

Правила оказания линейки услуг «Кибербезопасность на основе программных продуктов Kaspersky»

1. Настоящие Правила являются публичной офертой, актуальная версия которой размещена по ссылке <http://www.cloud.mts.by>. Заказывая услуги линейки «Кибербезопасность на основе программных продуктов Kaspersky», Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами и принимает их. Правила являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг по обеспечению кибербезопасности. В случае расхождения условий настоящих Правил и Договора стороны руководствуются условиями заключенного Договора и приложениями к нему.

МТС вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила, публикуя изменения на официальном сайте компании <https://cloud.mts.by>. С момента таких изменений, новая редакция Правил становится неотъемлемой частью Договора с Заказчиком.

2. В рамках настоящих Правил используются термины в следующих значениях:

2.1. Договор – договор на оказание услуг по обеспечению кибербезопасности, а также подписанный между Сторонами Зака к нему, Правила оказания линейки услуг «Кибербезопасность на основе программных продуктов Kaspersky», являющиеся неотъемлемой частью договора.

2.2. Заказчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший/намеревающийся заключить Договор.

Услуги не оказываются государственным органам, государственным организациям, подчиненным (подотчетным) Президенту Республики Беларусь и Совету Министров Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам.

2.3. Инцидент – любое обнаруженное событие, способное привести к частичной или полной недоступности Услуг.

2.4. Линейка услуг «Кибербезопасность на основе программных продуктов Kaspersky» (далее – Услуги) – перечень услуг по обеспечению кибербезопасности на основе программных продуктов, правообладателем которых является Акционерное общество «Лаборатория Касперского».

2.5. Отчетный период – период длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца оказания Услуг.

2.6. Плановые регламентные работы – плановые работы по обслуживанию оборудования МТС, которые имеют значительную степень влияния на Услугу.

2.7. Программные продукты – программы для ЭВМ, разработанные Акционерным обществом «Лаборатория Касперского», на основе которых оказываются Услуги.

2.8. Срочные работы – работы, которые проводятся по факту возникновения Инцидента, приведшего к прерыванию предоставления Услуг.

3. Перечень услуг линейки «Кибербезопасность на основе программных продуктов Kaspersky», которые могут быть оказаны Заказчику, приведён в Приложении к настоящим Правилам.

4. Для заказа Услуг Заказчик направляет на электронную почту МТС sales@cloud.mts.by заявку по установленной в МТС форме.

5. МТС в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента поступления заявки рассматривает его и направляет Заказчику ответ о возможности/невозможности оказания заказанных им Услуг.

При наличии у МТС возможности оказания Услуг Заказчику Стороны подписывают Договор и Заказ.

6. МТС приступает к оказанию Услуг после подписания Договора и Заказа, если иное не предусмотрено в Заказе.

7. Сроки оказания Услуг с указанием даты начала и окончания согласовываются сторонами в Заказе. По общему правилу датой начала оказания Услуг будет считаться дата предоставления МТС административного доступа к информационным системам и/или сетям Заказчика, если иной срок начала оказания Услуг не указан в Заказе. Услуги считаются оказанными в день окончания оказания Услуг в соответствии с Заказом.

8. Изменение параметров ранее заказанных Услуг оформляется путем подписания Заказа в новой редакции.

Заказ новых или дополнительных услуг оформляется путем подписания нового Заказа в соответствии с процедурой, предусмотренной пунктами 4 и 5 настоящих Правил.

9. МТС не передает Заказчику имущественные права на Программные продукты, указанные в Приложении к настоящим Правилам.

Заказчику в рамках оказания Услуг (Предоставление доступа к SIEM системе, предоставление доступа к ПО антивирусной защиты, доступ к системе защиты от целевых атак, доступ к ПО защиты почтового сервера) предоставляется возможность использования Программных продуктов по прямому назначению, включая запуск и работу с ними (использование заложенных в Программные продукты функциональных возможностей).

10. Стоимость Услуг определяется по результатам анализа опросного листа Заказчика исходя из затрат на приобретение имущественных прав на Программные продукты и иных затрат, связанных с оказанием Услуг, заказанных Заказчиком.

