддержки.

ОГРАНИЧЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПОДДЕРЖКИ KFP

Услуги, входящие в программу поддержки KFP, не оказываются в случае возникновения перечисленных ниже инцидентов:

- инциденты, уже решенные для Пользователя (т.е., если возникли инциденты на установленной копии ПО после того, как аналогичные инциденты были решены для другой копии ПО);
- 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 неполадками аппаратного обеспечения Пользователя;
- инциденты, возникшие на неподдерживаемых версиях программных платформ (например, на бета-версиях программных платформ, версиях новых пакетов обновлений или дополнений, не одобренных «Лабораторией Касперского» в качестве совместимых с ПО);
- 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.

4. ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. УРОВНИ КРИТИЧНОСТИ ИНЦИДЕНТОВ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПО

«Уровень критичности 1» (критический) означает критическую проблему с ПО, влияющую на непрерывность бизнеса Пользователя посредством полной блокировки работоспособности Конечного продукта, или недоступность KFP Could Frontend систем, при этом обходное решение отсутствует.

«Уровень критичности 2» (высокий) означает проблему высокого уровня критичности, вызывающую воздействие на функциональность ПО, влияющее на непрерывность бизнеса Пользователя посредством деградации работоспособности Конечного продукта. Уровень критичности 1 рассматривается, как Уровень критичности 2, когда известно обходное решение.

«Уровень критичности 3» (средний) означает некритичную проблему, не затрагивающие функциональность ПО.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОДОВ ПРОГРАММНЫХ КОРРЕКЦИЙ (PATCHES) ПО И РЕГЛАМЕНТНЫЕ РАБОТЫ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОДОВ ПРОГРАММНЫХ КОРРЕКЦИЙ (PATCHES) ПО

В процессе исправления известных ошибок компанией АО «Лаборатория Касперского» Пользователю предоставляются общедоступные коды программных коррекций по мере их выпуска.

При обнаружении нестандартной проблемы, для которой отсутствует общедоступный код программной коррекции, Пользователь вправе запросить АО «Лаборатория Касперского» о выпуске частного решения – кода программной коррекции, специфичного для ситуации (конфигурации, версии, условий использования ПО) Пользователя.

АО «Лаборатория Касперского» организует работы по:

- **Обработке запросов на выпуск кодов частных коррекций выделенной группой инженеров, закрепленной за запросами Пользователей расширенной технической поддержки KFP**
- **Информирования Пользователя о промежуточных результатах и ходе выполнения его запроса Персональным Техническим Менеджером**

АО «Лаборатория Касперского» приложит коммерчески обоснованные усилия для выпуска частного кода программной коррекции.

РЕГЛАМЕНТНЫЕ РАБОТЫ

АО «Лаборатория Касперского» предупреждает пользователя о времени проведения релизов в системах KFP Frontend за 3 дня.

Проведение релизов может вызывать кратковременную недоступность KFP Frontend.