

kaspersky

Сервис комплексного внедрения решений Kaspersky

Описание сервиса

Содержание

Общие условия 3

 Определения.....3

Описание сервиса 3

 Поддерживаемые продукты и решения.....3

 Этапы работ 3

 Условия оказания сервиса.....4

 Объем работ 4

 Базовый уровень 4

 Расширенный.....5

 Экспертный 5

Ограничения оказания сервиса 6

Оценка качества и обратная связь.....6

Общие условия

Сервис комплексного внедрения решений Kaspersky предназначен для комплексного внедрения решений «Лаборатории Касперского». В ходе предоставления услуги будет произведена первоначальная установка, конфигурация и настройка решения в соответствии с выбранным уровнем сервиса.

Определения

«Запрос» — сообщение, направленное заказчиком через портал Kaspersky CompanyAccount для уточнения сведений о решении, получения сервиса или технической поддержки.

«Инфраструктура» — совокупность взаимосвязанных компонентов, программного обеспечения, оборудования, сетей и сервисов, образующих информационную среду организации.

«Опросный лист» — структурированный документ, содержащий перечень технических вопросов и параметров, ответы на которые необходимы для планирования работ в рамках сервиса.

«Плагин управления» — подпрограмма в Kaspersky Security Center, необходимая для отображения в Консоли администрирования настроек приложения, сведений о событиях и статистики.

«Сервисный агент» — представитель «Лаборатории Касперского», оказывающий сервис.

«СУБД» — система управления базами данных, выступающая посредником между пользователем и базой данных, позволяя оперировать информацией без необходимости понимать, как и где именно она хранится. Является обязательным требованием для использования Kaspersky Security Center.

«Удаленный сеанс» — подключение к инфраструктуре заказчика с возможностью удаленного управления или демонстрацией происходящего на экране с целью оказания сервиса.

«CompanyAccount» — web-система обработки инцидентов службой технической поддержки «Лаборатории Касперского» (<https://companyaccount.kaspersky.com>).

Описание сервиса

Поддерживаемые приложения и решения

Сервис применим для следующих решений и приложений «Лаборатории Касперского»:

- Kaspersky Security Center (далее KSC);
- Kaspersky Endpoint Security (далее KES);
- Kaspersky Secure Mobility Management (далее KSMM).

Этапы работ

1. **Подготовительный** — согласование плана установки и конфигурации защитного решения. На этом этапе заказчик озвучивает пожелания и описывает особенности инфраструктуры, а также заполняет опросный лист. Сервисный агент направляет заказчику план проведения работ, даты и время их проведения.
2. **Основной** — проведение работ в соответствии с согласованным планом. На этом этапе сервисный агент выполняет согласованные работы в режиме удаленного сеанса, если не согласовано иное.
3. **Заключительный** — приемка выполненных работ. На этом этапе сервисный агент направляет заказчику отчет о выполненных работах.

Условия оказания сервиса

- Для начала планирования любых работ заказчик должен выполнить активацию сервисного контракта через один из поддерживаемых каналов связи. Подробная информация о порядке активации представлена по ссылке: <https://support.kaspersky.ru/corporate/faq-for-business-products#how-to-activate-a-certificate-for-extended-technical-support>.
- Представитель заказчика, который обратился за активацией контракта, является основным контактным лицом со стороны заказчика во время проведения всех этапов работ. Считается, что контактное лицо со стороны заказчика обладает всеми необходимыми полномочиями для согласования и проведения любых работ в рамках оказания сервиса.
- В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, независящих от конечного заказчика, его аффилированных лиц и «Лаборатории Касперского», возможен перенос (не более 2 раз) уже согласованного удаленного сеанса на другую дату и время по согласованию с «Лабораторией Касперского».
- По умолчанию удаленный сеанс выполняется посредством корпоративного приложения «Лаборатории Касперского» для удаленного доступа. Допускается использование альтернативного приложения удаленного доступа (в том числе корпоративного приложения заказчика), если его использование не противоречит политике информационной безопасности «Лаборатории Касперского».
- Заказчик соглашается предоставить все необходимые доступы к своей инфраструктуре.
- Заказчик соглашается с необходимостью использования канала связи, обеспечивающего стабильное соединение и приемлемое быстродействие систем во время удаленного сеанса.
- Настройки производятся только по официально поддерживаемым сценариям использования приложений «Лаборатории Касперского».
- В случае возникновения технических или организационных ограничений на любом из этапов работ, которые не связаны с работой сервисного агента или приложениями «Лаборатории Касперского», предоставление услуги приостанавливается (ставится на паузу) до устранения проблемы конечным заказчиком. Таких пауз может быть не более трех, продолжительностью не более одной календарной недели каждая, если не достигнута договоренность об ином.
- Продолжительность удаленного сеанса отсчитывается от момента согласованной даты и времени начала удаленного сеанса на подготовительном этапе работ.
- В случае задержки по независящим от «Лаборатории Касперского» обстоятельствам общее время предоставления услуги не может быть увеличено.

Объем работ

Базовый уровень

Уровень сервиса не предусматривает настройку СУБД. СУБД должна быть установлена и настроена в инфраструктуре заказчика до начала работ. СУБД настраивается в соответствии с программными и аппаратными требованиями защитного решения.