Стоимость Услуг отражается в Заказе.

11. Заказчик оплачивает Услуги на основании счета в соответствии с условиями, определенными в Заказе, путем внесения денежных средств на расчетный счет МТС.

12. При неполучении счета Заказчик обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую оплате, и произвести платеж в срок, определенный в Заказе.

13. Заказчик обязан соблюдать условия, установленные правообладателями для использования Программных продуктов, а также не совершать действий, которые могут привести к нарушению авторских прав в отношении Программных продуктов, используемых при оказании Услуг, в том числе:

- не удалять, не изменять или не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в Программных продуктах;

- не выполнять вскрытие технологии, декомпиляцию и дизассемблирование Программных продуктов;

- не нарушать условий лицензионного соглашения, установленных правообладателем Программных продуктов;

- не снимать защиту программного обеспечения, встроенную в Программный продукт, и не использовать Программный продукт без такой защиты;

- не публиковать эталонные тесты Программного продукта (тесты, демонстрирующие работоспособность и быстродействие);
- не создавать дополнительные копии Программного продукта;
- не нарушать иные условия лицензионного соглашения об использовании Программного продукта.

14. В процессе пользования Услугами запрещено предпринимать намеренные попытки обхода установленных ограничений ресурсов, на основе которых будут оказаны Услуги; передавать и распространять параметры доступа (учетные данные), третьим лицам

15. Возможность использование Программных продуктов предоставляется Заказчику в соответствии с принципом «как есть». Заказчик самостоятельно несет ответственность за выбор Услуг (Программных продуктов, на основе которых оказываются Услуги) для достижения нужных результатов, за их использование, а также за результаты, полученные с их помощью.

Все права использования на Программные продукты приобретаются МТС непосредственно у правообладателей либо через их официальных представителей (дилеров) путем заключения соответствующих лицензионных/сублицензионных договоров. При этом МТС не является разработчиком Программных продуктов и не имеет доступа к объектному коду указанных Программных продуктов, в том числе такой доступ не получен им от правообладателей соответствующих Программных продуктов.

МТС не даёт Заказчику гарантии в части:

(i) отсутствия в Программных продуктах различного рода компьютерных вирусов, самоликвидирующихся механизмов, механизмов защиты от копирования и других подобных машинных команд, которые могут деактивировать, уничтожить или изменить данные Заказчика, вывести из строя его оборудование или иное программное обеспечение, установленное на таком оборудовании;

(ii) отсутствия в Программных продуктах, скрытых (недокументированных) функциональных возможностей, которые могут привести к каким-либо убыткам для Заказчика.

16. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) компьютерных программ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, МТС не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) компьютерных программах (программном обеспечении), либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине МТС.

17. МТС с предварительным уведомлением Заказчика имеет право приостановить оказание Услуг и не несет ответственности за Инциденты и иные обстоятельства, повлекшие за собой недоступность (частичную недоступность) Услуг, в следующих случаях:

17.1. проведения срочных или плановых регламентных работ на оборудовании МТС;

17.2. любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или компьютерных программах (программном обеспечении), либо иные объективные технологические причины, а также задержки и прерывания в результате действий или бездействия третьих лиц,

проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине МТС;

17.3. согласованная с Заказчиком приостановка или прекращение предоставления Услуг, в том числе приостановка оказания Услуг для изменения параметров предоставляемых Услуг;

17.4. при выявлении несанкционированного доступа к Услугам.

18. МТС без предварительного уведомления Заказчика имеет право приостановить оказание Услуг и не несет ответственности за Инциденты и иные обстоятельства, повлекшие за собой недоступность (частичную недоступность) Услуг, при в следующих случаях:

18.1. умышленные или неумышленные действия Заказчика, в том числе изменение Заказчиком настроек компьютерных программ (программного обеспечения), прямо или косвенно влияющие на доступ к Услугам и/или на программно-аппаратный комплекс МТС, производимые без согласования с МТС;

18.2. отказ или неспособность Заказчика обеспечить содействие МТС в установлении и устранении Инцидентов;

18.3. неработоспособность программно-аппаратного комплекса Заказчика или его несовместимость с Услугами;

18.4. просрочки оплаты Услуг и/или нахождения Заказчика в блокировке, в том числе по другим Договорам, МТС может приостановить оказание Услуг до полного исполнения обязательств по оплате;

19. В случае отказа Заказчика от услуг до окончания срока их оказания, стоимость услуг не уменьшается пропорционально количеству календарных дней предоставления услуг. Перерывы в оказании Услуг, не зависящие от МТС, не являются основанием для перерасчета стоимости Услуг.

