

kaspersky

Сервис удаленной инженерной поддержки Kaspersky

Описание сервиса

Содержание

Общие условия 3

 Определения.....3

Описание сервиса 3

 Поддерживаемые приложения и решения 3

 Этапы работ 3

 Условия оказания сервиса.....4

 Объем работ 4

Ограничения оказания сервиса 5

Оценка качества и обратная связь.....5

Общие условия

Сервис удаленной инженерной поддержки предназначен для организации разового удаленного сеанса продолжительностью не более одного часа. Удаленный сеанс может использоваться для обсуждения вопросов, возникших за время решения запроса в технической поддержке, разовой консультации или помощи со сбором необходимых диагностических данных для продолжения анализа.

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 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 удаленного сеанса. На этом этапе заказчик озвучивает проблематику и заполняет опросный лист. Сервисный агент направляет заказчику план удаленного сеанса и согласовывает дату и время его проведения.
2. **Основной** — проведение удаленного сеанса 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. 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 допусками и полномочиями для согласования и проведения любых работ в рамках 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 программного обеспечения «Лаборатории Касперского» сервисным агентом.
- Заказчик соглашается с необходимостью использования канала связи, обеспечивающего стабильное соединение и приемлемое быстродействие систем во время удаленного сеанса.
- В случае задержки по независящим от «Лаборатории Касперского» обстоятельствам общее время предоставления услуги не может быть увеличено.
- Услуга может быть использована для:
 - разовой консультации по работе защитного решения;
 - разовой консультации по настройке защитного решения;
 - разового сбора диагностических данных с целью дальнейшего изучения в рамках существующего обращения в техническую поддержку;
 - разового подключения для применения рекомендаций технической поддержки.
- Продолжительность удаленного сеанса отсчитывается от момента согласованной даты и времени начала удаленного сеанса на подготовительном этапе работ.
- Если для сбора данных требуется больше одного часа, сервисный агент помогает с запуском сбора и объясняет, как и когда его следует выключить.

Объем работ

Сервис удаленной инженерной поддержки предусматривает проведение одного удаленного сеанса с сервисным агентом технической поддержки.

Удаленный сеанс может использоваться для:

- разовой технической консультации по работе решений и приложений Kaspersky в рамках одной тематики;
- применения рекомендаций технической поддержки из открытого запроса в Kaspersky CompanyAccount;
- сбора диагностической информации для диагностики неожиданного поведения решений и приложений Kaspersky.

Максимальная продолжительность удаленного сеанса определяется условиями вашего сертификата.

Ограничения оказания сервиса

- Сервисный агент «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 удаленного сеанса.
 - Истощен 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.
 - Если в ходе основного этапа работ было выявлено несоответствие инфраструктуры аппаратным и программным требованиям.
- Удаленный сеанс предполагает консультацию и решение только в рамках одной тематики.

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».