

Руководство по взаимодействию с технической поддержкой «Лаборатории Касперского» для SD-WAN

Настоящее руководство предназначено для клиентов «Лаборатории Касперского» и описывает порядок взаимодействия с технической поддержкой

В документе изложены основные способы обращения, сроки реакции и решения запросов (SLA), условия расширенной технической поддержки на программно-аппаратный комплекс (ПАК), а также приведены ссылки на полезные ресурсы.



Техническая поддержка решения SD-WAN осуществляется в соответствии с типом лицензии, приобретенной заказчиком. В рамках поддержки производится диагностика проблем:

- 1) программной части, покрывается уровнем технической поддержки;
- 2) программно-аппаратного комплекса, покрывается в соответствии с условиями поддержки на ПАК.



Тип предоставляемой поддержки на ПАК не зависит от выбранного уровня технической поддержки для программной части. Условия поддержки на ПАК определяют порядок ремонта или замены оборудования, а не скорость реакции службы поддержки.

Расширенная техническая поддержка для программной части типа Premium и Premium Plus

Для программной части решения Kaspersky SD-WAN доступны два варианта технической поддержки: Premium и Premium Plus.

Premium

Прием запросов по инцидентам

Уровень критичности 1 в режиме 24×7, остальные с 10:00 до 18:30 (по Москве)

Время реакции на инциденты

- Уровень критичности 1 – 2 часа
- Уровень критичности 2 – 6 рабочих часов
- Уровень критичности 3 – 8 рабочих часов
- Уровень критичности 4 – 10 рабочих часов

Контактные лица

4 - со стороны клиента

Premium Plus

Прием запросов по инцидентам

Уровни критичности 1 и 2 в режиме 24×7, остальные с 10:00 до 18:30 (по Москве)

Время реакции на инциденты

- Уровень критичности 1 – 30 минут
- Уровень критичности 2 – 2 часа
- Уровень критичности 3 – 6 рабочих часов
- Уровень критичности 4 – 8 рабочих часов

Контактные лица

8 - со стороны клиента



- Выделенный технический эксперт
- Предоставление отчетов клиенту по открытым инцидентам

Активация контракта на расширенную техническую поддержку

Владельцам расширенной технической поддержки на SD-WAN типа Premium и Premium Plus необходимо активировать расширенную техническую поддержку. Для этого:

*только указанные лица в сертификате, смогут открывать обращения уровня Premium/Premium Plus



[Откройте обращение](#) для активации сертификата



Укажите список лиц* – ФИО, email, контактный номер в теле сообщения

Вносить изменения в список пользователей может [администратор](#) CompanyAccount (инструкция [по ссылке](#)) или сотрудник, не являющийся администратором (если сотрудник, который был владельцем учетной записи компании в Kaspersky CompanyAccount, больше не работает в компании и не передал права другому сотруднику) с помощью запроса в CompanyAccount.

Порядок оказания технической поддержки

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

Все обращения в техническую поддержку создаются на портале [Company Account](#)

[Инструкция](#), как создать обращение на Company Account

[Определение](#) критичного технического инцидента

Критичность инцидента регламентируется следующим образом:

① Критичный

Авария или сбой, угрожающие потерей или длительной недоступностью аппаратного обеспечения, влекущих за собой сбой или влияющих на непрерывность бизнес-процессов Пользователя.

② Высокий

Сильное ограничение работоспособности систем Пользователя без угрозы потери данных, сбоя или простоя бизнес-процессов.

③ Средний

Система функционирует без угрозы потери данных, сбоя или простоев, но в журнале событий присутствуют предупреждения о возможных проблемах или неисправности отдельных компонентом (при этом система находится в отказоустойчивом состоянии).

④ Низкий

Работоспособность аппаратного обеспечения не нарушена. Требуется информационно-консультационные услуги по настройке/использованию/функционированию/диагностике оборудования.

Телефон для связи по критичным инцидентам
+ пин-код, указан в [сертификате](#)

+7 (495) 272-81-67

sdwan-support@kaspersky.com

дополнительный канал для связи с технической поддержкой «Лаборатории Касперского»

Контакт руководителя технической поддержки:
указан в [сертификате](#)

Техническая поддержка для ПАК SD-WAN

Для аппаратной части решения Kaspersky SD-WAN доступны два варианта технической поддержки: стандартная и расширенная.

Стандартная поддержка

Срок

Один-два года от производителя (зависит от модели устройства)

Поддержка

- Через производителя или его партнера
- Чтобы связаться с производителем и инициировать обращение, необходимо открыть обращение на портале Company Account

Замена устройств

- Бесплатная диагностика и ремонт или замена устройства в сервисном центре производителя
- Срок ремонта – 21 рабочий день

Логистика

Забор дефектного и доставка отремонтированного или подменного оборудования осуществляются за счет клиента

Расширенная поддержка

Срок

Возможность ежегодного продления до пяти лет через «Лабораторию Касперского»

Поддержка

- Через первую линию поддержки в «Лаборатории Касперского»
- Последующий мониторинг закрытия инцидента после передачи оборудования производителю или его партнеру

Замена устройств

- Авансовая замена с отгрузкой на следующий календарный день со склада в Москве
- Возможность создания подменного фонда в регионах

Логистика

Забор дефектного и доставка отремонтированного или подменного оборудования осуществляются за счет производителя за исключением дефектов, возникших по вине клиента



При обращении в техническую поддержку «Лаборатории Касперского» пользователь должен быть готов предоставить наименование и серийный номер(а) аппаратного обеспечения, с которым(и) произошёл инцидент.



Наименование должно включать в себя «KESR-M1-R», где KESR – указание на модельный ряд телекоммуникационного оборудования SD-WAN, M1 (M2 или M3) – модель оборудования, R – обозначение производителя.



Подробные условия и регламент оказания услуг расширенной технической поддержки для ПАК SD-WAN описаны по [ссылке](#).



Полезные ресурсы

- [Пошаговый вводный курс](#) «С чего начать работу с приложениями и сервисами «Лаборатории Касперского»
- [Справка](#) Kaspersky SD-WAN
- [Чат](#) в B2B сообществе «Лаборатории Касперского», посвященный SD-WAN