20. Заказчик может оставить отзыв о качестве оказания Услуг на сайте <https://cloud.mts.by/> или при коммуникации с менеджером МТС в письменном или устном виде.

21. Техническая поддержка на уровне L1 включает в себя:

- консультации по вопросам пользования услугами/жалоба Заказчика;
- оказание консультации/обработка жалобы на некорректную работу услуги;
- проверка работоспособности услуги, проведение работ по восстановлению ее работоспособности;
- при необходимости поиск и устранение проблем на стороне поставщика технического решения;
- информирование Заказчика об устранении проблемы;

Приложение
к Правилам оказания линейки услуг
«Кибербезопасность на основе
программных продуктов Kaspersky»

Перечень услуг линейки «Кибербезопасность на основе программных продуктов Kaspersky»

1. **Услуга «Предоставление доступа к SIEM системе»** – услуга по предоставлению доступа к решению класса SIEM, предназначенному для централизованного сбора, анализа и корреляции ИБ-событий из разных источников данных для выявления потенциальных киберинцидентов и своевременной их нейтрализации.

Услуга может быть оказана на основе следующих Программных продуктов:

- Kaspersky Unified Monitoring and Analysis Platform with Netflow support;
- Kaspersky Unified Monitoring and Analysis Platform with Netflow and TI Belarus Edition;
- Kaspersky Unified Monitoring and Analysis Platform with TI Belarus Edition.

Услуга «Предоставление доступа к SIEM системе» включает в себя:

- - Установку/Развертывание программного обеспечения;
- - Обновление программного обеспечения;
- - Техническую поддержку на уровне L1.

Оказание услуги «Предоставление доступа к SIEM системе» не включает в себя следующие пункты:

- Запросы на разработку новой функциональности ПО;
- Улучшение производительности и конфигурирование устройства Пользователя.
- Лечение компьютеров, зараженных вредоносными программами (включая устранение последствий такого заражения).
- Запросы на описание вредоносных программ.
- Выездную поддержку и сеансы удаленной поддержки конечных точек
- Вопросы о работе сторонних приложений и/или операционных систем.
- Применение сторонних патчей к операционным системам и приложениям для устранения уязвимостей.
- Интеграцию ПО Лаборатории Касперского со сторонним программным обеспечением.
- Обучение работе с ПО.
- Анализ и выяснение причин инцидентов, возникших в результате вирусного заражения.

- Поддержка не оказывается, если аппаратное и/или платформенное программное обеспечение не соответствует минимальным системным требованиям ПО.

МТС не гарантирует успешную установку, стабильную работу ПО и решение проблем в следующих случаях:

- Установка выполняется на зараженное устройство;
- ПО Лаборатории Касперского установлено в смешанной среде вместе с другими несовместимыми программами;
- Перебои в работе ПО вызваны проблемами с аппаратным обеспечением;
- Перебои в работе ПО вызваны несовместимыми версиями платформенного программного обеспечения.
- Проблема возникла из-за некорректного использования либо игнорирования указаний Технической Поддержки или документации Лаборатории Касперского.

2. **Услуга «Предоставление доступа к ПО антивирусной защиты»** – услуга по обеспечению доступа к программному обеспечению, предназначенному для комплексной защиты компьютеров, серверов и мобильных устройств, интернет-шлюзов и почтовых серверов от угроз, нацеленных на корпоративную сеть.

