



# PANDA CLOUDSYSTEMSMANAGEMENT

Guía para Partners y Administradores de Red



**PANDA**  
SECURITY

*The Cloud Security Company*

# ÍNDICE

1. PRÓLOGO \_\_\_\_\_ 3

2. INTRODUCCIÓN \_\_\_\_\_ 4

3. JERARQUÍA DE NIVELES PARA LA  
CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN \_\_\_\_\_ 7

4. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA CONSOLA \_\_\_\_\_ 10

5. FILTROS Y GRUPOS \_\_\_\_\_ 14

6. CÓMO ORDENAR LOS DISPOSITIVOS DE FORMA EFICIENTE \_ 17

7. LOS 8 PRIMEROS PASOS PARA COMENZAR A USAR PCSM \_ 19

8. POLÍTICAS / *POLICIES* \_\_\_\_\_ 25

# 1. PRÓLOGO

Esta guía contiene información básica y procedimientos de uso para obtener el máximo beneficio del producto **Panda Cloud Systems Management (PCSM, Systems Management)**.

## ¿A quién está dirigida esta guía?

Esta documentación está pensada para el personal técnico que ofrece servicios de soporte a usuarios sin conocimientos informáticos, y lo hace desde dos posibles entornos:

- Desde el Departamento de IT de la empresa que desea profesionalizar el soporte técnico interno que ofrece al resto de la compañía.
- Desde el Proveedor de servicios gestionados (MSP) que actualmente ofrece servicios de soporte técnico presencial o remoto, reactivo o proactivo, a sus cuentas de clientes.

## Iconos

En esta guía aparecen los siguientes iconos:



Información adicional, como, por ejemplo, un método alternativo para realizar una determinada tarea.



Sugerencias y recomendaciones.



Consejo importante de cara a un uso correcto de las opciones de **Panda Cloud Systems Management**.

## 2. INTRODUCCIÓN

**Panda Cloud Systems Management** es la solución de **monitorización y administración remota** de dispositivos **basada en la nube** para Departamentos de IT que quieren ofrecer un servicio profesional y minimizar su impacto en las tareas del usuario. **Panda Cloud Systems Management** incrementa la eficiencia a través de una gestión de dispositivos centralizada y sencilla, favoreciendo a su vez la automatización de tareas. De esta forma los costes generales dedicados al servicio de cada cuenta de cliente se ven reducidos ya que **PCSM** cuenta con:

- Nula infraestructura adicional necesaria en las instalaciones del Partner y en la cuenta del cliente gracias a su servicio alojado en la Nube.
- Curva de aprendizaje muy suave para los técnicos de soporte, que le permitirá ofrecer valor desde el primer momento.
- Herramienta accesible desde cualquier lugar y en cualquier momento, facilitando las guardias no presenciales del equipo técnico y evitando desplazamientos gracias al acceso y control remoto de dispositivos.
- Automatización de tareas desencadenadas de forma automática como respuesta a alertas programadas, que previenen fallos antes de que se produzcan.

**Panda Cloud Systems Management** es un producto que favorece la colaboración entre los técnicos encargados de ofrecer soporte, al tiempo que minimiza o evita completamente el tiempo dedicado a interactuar con el usuario para determinar las causas de los problemas.

### Características principales de Panda Cloud Systems Management

A continuación se indican las características más importantes del producto:

Feature	Description
Solución basada íntegramente en la Nube	olución basada íntegramente en la Nube
Basada en <b>Agente</b>	Un <b>agente</b> muy ligero compatible con cortafuegos y VPN NAT comunica cada dispositivo con la Consola de administración.
Dispositivos	El <b>agente</b> instalado en un solo dispositivo puede detectar otros dispositivos conectados a la misma red e iniciar su instalación automática.
Auditorías programadas y extraordinarias	Permite realizar un seguimiento de todos los cambios realizados en el dispositivo (hardware, software y sistema).
Gestión de licencias de software	Permite realizar un seguimiento de todo el software instalado.
Alertas y monitorización	Control del uso de CPU, memoria y disco, servicios y servidores Exchange, gráficos de rendimiento, alertas en panel, etc, y todo en tiempo real.
Creación de scripts y tareas rápidas	Permite crear scripts o descargar scripts preconfigurados de la <b>ComStore</b> en línea, y lanzarlos de forma programada o como respuesta automática a una alerta. Todo ello con un solo clic.
Gestión de parches	Automatización del despliegue de actualizaciones y parches para el software instalado.
Despliegue de software	Despliegue del software y las actualizaciones de forma centralizada.
Políticas	Posibilitan establecer un conjunto de configuraciones generales para gestionar el entorno de IT de forma ágil.
Acceso remoto	Gestor de tareas, transferencia de archivos, editor de registros, símbolo del sistema, visualizador del registro de eventos, etc. Todas estas herramientas integradas permiten reparar varios dispositivos sin que el proceso impacte en la labor de los usuarios.
Control remoto	Acceso compartido al escritorio del usuario o control total. Compatible con cortafuegos y NAT.
Comunicación segura	Todas las comunicaciones entre los <b>Agentes</b> y el <b>Servidor</b> están cifradas (SSL).
Informes	Permite enviar por correo informes programados o extraordinarios. Facilita información sobre las tareas realizadas y quién las realiza, además de datos sobre el uso de los recursos realizado
Entorno colaborativo	Dispone de un Ticket System que permite gestionar la asignación, el estado y la documentación de las incidencias. Facilita la creación de históricos de intervención con Device Notes Y mejora la comunicación en vivo con el usuario mediante el servicio de Mensajería IM.
ComStore	Complementa y amplía las capacidades de la plataforma, al permitir la selección y descarga de los componentes necesarios en cada momento.

