
Правила предоставления стандартной поддержки продуктов Лаборатории Касперского

Правила предоставления стандартной поддержки продуктов вступают в силу для всех подразделений ЗАО «Лаборатория Касперского» с 1 января 2012 года. В документе содержится описание услуг поддержки, предоставляемых ЗАО «Лаборатория Касперского» Клиентам. ЗАО «Лаборатория Касперского» сохраняет за собой право вносить в данные правила изменения и публиковать обновления на сайте <http://support.kaspersky.ru/>. Поддержка Клиентов, которые приобрели дополнительные услуги поддержки, осуществляется согласно условиям соответствующих соглашений.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Клиент — компания или физическое лицо, приобретатель Продукта согласно действующему лицензионному договору, по которому ЗАО «Лаборатория Касперского» предоставляет услуги поддержки.

Потенциальный клиент — физическое лицо или компания, использующая пробную версию Продукта в соответствии с пробной лицензией.

Программное обеспечение (ПО) или Продукт — любая программа ЗАО «Лаборатория Касперского» в формате исполняемого кода и компонентов, лицензия на использование которых предоставляется ЗАО «Лаборатория Касперского» Клиенту или Потенциальному клиенту.

Завершение жизненного цикла (EOL) — последний день поддержки Продукта по условиям Правил предоставления стандартной поддержки продуктов ЗАО «Лаборатория Касперского».

Завершение продаж (EOS) — дата, после которой прекращается продажа Продукта согласно действующему прейскуранту ЗАО «Лаборатория Касперского».

Общая доступность — доступность Продукта к продаже согласно действующему прейскуранту ЗАО «Лаборатория Касперского».

Обращение в Службу поддержки — обращение Клиента в Службу Технической поддержки для получения сведений о Продукте или решения вопросов по работе Продукта.

Стандартное предложение поддержки

Определение стандартного предложения поддержки

Список далее содержит описание услуг стандартной поддержки, предоставляемых ЗАО «Лаборатория Касперского» Клиенту или Потенциальному клиенту:

- ▶ поддержка в случае ошибок, затрагивающих функциональность Продукта;
- ▶ поддержка в случае ошибок и вопросов по регулярным обновлениям баз;
- ▶ поддержка в случае ошибочных срабатываний Продукта;

-
- ▶ поддержка в случае восстановления утраченных или поврежденных данных лицензии;
 - ▶ поддержка по вопросам о необходимом порядке действий, таким как:
 - порядок и источник загрузки Продукта;
 - основные вопросы по установке;
 - удаление конкурирующего продукта;
 - ▶ поддержка по вопросам, связанным с приобретением и продлением лицензии на пользование Продуктом.

Стандартная поддержка предоставляется по следующим каналам: телефон, электронная почта или портал самообслуживания. Фактические каналы могут быть различными для конкретных подразделений ЗАО «Лаборатория Касперского» или локальных партнеров по предоставлению технической поддержки.

Ограничения стандартного предложения поддержки

ЗАО «Лаборатория Касперского» не принимает на себя обязательств по оказанию поддержки в случаях, если:

- ▶ аппаратное и/или программное обеспечение не соответствует минимальным системным требованиям Продукта;
- ▶ жизненный цикл Продукта завершен.

Следующий список содержит типы обращений (безограничительно), на которые стандартное предложение поддержки не распространяется:

- ▶ улучшение производительности и настройка ПК;
- ▶ лечение зараженных компьютеров;
- ▶ вопросы, связанные с созданием, испытанием или изучением вредоносных программ;
- ▶ заявка на выезд к Клиенту;
- ▶ поддержка в нерабочие часы;
- ▶ вопросы, связанные с функционированием приложений других разработчиков или операционных систем;
- ▶ установка исправлений для операционных систем и приложений других разработчиков, установка исправлений, устраняющих уязвимости;
- ▶ оптимальные методы организации сетевой безопасности;
- ▶ обучение пользованию Продуктом;
- ▶ пошаговые описания процесса развертывания Продукта;
- ▶ проверка состояния Продукта и его настройка.

