

kaspersky

Сервис сопровождения обновлений 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 уровень Ошибка! Закладка не определена.

 Экспертный уровень..... Ошибка! Закладка не определена.

Ограничения оказания сервиса 5

Оценка качества и обратная связь.....6

Общие условия

Сервис сопровождения обновлений решений Kaspersky предназначен для помощи в обновлении не более одной инсталляции защитных решений «Лаборатории Касперского» или не более одного Kaspersky Security Center и не более 999 подчиненных ему Kaspersky Endpoint Security. В ходе предоставления сервиса будет произведено обновление защитного решения до любой поддерживаемой версии, в соответствии с планом обновления. При наличии технической возможности будут перенесены настройки и политики безопасности защитного решения из предыдущей версии.

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** — планирование и согласование работ. На этом этапе заказчик озвучивает пожелания и описывает особенности инфраструктуры, а также заполняет опросный лист. Сервисный агент направляет заказчику план проведения работ, удаленных сеансов, а также согласовывает даты и время их проведения.

2. **Основной** — проведение работ в соответствии с согласованным планом. На этом этапе сервисный агент выполняет согласованные работы в удаленном формате, если не согласовано иное.
3. **Заключительный** — приемка выполненных работ. 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 однократный перенос уже согласованного удаленного сеанса на другую дату и время по согласованию с «Лабораторией Касперского».
- По умолчанию удаленный сеанс выполняется посредством корпоративного приложения, используемого «Лабораторией 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, если план проведения удаленного сеанса предполагает настройку приложений «Лаборатории Касперского» сервисным агентом.
- Заказчик соглашается с необходимостью использования канала связи, обеспечивающего стабильное соединение и приемлемое быстродействие систем во время удаленного сеанса.
- В работе Kaspersky Security Center не должно быть критичных ошибок. Если такие ошибки будут найдены во время оказания услуги, то они решаются в рамках оказания технической поддержки. На период решения предоставление услуги приостанавливается.
- 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.
- Обновление Kaspersky Endpoint Security производится только через функцию создания задач в Kaspersky Security Center.

Объем работ

Этап 1. Обновление Kaspersky Security Center

1. Диагностика текущей версии Kaspersky Security Center и СУБД с целью выявления текущего состояния и ошибок в работе.
2. Проверка соответствия конфигурации сервера аппаратным и программным требованиям новой версии.

3. Отключение частых событий на время обновления, если применимо к инсталляции.
4. Создание резервной копии Kaspersky Security Center. Сохранение резервной копии выполняется в инфраструктуре заказчика при условии ее соответствия программным и аппаратным требованиям. Если KSC использует операционную систему семейства Linux, дополнительно создаются копии плагинов управления и экспорт политик безопасности.
5. Удаление старой версии Kaspersky Security Center.
6. Установка новой версии Kaspersky Security Center. При использовании KSC на операционной системе семейства Linux сервисный агент дополнительно конвертирует политики для новых версий Kaspersky Endpoint Security для Linux.
7. Восстановление резервной копии, политик и плагинов управления.
8. Проверка работы Kaspersky Security Center и восстановление настроек, которые могли сбиться при обновлении.

Этап 2. Обновление Kaspersky Endpoint Security

1. Выборочная проверка нескольких устройств на соответствие аппаратным и программным требованиям.
2. Создание инсталляционных пакетов новых версий для каждой операционной системы (Windows, Linux). Сервисный агент может предоставить заранее подготовленные пакеты.
3. Создание и запуск задач обновления с помощью Kaspersky Security Center.
4. Проверка работы конечных устройств на отсутствие ошибок.

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 работ. 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 удаленного сеанса.
 - 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, установленное в условиях оказания сервиса.



- В рамках сервиса не выполняется изменение СУБД и/или настроек, связанных с ними. Исключение — если изменение предусмотрено утвержденным планом работ.
- Внедрение любых новых функций не осуществляется, обновление выполняется по стандартному сценарию, если утвержденным планом работ не предусмотрено иное.
- Не выполняется обновление кластеров.

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».



www.kaspersky.ru/

© 2026 АО «Лаборатория Касперского». Все права защищены