## Perfil de Usuario de Panda Cloud Systems Management

Los usuarios de **Panda Cloud Systems Management** van a compartir un perfil técnico medio – alto, ya que se trata de una herramienta orientada al mantenimiento diario de dispositivos informáticos sometidos a un régimen constante de uso y cambio. Sin embargo se distinguen dos grandes *grupos* de Usuarios de **Panda Cloud Systems Management**:

- **Técnicos pertenecientes al Departamento de IT de la empresa.**

Son técnicos subcontratados o pertenecientes a la plantilla de la empresa que ofrecen un servicio de soporte a los dispositivos y usuarios de la propia empresa. Este escenario contempla la existencia de oficinas distribuidas (remotas) a los cuales los técnicos deberán acceder con herramientas de monitorización y acceso y control remoto, así como usuarios itinerantes o que desarrollan su labor desde fuera de la oficina y susceptibles de sufrir problemas en sus dispositivos.

- **Técnicos pertenecientes a un Proveedor de servicios gestionados (MSP)**

Se trata de personal técnico que pertenece a una empresa dedicada a ofrecer servicio técnico profesional a aquellas cuentas de cliente que hayan decidido externalizar o subcontratar el departamento de IT para el mantenimiento de sus dispositivos.

## Componentes principales de Panda Cloud Systems Management

- **Consola de administración / Consola / PCSM Console.**

Se trata de un portal web accesible a través de un navegador compatible, desde cualquier lugar y en cualquier momento, con una simple conexión a Internet.

La mayor parte de las actividades diarias de seguimiento y monitorización se realizarán desde este portal web y a través del navegador.

Es un recurso accesible únicamente a los técnicos encargados de ofrecer soporte.

- **Agente de dispositivo / Agente / PCSM Agent**

Es un pequeño programa de 3 megabytes de tamaño que se instala en cada uno de los Dispositivos que serán administrados. Una vez instalado el **agente** en el dispositivo éste se volverá directamente accesible por el técnico a través de la Consola de administración. El **agente** de dispositivo admite dos modos de ejecución:

- **Modo usuario**

Es el modo en que se ejecuta normalmente, pensado para pasar inadvertido al usuario del dispositivo la mayor parte del tiempo y, solo puntualmente y si el administrador lo permite, podrá tener cierto acceso a algunas configuraciones particulares

- **Modo Administrador**

El **agente** puede ser utilizado por el administrador de la red para acceder a dispositivos remotos previa introducción de unas credenciales válidas.