Часы работы Службы поддержки

Стандартная поддержка осуществляется в рабочие дни (понедельник — пятница) с 10:00 до 18:00. Фактические часы работы могут быть различными в конкретных подразделениях ЗАО «Лаборатория Касперского» или у локальных партнеров, которые оказывают техническую поддержку.

Рабочие языки службы поддержки

ЗАО «Лаборатория Касперского» предоставляет услуги стандартной поддержки на русском, английском и других языках, которые могут быть обеспечены локальными партнерами. Оказывая поддержку локальные партнеры выполняют экономически оправданные действия (при наличии доступных ресурсов и в рабочие часы).

Работа с обращениями

ЗАО «Лаборатория Касперского» выполняет экономически оправданные действия при работе с обращениями в Службу поддержки в соответствии с их критичностью, которая определяется специалистами ЗАО «Лаборатория Касперского». Для эффективного решения запросов необходимо, чтобы Клиент своевременно предоставлял всю информацию, которая может потребоваться специалистам Службы Технической поддержки при поиске решения для Клиента.

Все обращения, для которых Службой поддержки даны решения, ожидают подтверждения Клиентом. В случае если обращение остается незакрытым в течение 15 дней после предоставления решения, происходит его автоматическое закрытие с соответствующим уведомлением Клиенту.

Портал самообслуживания

Портал самообслуживания по адресу <http://support.kaspersky.ru/> содержит информацию о продуктах, которую Клиент или Потенциальный клиент может использовать в качестве справочной самостоятельно.

В состав портала самообслуживания входит база знаний, содержащая статьи с описанием продуктов и системных требований, информацию по сообщениям об ошибках и предупреждениям ПО, а также статьи с пошаговыми описаниями действий и ответами на частые вопросы. База знаний содержит информацию о продуктах до завершения их жизненного цикла.

ЗАО «Лаборатория Касперского» также предоставляет поддержку через форумы по адресу <http://forum.kaspersky.com>, обеспечивая возможность интерактивного общения с экспертами, способными помочь Клиенту или Потенциальному клиенту при работе с Продуктами. В настоящее время форумы поддерживаются на английском, русском, немецком и испанском языках.

Если при разрешении вопроса ни один из вышеуказанных ресурсов самообслуживания не оказался полезным, Клиент может отправить запрос в Службу Технической поддержки ЗАО «Лаборатория Касперского» (форма для обращения расположена по адресу <http://support.kaspersky.ru/helpdesk.html>). Корпоративные клиенты могут использовать страницу http://support.kaspersky.com/support/business_support_contacts, на которой перечислены контакты подразделений ЗАО «Лаборатория Касперского», предоставляющих поддержку.

Клиент вправе использовать средства регистрации, мониторинга, обновления и закрытия обращений в интернете:

- ▶ Для домашних пользователей: *Личный кабинет* по адресу <https://my.kaspersky.com/ru/>. *Рекомендации по работе с Личным кабинетом* доступны по адресу <https://my.kaspersky.com/ru/faq>.
- ▶ Для корпоративных пользователей: *Персональный кабинет* по адресу <https://support.kaspersky.com/ru/personalcabinet>. *Рекомендации по работе с Персональным кабинетом* доступны по адресу http://support.kaspersky.ru/pc_help/.

Доступность *Личного кабинета* и/или *Персонального кабинета* для Клиента может различаться при работе с конкретными подразделениями ЗАО «Лаборатория Касперского» или локальными партнерами по предоставлению обслуживания.

Образцы новых вирусов можно отправлять непосредственно в ЗАО «Лаборатория Касперского» через <http://support.kaspersky.ru/virlab/helpdesk.html>.

Запросы в Лабораторию анализа фишинга и веб-контента ЗАО «Лаборатория Касперского» можно направлять непосредственно через <http://support.kaspersky.ru/content/helpdesk.html>.

