

kaspersky

Сервис онбординга решений Kaspersky

Описание сервиса

Содержание

Общие условия 3

 Определения.....3

Описание сервиса 3

 Поддерживаемые приложения и решения 3

 Этапы работ 3

 Условия оказания сервиса.....3

 Объем работ 4

Ограничения оказания сервиса 5

Оценка качества и обратная связь.....5

Общие условия

Сервис онбординга решений Kaspersky предназначен для ознакомления с основным функционалом решений «Лаборатории Касперского». В ходе предоставления услуги будут проведены вебинары (обучающая сессия).

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).

Этапы работ

1. **Подготовительный** — согласование даты и времени проведения обучающей сессии, уточнение тематик обучения, составление плана вебинара.
2. **Основной** — проведение удаленной обучающей сессии в соответствии с утвержденным планом.

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 обучающей сессии (вебинара) отсчитывается от момента согласованной даты и времени начала обучающей сессии (вебинара) на подготовительном этапе работ.
- В случае задержки по независящим от «Лаборатории Касперского» обстоятельствам общее время предоставления услуги не может быть увеличено.
- Допускается запись обучающей сессии без передачи материалов за пределы организации Заказчика.

Объем работ

Сервис онбординга решений Kaspersky предусматривает проведение обучающей сессии (сессий) по одной или нескольким темам на выбор:

- Принципы работы Kaspersky Endpoint Security.
- Принципы работы Агента администрирования (Network Agent).
- Принципы создания и администрирования политик (профилей безопасности) Kaspersky Endpoint Security.
- Принципы работы управляющего продукта (Kaspersky Security Center Windows или Kaspersky Endpoint Security Cloud).

- Работа с отчетами Kaspersky Endpoint Security.
- Создание и управление задачами в Kaspersky Security Center.
- Первоначальная диагностика и выявление проблемного компонента.

Количество и максимальная продолжительность сессии (сессий) определяется условиями Вашего сертификата.

Ограничения оказания сервиса

- Услуга считается оказанной в следующих случаях:
 - Исчерпан лимит часов, предусмотренных уровнем сервиса.
 - Заказчик (или его представитель) не подключился к обучающей сессии в течение 20 минут с момента согласованной на подготовительном этапе даты и времени начала обучающей сессии.
 - 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.
- Запрещено распространение аудиовизуальных материалов и учебно-методических материалов через публичные файлообменники или видеохостинги. Допускается распространение аудиовизуальных материалов и учебно-методических материалов через закрытые корпоративные каналы связи в пределах организации заказчика.

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».