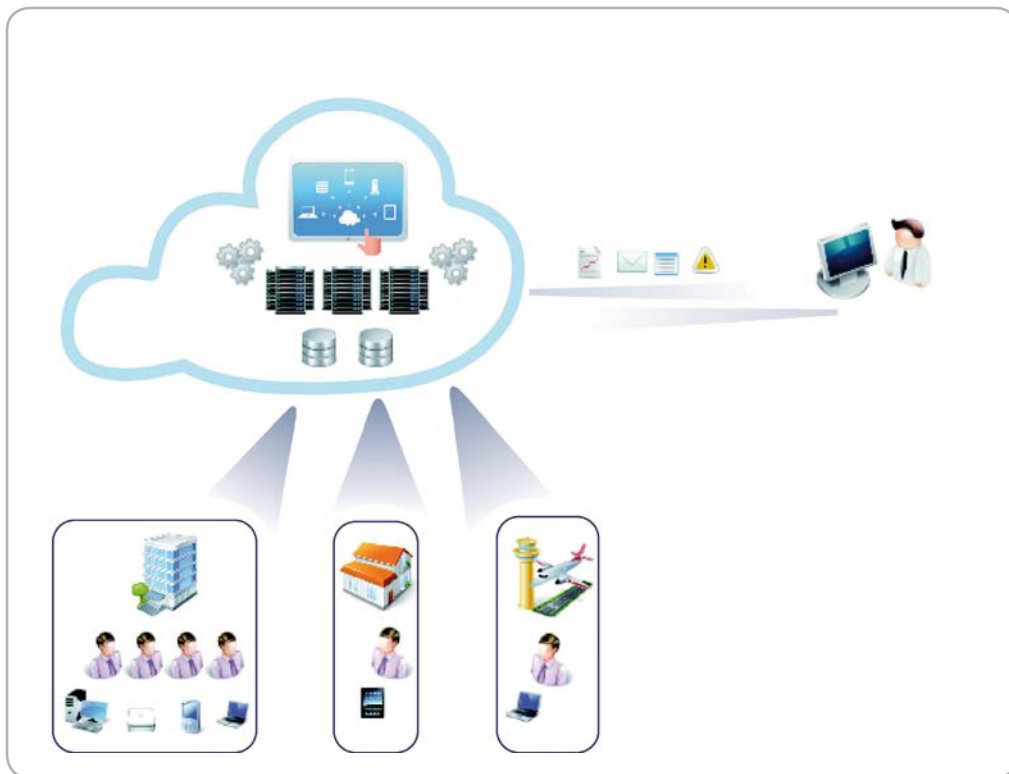


Instale el **agente** en todos los dispositivos del cliente que desea administrar y también en aquéllos que utilizarán los técnicos para la administración remota.

- **Servidor de administración / Servidor / PCSM Server.**

La **consola de administración**, los procesos necesarios para recoger, sincronizar y redirigir los mensajes, eventos y flujos de información generados por los **agentes** y la base de datos que los sustenta quedan recogidos en un **servidor** alojado en la Nube, online las 24 horas del día.

La información de estado que fluye desde cada uno de los dispositivos hacia el **servidor de administración** está muy optimizada, de forma que el impacto en la red del cliente es inapreciable. En el **servidor** esta información se ordena y consolida para ser mostrada como un flujo de eventos que permitirá diagnosticar e incluso anticipar de forma eficiente los problemas de los dispositivos administrados.



"Arquitectura de comunicación general: Dispositivos y Equipo técnico interactuando con el PCSM Server"

## Actores principales de Panda Cloud Systems Management

- **Administrador de IT / Administrador / Proveedor de servicios gestionados / MSP / Departamento de IT / Técnico de soporte / Equipo Técnico**

Bajo esta denominación se engloban todas aquellas personas que tengan acceso a la **consola de administración**, independientemente del nivel de privilegios asociado a las credenciales suministradas.

Se trata de personal técnico perteneciente al Departamento de IT de la empresa que adopta **Panda Cloud Systems Management** para administrar sus propios equipos, o personal del

MSP que accede a los dispositivos de clientes para su administración y monitorización.

- **Cuenta de administración PCSM / Cuenta de administración.**

A cada empresa que adquiera el producto **Panda Cloud Systems Management** se le hará entrega de una cuenta de administración. Es una cuenta con los máximos privilegios capaz de gestionar todos los recursos del producto.

Cada cuenta de administración crea un espacio estanco e independiente, de forma que configuraciones y dispositivos administrados en otras cuentas de administración no serán accesibles.

- **Cuenta de cliente / Cliente.**

Una cuenta de cliente es un contrato firmado entre el proveedor de servicios gestionados y una empresa que acude a él con la intención de externalizar los servicios informáticos que requiera en el día a día.

Una cuenta de cliente generalmente designa el conjunto de dispositivos del cliente que serán administrados y requieren atención por parte del MSP.

Para las empresas que adquieran **Panda Cloud Systems Management** para su uso interno la cuenta de cliente tiene un significado más a nivel organizativo: las diferentes cuentas se crearán con el fin de organizar la gestión de los diferentes departamentos de la empresa.

- **Usuario**

El usuario es la persona que utiliza el dispositivo y que requiere soporte técnico directo del MSP o Departamento de IT.

- **Dispositivo**

Un dispositivo es un equipo informático que lleva instalado un **agente** y que es utilizado por el usuario en su trabajo diario.