Цикл поддержки продукта

Объем услуг, предоставляемых для Продукта ЗАО «Лаборатория Касперского», варьируется в зависимости от текущей фазы его жизненного цикла. Жизненный цикл Продукта начинается с его коммерческого выпуска в продажу. ЗАО «Лаборатория Касперского» предоставляет *стандартную поддержку* на протяжении срока, в течение которого основная версия остается доступной для приобретения. После того как для Продукта наступила дата завершения продаж (EOS), ЗАО «Лаборатория Касперского» предоставляет для этого Продукта *ограниченную поддержку*. После завершения этапа ограниченной поддержки ПО наступает *этап отсутствия поддержки*. По окончании этого этапа наступает *завершение жизненного цикла* ПО (EOL).

Ниже перечислены услуги, предоставляемые на каждом этапе жизненного цикла Продукта. Список поддерживаемых продуктов и их статусы поддержки публикуются по адресу http://support.kaspersky.ru/support/support_table.

Определения этапов поддержки:

Этап стандартной поддержки

- ▶ Выпуск исправлений для ПО (устраняющих подтвержденные дефекты Продукта).
- ▶ Предложение стандартной поддержки.
- ▶ Выпуск регулярных обновлений для баз данных. Регулярные обновления ПО и баз данных Лаборатории Касперского обеспечивают максимально эффективную и полную защиту.
- ▶ Этап стандартной поддержки может быть ограничен по продолжительности. Дата завершения поддержки, а также дата последнего гарантированного регулярного обновления баз данных публикуются по адресу http://support.kaspersky.ru/support/support_table.

Этап ограниченной поддержки

- ▶ На этом этапе для данной версии ПО не выпускаются новые исправления.
- ▶ Предложение стандартной поддержки.
- ▶ Выпуск регулярных обновлений для баз данных. Регулярные обновления ПО и баз данных Лаборатории Касперского обеспечивают максимально эффективную и полную защиту.
- ▶ Этап ограниченной поддержки может быть ограничен по продолжительности. Дата завершения поддержки, а также дата последнего гарантированного регулярного обновления баз данных публикуются по адресу http://support.kaspersky.ru/support/support_table.

Этап отсутствия поддержки

- ▶ На этом этапе не доступны ни техническая поддержка, ни новые исправления.

- ▶ Единственная предоставляемая услуга — регулярные обновления баз данных. Дата последнего гарантированного регулярного обновления баз данных публикуется по адресу http://support.kaspersky.ru/support/support_table.

В конце этапа отсутствия поддержки программное обеспечение достигает завершения своего жизненного цикла (EOL). После даты завершения жизненного цикла:

- ▶ Для ПО не доступны ни предложение стандартной поддержки, ни исправления.
- ▶ Выпуск регулярных обновлений баз данных для этой версии ПО не гарантируется (хотя он может продолжаться некоторое время).

Таблица ниже описывает, какие услуги предоставляются на каждом из этапов жизненного цикла продукта. Фактические возможности для конкретного корпоративного ПО могут варьироваться.

Этап поддержки / возможности поддержки	Обновления баз	Предложение стандартной поддержки	Исправление ошибок
Этап стандартной поддержки	Да	Да	Да
Этап ограниченной поддержки	Да	Да	Нет
Этап отсутствия поддержки	Да	Нет	Нет
Завершение жизненного цикла	Нет	Нет	Нет

Ответственность Клиента

Для обеспечения наиболее эффективной работы Продукта Клиенту рекомендуется проводить обновление используемого Продукта до последней выпущенной версии, а при выходе Продукта нового поколения, переходить на него, используя имеющуюся лицензию.

Для получения ответов на свои вопросы необходимо, чтобы Клиент предоставлял всю информацию, которая может потребоваться специалистам Службы Технической поддержки при работе над запросом Клиента.