Услуга «Предоставление доступа к ПО антивирусной защиты» может быть оказана на основе следующих Программных продуктов:

- Kaspersky Hybrid Cloud Security, Desktop Belarus Edition;
- Kaspersky Security for Storage, User Belarus Edition;
- Kaspersky Security for Storage, Server Belarus Edition;
- Kaspersky Hybrid Cloud Security, Server Belarus Edition;
- Kaspersky Security for Microsoft Office 365 Belarus Edition;
- Kaspersky Security for Internet Gateway Belarus Edition;
- Kaspersky Small Office Security for Desktops, Mobiles and File Servers (fixed-date) Belarus Edition;
- Kaspersky Hybrid Cloud Security Enterprise, CPU Belarus Edition;
- Kaspersky Hybrid Cloud Security, Core Belarus Edition;
- Kaspersky Endpoint Security Cloud, User Belarus Edition;
- Kaspersky Endpoint Security Cloud Plus, User Belarus Edition;
- Kaspersky Endpoint Security Cloud Pro Belarus Edition;
- Kaspersky Managed Detection and Response for MSSP Belarus Edition;
- Kaspersky Sandbox, Node Belarus Edition;
- Kaspersky Endpoint Security for Business - Select Belarus Edition;
- Kaspersky Endpoint Security for Business - Advanced Belarus Edition;
- Kaspersky Total Security for Business Belarus Edition;

- Kaspersky Embedded Systems Security Belarus Edition;
- Kaspersky Embedded Systems Security Compliance Edition Belarus Edition;
- Kaspersky Industrial CyberSecurity for Nodes, Workstation, Enterprise Belarus Edition;
- Kaspersky Industrial CyberSecurity for Nodes, Server, Enterprise Belarus Edition;
- Kaspersky Cloud Threat Attribution Engine Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Whitelisting Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Ransomware URL Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - APT IOC Belarus Edition.;
- Kaspersky Threat Data Feeds - All In One Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Passive DNS Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Malicious Hashes Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - IoT URL Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Vulnerability Feed Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Malicious URL Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - URL Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Mobile Threat Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Lookup Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - IP reputation Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Phishing URL Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Botnet C&C URL Belarus Edition;
- Kaspersky Threat Data Feeds - Transforms for Maltego XM/Classic Belarus Edition;
- Kaspersky Private Security Network Belarus Edition;
- Kaspersky Automated Security Awareness Platform Belarus Edition.

Услуга «Предоставление доступа к ПО антивирусной защиты» включает в себя:

- - Установку/Развертывание программного обеспечения;
- - Обновление программного обеспечения;
- - Техническую поддержку на уровне L1.

Оказание услуги «Предоставление доступа к ПО антивирусной защиты» не включает в себя следующие пункты:

- Запросы на разработку новой функциональности ПО;
- Улучшение производительности и конфигурирование устройства Пользователя.
- Лечение компьютеров, зараженных вредоносными программами (включая устранение последствий такого заражения).
- Запросы на описание вредоносных программ.

- Выездную поддержку и сеансы удаленной поддержки конечных точек
- Вопросы о работе сторонних приложений и/или операционных систем.
- Применение сторонних патчей к операционным системам и приложениям для устранения уязвимостей.
- Интеграцию ПО Лаборатории Касперского со сторонним программным обеспечением.
- Обучение работе с ПО.
- Анализ и выяснение причин инцидентов, возникших в результате вирусного заражения.
- Поддержка не оказывается, если аппаратное и/или платформенное программное обеспечение не соответствует минимальным системным требованиям ПО.

МТС не гарантирует успешную установку, стабильную работу ПО и решение проблем в следующих случаях:

- Установка выполняется на зараженное устройство;
- ПО Лаборатории Касперского установлено в смешанной среде вместе с другими несовместимыми программами;
- Перебои в работе ПО вызваны проблемами с аппаратным обеспечением;
- Перебои в работе ПО вызваны несовместимыми версиями платформенного программного обеспечения.
- Проблема возникла из-за некорректного использования либо игнорирования указаний Технической Поддержки или документации Лаборатории Касперского.

3. **Услуга «Доступ к системе защиты от целевых атак»** – услуга по обеспечению доступа к программному обеспечению, предназначенному для комплексной защиты инфраструктуры от сложных угроз и целевых атак.