# 3. JERARQUÍA DE NIVELES PARA LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN

Con el objetivo de separar la administración de los dispositivos de distintas cuentas de cliente y de poder reutilizar y limitar procedimientos establecidos por el personal técnico en la **consola** y así agilizar y afinar su administración, **Panda Cloud Systems Management** establece tres entidades / niveles de agrupación / operación posibles. De la más general a la más particular son las siguientes:

1. **System level**
2. **Profile level**
3. **Device level**



"Jerarquía de administración en 3 niveles"

## System Level

### ¿Qué es?

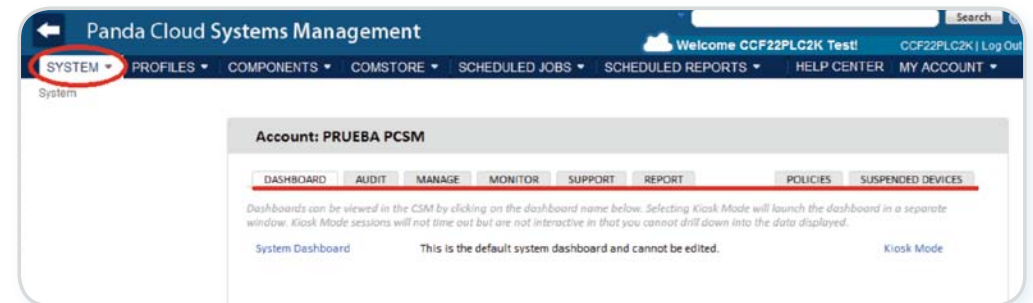
El *Nivel System*, también referido como *Account* o *Nivel Account* es la entidad de agrupación más general y de mayor nivel posible, siendo además única por cada MSP / Departamento de IT. Agrupa automáticamente todos los Dispositivos administrados por el MSP / Departamento de IT pertenecientes a sus clientes y usuarios, y que tengan un **agente** ya instalado.

### Ámbito

Las acciones realizadas en este nivel podrán afectar a todos los dispositivos dados de alta en el sistema si bien podrán ser limitadas a un subconjunto de dispositivos mediante *Filtros* y *Grupos* (ambas opciones se describen más adelante).

### Acceso

El acceso a los recursos de la entidad System se realizan desde el menú System.



### Funcionalidad

El Nivel System tiene la capacidad de realizar acciones de forma global. Así es posible obtener listados con el estado de todos los dispositivos administrados, informes consolidados relativos al sistema y acciones sobre todos o parte de los dispositivos registrados.

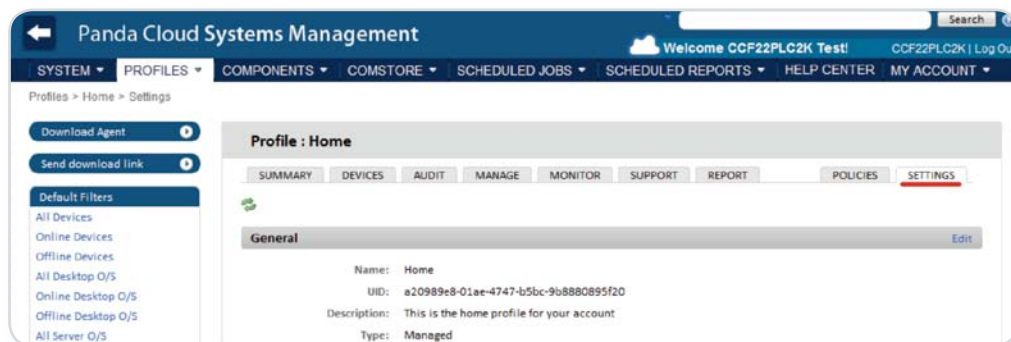
## Profile Level

### ¿Qué es?

Profile es la entidad de agrupación inmediatamente inferior a System. Es una agrupación lógica que contiene los dispositivos que pertenecen a una misma cuenta de cliente.

Una lista de *Profiles* es accesible desde el menú *Profiles*.

Cada Profile lleva asociado una serie de configuraciones accesibles desde la pestaña Settings en la **consola de administración** que a su vez son empaquetadas con el **agente**.



Las opciones de configuración se pueden dividir en varios *grupos*:

#### • Identificación del Profile

Se trata de información que permite identificar al Profile entre el resto de Profiles generados y que se utiliza en *Filtros* o *Búsquedas*. Los campos que podemos configurar son los siguientes:

- ▶ **General:** Nombre y descripción del Profile.
- ▶ **Variables:** variables de entorno que heredarán los dispositivos y que podrán ser invocadas más tarde desde un script.