Выполняются работы по установке:

1. Установка KSC на один целевой сервер (если применимо).
2. Установка защитного решения для конечных хостов.

Далее выполняются работы по настройке:

1. Настройка обнаружения устройств в зависимости от особенностей сети заказчика.
2. Конфигурация групп администрирования и распределение устройств в них. Настройка правил автоматического распределения.

3. Создание и настройка политики KES в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ.
4. Создание и настройка задач KES в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ.
5. Настройка распространения лицензионных ключей.

Длительность удаленных сеансов основного этапа не более 4 часов.

Расширенный

Уровень сервиса не предусматривает настройку СУБД. СУБД должна быть установлена и настроена в инфраструктуре заказчика до начала работ. СУБД настраивается в соответствии с программными и аппаратными требованиями защитного решения.

Выполняются работы по установке:

1. Установка KSC на один целевой сервер (если применимо).
2. Установка защитного решения для конечных хостов.

Далее выполняются работы по настройке:

1. Настройка обнаружения устройств в зависимости от особенностей сети заказчика.
2. Конфигурация групп администрирования и распределение устройств в них. Настройка правил автоматического распределения.
3. Создание и настройка политики KES в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ.
4. Создание и настройка задач KES в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ.
5. Настройка распространения лицензионных ключей.
6. Создание и настройка политики Агента администрирования в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ и особенностями сети заказчика.

Длительность удаленных сеансов основного этапа не более 6 часов.

Экспертный

Выполняются работы по установке:

1. Установка и подготовка СУБД для работы с KSC. Возможна установка только поддерживаемой СУБД в соответствии с программными и аппаратными требованиями.
2. Установка KSC на один целевой сервер (если применимо).
3. Установка защитного решения для конечных хостов.

Далее выполняются работы по настройке:

1. Настройка обнаружения устройств в зависимости от особенностей сети заказчика.
2. Конфигурация групп администрирования и распределение устройств в них. Настройка правил автоматического распределения.
3. Создание и настройка политики KES в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ.
4. Создание и настройка задач KES в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ.
5. Настройка распространения лицензионных ключей.
6. Создание и настройка политики Агента администрирования в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ и особенностями сети заказчика.
7. Настройка функций KSC в соответствии с согласованным с заказчиком планом работ (например, настройка рассылки отчетов или событий, создание и настройка задач KSC, настройка статусов устройств и пр.).

Проверка инсталляции. В течение 3 месяцев предусмотрена контрольная проверка корректности эксплуатации решения.

Заказчик может запланировать проверку, создав запрос через один из поддерживаемых каналов связи.

Проверка инсталляции подразумевает:

1. Проверку СУБД на ошибки и переполнения с помощью внутренних журналов KSC. Рекомендации по их исправлению, заведение заявки в поддержку при необходимости.
2. Проверку корректности настроек задач KSC, оптимизация при необходимости.
3. Проверка задач KES на оптимальность.

4. Корректировка настроек при необходимости.

Общая продолжительность удаленных сеансов основного этапа составляет не более 10 часов.

Ограничения оказания сервиса

- Сервисные агенты «Лаборатории Касперского» не исправляют проблемы, требующие длительного изучения и анализа, которые были выявлены в процессе оказания сервиса, если они не были включены в план проведения удаленного сеанса. При необходимости сервисный агент создает новое обращение в службу технической поддержки «Лаборатории Касперского» для дальнейшего решения впервые выявленных недочетов в работе приложений.
- Работы не могут быть выполнены, если инфраструктура заказчика не соответствует аппаратным и программным требованиям, предъявляемым к решениям «Лаборатории Касперского». Подробная информация об аппаратных и программных требованиях доступна по ссылке: <https://support.kaspersky.ru/>.
- Услуга считается оказанной в следующих случаях:
 - Завершены все работы, предусмотренные согласованным планом удаленных сеансов.
 - Исчерпан лимит рабочего времени.
 - Заказчик не подключился к удаленному сеансу. Ожидание подключения составляет не более 20 минут с момента согласованных на подготовительном этапе работ даты и времени начала удаленного сеанса.
 - Заказчик перестал выходить на связь на любом из этапов работ. На подготовительном этапе со стороны сервисного инженера выполняется 3 попытки связи. Попытки выполняются в рабочее время (часовой пояс GMT+3, если иное не оговорено) в соответствии с производственным календарем Российской Федерации.
 - Заказчик отказывается предоставить права и доступы, необходимые для выполнения работ.
 - В ходе основного этапа работ было выявлено несоответствие инфраструктуры аппаратным и программным требованиям.
 - Количество или общая длительность пауз превысило максимально возможное значение.
- Лицензия на СУБД не предоставляется в рамках оказания услуги. Ее необходимо приобрести до начала работ.

Оценка качества и обратная связь

После окончания всех этапов предоставления услуги со стороны «Лаборатории Касперского» проводится опрос с целью получения обратной связи по оказанному сервису.

При необходимости эскалации запроса заказчик может использовать Kaspersky CompanyAccount, выбрав категорию «Жалобы и благодарности».