Услуга «Доступ к системе защиты от целевых атак» может быть оказана на основе следующих Программных продуктов:

- Kaspersky Anti Targeted Attack Platform Advanced Belarus Edition;
- Kaspersky Endpoint Detection and Response Standard Edition Belarus Edition;
- Kaspersky Endpoint Detection and Response Optimum Belarus Edition;
- Kaspersky Endpoint Detection and Response Expert Add-on Belarus Edition;
- Kaspersky Cloud Sandbox Belarus Edition.

Услуга «Доступ к системе защиты от целевых атак» включает в себя:

- - Установку/Развертывание программного обеспечения;

- - Обновление программного обеспечения;
- - Техническую поддержку на уровне L1.

Оказание услуги «Доступ к системе защиты от целевых атак» не включает в себя следующие пункты:

- Запросы на разработку новой функциональности ПО;
- Улучшение производительности и конфигурирование устройства Пользователя.
- Лечение компьютеров, зараженных вредоносными программами (включая устранение последствий такого заражения).
- Запросы на описание вредоносных программ.
- Выездную поддержку и сеансы удаленной поддержки конечных точек
- Вопросы о работе сторонних приложений и/или операционных систем.
- Применение сторонних патчей к операционным системам и приложениям для устранения уязвимостей.
- Интеграцию ПО Лаборатории Касперского со сторонним программным обеспечением.
- Обучение работе с ПО.
- Анализ и выяснение причин инцидентов, возникших в результате вирусного заражения.
- Поддержка не оказывается, если аппаратное и/или платформенное программное обеспечение не соответствует минимальным системным требованиям ПО.

МТС не гарантирует успешную установку, стабильную работу ПО и решение проблем в следующих случаях:

- Установка выполняется на зараженное устройство;
- ПО Лаборатории Касперского установлено в смешанной среде вместе с другими несовместимыми программами;
- Перебои в работе ПО вызваны проблемами с аппаратным обеспечением;
- Перебои в работе ПО вызваны несовместимыми версиями платформенного программного обеспечения.
- Проблема возникла из-за некорректного использования либо игнорирования указаний Технической Поддержки или документации Лаборатории Касперского.

4. **Услуга «Доступ к ПО защиты почтового сервера»** – услуга по обеспечению доступа к программному обеспечению, предназначенному для защиты корпоративной электронной почты.

Услуга «Доступ к ПО защиты почтового сервера» может быть оказана на основе следующих Программных продуктов:

- Kaspersky Security for Mail Server Belarus Edition.
- Услуга «Доступ к ПО защиты почтового сервера» включает в себя:
- - Установку/Развертывание программного обеспечения;
 - - Обновление программного обеспечения;
 - - Техническую поддержку на уровне L1.

Оказание услуги «Доступ к ПО защиты почтового сервера» не включает в себя следующие пункты:

- Запросы на разработку новой функциональности ПО;
- Улучшение производительности и конфигурирование устройства Пользователя.
- Лечение компьютеров, зараженных вредоносными программами (включая устранение последствий такого заражения).
- Запросы на описание вредоносных программ.
- Выездную поддержку и сеансы удаленной поддержки конечных точек
- Вопросы о работе сторонних приложений и/или операционных систем.
- Применение сторонних патчей к операционным системам и приложениям для устранения уязвимостей.
- Интеграцию ПО Лаборатории Касперского со сторонним программным обеспечением.
- Обучение работе с ПО.
- Анализ и выяснение причин инцидентов, возникших в результате вирусного заражения.
- Поддержка не оказывается, если аппаратное и/или платформенное программное обеспечение не соответствует минимальным системным требованиям ПО.

МТС не гарантирует успешную установку, стабильную работу ПО и решение проблем в следующих случаях:

- Установка выполняется на зараженное устройство;
- ПО Лаборатории Касперского установлено в смешанной среде вместе с другими несовместимыми программами;
- Перебои в работе ПО вызваны проблемами с аппаратным обеспечением;
- Перебои в работе ПО вызваны несовместимыми версиями платформенного программного обеспечения.
- Проблема возникла из-за некорректного использования либо игнорирования указаний Технической Поддержки или документации Лаборатории Касперского.