- ▶ **Custom Labels:** cinco campos con información a discreción del Administrador

#### • Información de contacto

Se trata de cuentas de correo para contactar con Administradores, generalmente utilizadas para el envío de informes o de alertas.

##### – Alert Mail Recipients

##### – Report Mail Recipients

#### • Cache local

Se indica en este campo el equipo que servirá de cache en la LAN del cliente para acelerar la descarga de software, los parches o los scripts que más tarde se distribuirán entre los dispositivos vecinos. Este método permite reducir el consumo de ancho de banda al evitar que los dispositivos vecinos tengan que salir a Internet para descargar estos elementos.

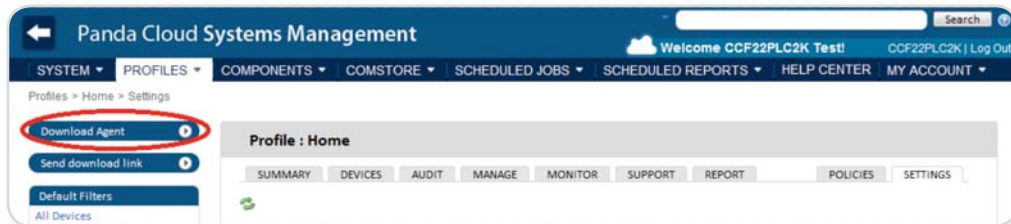
#### • Información de Login

La ejecución de scripts en el dispositivo del usuario hereda los permisos asociados a la cuenta "Localhost", pero si el Profile necesita ejecutar scripts con el comando "Run As" podemos indicar aquí la información de Login y Password.

#### • Información de consumo

Podemos asociar información de consumo eléctrico a cada rol de dispositivo para que el **Servidor** realice un recuento de consumos global y pueda contrastarlo frente a variantes en la configuración de ahorro de energía, a través de *Account Policies* o *Profile Policies*, explicadas más adelante.

Aparte de la información indicada, el **agente** lleva incrustada la pertenencia al Profile que lo generó, ya que es directamente descargable desde la misma pantalla de administración del Profile



Cuando el **agente** se instale en los dispositivos del cliente éstos se añadirán automáticamente al Profile correcto en la consola de administración.

### Ámbito

Los procedimientos desencadenados en el nivel *Profile* podrán afectar a todos los dispositivos que pertenecen a ese *Profile*, si bien algunas acciones podrán ser limitadas a un subconjunto de dispositivos mediante *Filtros* y *Grupos*, descritos más adelante.

A diferencia del *Nivel System* que es único, el Administrador podrá crear tantas agrupaciones Profile como considere oportuno.

### Pertenencia

La pertenencia de un dispositivo administrado a un *Profile* u otro queda determinada por la instalación del **agente**.



Descargue el **Agente** desde la página del Profile elegido de forma que al instalarse en el dispositivo del Usuario éste se agregará de forma automática al Profile en cuestión en la **Consola de administración**.



Es posible mover dispositivos de un Profile a otro desde la **Consola** una vez instalado el **Agente** en el dispositivo del Usuario.



Para minimizar las tareas en la fase de deploy se recomienda primero crear el *Profile* y después descargar desde éste el **Agente**, de forma que la pertenencia de los dispositivos administrados al *Profile* creado sea automática.

### Funcionalidad

El *Nivel Profile* tiene la capacidad de realizar acciones sobre todos los dispositivos que lo forman. De esta forma es posible obtener listados con el estado de dispositivos, informes consolidados y acciones sobre todos o sobre parte de los dispositivos que forman el *Profile*.

### Device Level

#### ¿Qué es?

Es la representación lógica en la **consola** de un único dispositivo con un **agente** ya instalado y reportando información al Servidor PCSM. La creación de Devices en la consola es automática ya que se añaden según se vayan instalando **agentes** en los dispositivos del cliente.

#### Ámbito

Todas las acciones realizadas en este nivel afectan únicamente al dispositivo seleccionado.

#### Funcionalidad

El *Nivel Device* tiene la capacidad de realizar acciones sobre un dispositivo particular. De esta forma es posible obtener listados lo más detallados posible del dispositivo e informes y acciones.



A lo largo de esta guía se distingue entre "device" y "dispositivo". "Device" se utiliza cuando se refiere a la entidad que representa al dispositivo en la **consola**, mientras que "dispositivo" es el equipo informático físico administrado.

## 4. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA CONSOLA

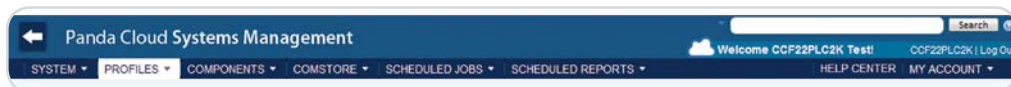
La **Consola PCSM** queda estructurada de una forma intuitiva y visual, de forma que la mayor parte de los recursos de administración queden a un clic de distancia, evitando así el exceso de checkboxes y configuraciones innecesarias.

El objetivo es una **consola** lo más limpia posible, rápida de utilizar y cómoda, que evite en lo posible las recargas de página completas y que ofrezca una curva de aprendizaje muy poco pronunciada y corta para los Técnicos; de esta manera se podrá entregar valor al cliente desde el primer momento.

Los elementos básicos de la **consola** a los que se hace referencia a lo largo de esta guía son:

### Menú general

Es el menú accesible desde cualquier punto de la **Consola**. Consta de 6 entradas:



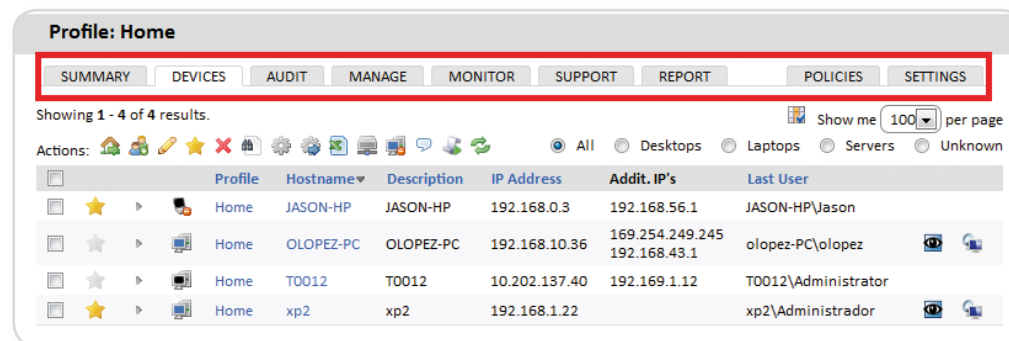
Elementos:

Menú	Descripción
System	Acceso al <i>nivel System</i> .
Profiles	Acceso al <i>nivel Profile</i> .
Components	Acceso a los componentes descargados y accesibles por el Administrador.
ComStore	Repositorio de componentes creados por Panda Security que extienden la funcionalidad de <b>PCSM</b>
Scheduled Jobs	Listado de Jobs activos y terminados.
Scheduled reports	Listado de informes configurados y ya generados.

### Barra de pestañas / Barra de listados

La *Barra de pestañas* o también *Barra de listados* permite el acceso a las herramientas de la **consola** orientadas fundamentalmente a la **generación y presentación de listados consolidados** en pantalla, con información de estado de los dispositivos que pertenecen al nivel accedido, aunque también permite la **creación y visualización de configuraciones**.

Esta barra varía ligeramente si es accedida desde el *nivel Profile*, *nivel System* o *nivel Device* para un dispositivo concreto, ya que el ámbito de administración es diferente.



Elementos:

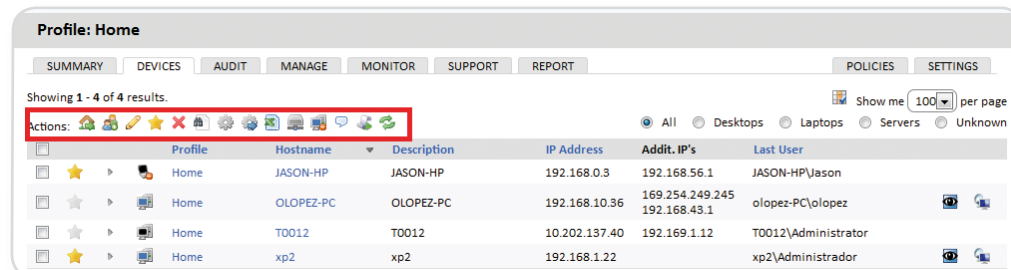
Pestaña	Accesible desde	Descripción
Summary	Profile, Device	<b>Información de estado.</b>
Dashboard	System	Panel de control general.
Devices	Profile	<b>Listado de dispositivos</b> accesibles con información asociada.
Audit	System, Profile, Device	<b>Listado del inventariado</b> del hardware, software y licencias.
Manage	System, Profile, Device	<b>Listado de parches</b> aplicados y pendientes de aplicar.
Monitor	System, Profile, Device	<b>Listado de alertas</b> generadas por monitores o Jobs terminados.
Support	System, Profile, Device	<b>Listado de tickets</b> generados
Report	System, Profile, Device	<b>Listado y generación</b> bajo demanda de <i>Infomes</i>
Policies	System, Profile, Device	<b>Listado y generación</b> de <i>Políticas</i> , explicadas mas adelante.
Settings	Profile	<b>Configuración asociada al Profile</b>
Suspended devices	System	<b>Listado</b> de <i>Devices</i> desinstalados.



El ámbito de la *Barra de pestañas* se refiere al nivel actual. De este modo, si accedemos a la *Barra de Pestañas* en el *Nivel System* nos mostrara la información de todos los *Devices*, si accedemos en el *Nivel Profile* mostrara información consolidada de los *Devices* que participan del *Profile*. Si accedemos en el *Nivel Device*, solo se mostrara información de ese *Device* en particular.

### Barra de iconos / Barra de acciones

La Barra de iconos o Barra de acciones permite el acceso a las **acciones orientadas a modificar el estado de los dispositivos**. Esta barra no existe en el menú System de forma directa y varía ligeramente si es accedida desde el menú Profile o desde un Device particular ya que el ámbito de administración es diferente.



Icono	Accesible desde	Descripción
<b>Move Device to</b>	Profile, Device	<b>Mueve el o los Devices</b> seleccionados a otro <i>Profile</i>
<b>Agent Based</b>	Profile, Device	<b>Añade el o los Devices</b> seleccionados a un <i>Grupo</i> .
<b>Edit</b>	Profile	<b>Añade notas</b> y campos custom a los <i>Devices</i> seleccionados que podrán ser utilizados por los <i>Filtros</i> explicados más adelante.
<b>Toggle</b>	Profile, Device	Marca como favorito <i>Devices</i> para su acceso rápido desde <i>Summary / Dashboard</i> .
<b>Delete</b>	Profile, Device	<b>Borra un Device de un Profile</b> . El <i>Device</i> dejara de ser administrado, el <b>Agente</b> se desinstalará y el dispositivo se añadiría a la <i>Pestaña Suspended Devices</i> del menú <i>System</i> .
<b>Request audit</b>	Profile, Device	<b>Fuerza el lanzamiento</b> de un inventariado.
<b>Schedule Job</b>	Profile, Device	<b>Crea un trabajo programado</b> para una fecha posterior.
<b>Run a Quick Job</b>	Profile	<b>Ejecuta en el momento un trabajo</b> ya creado.
<b>Download CSV</b>	Profile, Device	<b>Descarga del listado de dispositivos</b> del <i>Profile</i> .
<b>Add/Remove Cache</b>	Profile, Device	<b>Marca al Device como Cache</b> de la red.
<b>Turn Privacy On</b>	Profile, Device	<b>Impide el acceso remoto</b> por parte del administrador a los dispositivos si no es con la aprobación manual del usuario
<b>Send a message</b>	Profile, Device	<b>Envía un mensaje</b> a los <i>Devices</i> seleccionados.
<b>Schedule reports</b>	Profile	<b>Programa un informe</b> para una fecha posterior.
<b>Refresh</b>	Profile, Device	Refresca los datos en pantalla.
<b>Initiate</b>	Device	<b>Inicio la instalación de los agentes</b> en los dispositivos pertenecientes a la misma red.
<b>QR Code</b>	Device	<b>Código QR</b> asociado al dispositivo para su inventariado en papel.



El ámbito de acción de la Barra de iconos será el formado por la selección manual de *Devices* que hayamos marcado dentro de un *Profile*.

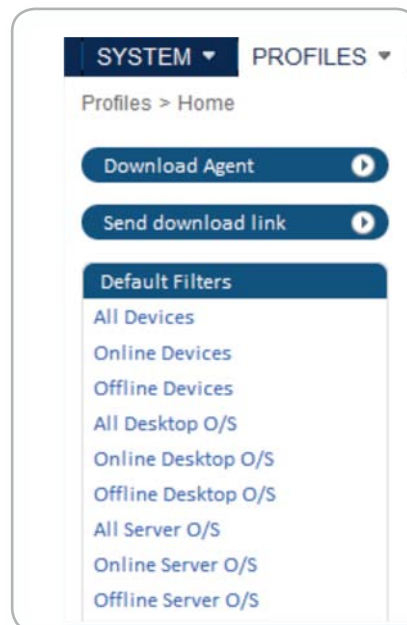


Si quiere realizar acciones en el *Nivel System* tendrá que crear un *Filtro* o *Grupo* (explicados más adelante) ya que el *Nivel System* no muestra la *Barra de iconos* por defecto.

### Panel de grupos y filtros

En la parte izquierda de la consola se encuentran tres paneles con *grupos* de diversos tipos:

- **Default Filters:** *filtros* generados por el sistema automáticamente
- **Profile/Custom Filters:** *filtros* creados por el Administrador en el nivel Profile o System respectivamente.
- **Profile/System Groups:** *grupos* creados por el Administrador en el nivel Profile o System respectivamente..

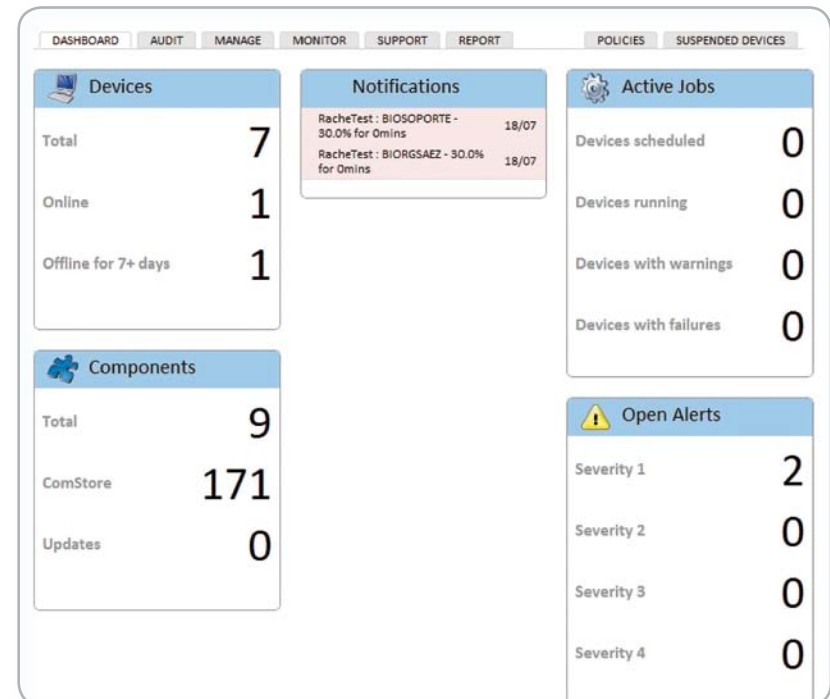


### Paneles de control

Los paneles de control (Dashboards) reflejan el estado de un conjunto de dispositivos. Existen tres tipos de Paneles de control.

#### Dashboard

Accesible desde el Menú System. Refleja el estado de todos los dispositivos administrados por el MSP. Solo hay un Dashboard por cada cuenta de administración.



## Summary (Profile)

Accesible desde el Menú Profile. Refleja el estado de todos los dispositivos que pertenecen al Profile seleccionado. Habrá un panel de control Summary por cada Profile creado.

**Profile: Home**

SUMMARY DEVICES AUDIT MANAGE MONITOR SUPPORT REPORT POLICIES SETTINGS

**Devices**

Total: 4  
Online: 1  
Offline: 3  
Offline > 2 days: 2

**Security Center**

Antivirus: 75%  
Firewall: 75%  
MS Updates: 100%  
Patch Mgt: 5

**Energy Usage**

Previous Month: 0hr  
Previous Cost: €0.00  
Current Month: 216.75hrs  
Current Cost: €9.1

**Favourites**

Profile	Hostname	Description	IP Address	Addit. IP's	Last User
Home	JASON-HP	JASON-HP	192.168.0.3	192.168.56.1	JASON-HP\jason
Home	xp2	xp2	192.168.1.22		xp2\Administrador

**Notes**

Enter notes about this profile below.

Update Reset

## Summary (Device)

Accesible desde un Device. Refleja el estado del dispositivo concreto. Habrá tantos como dispositivos administrados.

**Device : xp2**

SUMMARY AUDIT MANAGE MONITOR SUPPORT REPORT POLICIES

Description: xp2 edit Groups: Version: 4.4.1564.1564  
Power Rating: 350.0 Watts

Actions: [Icons]

**System**

Hostname: xp2  
UID: 08225def-9268-23e7-2251-4194f1c1813b  
Device Type: Unknown override  
Domain: INICIOMS  
Last User: xp2\Administrador  
Status: Online  
Last Seen: 2012-07-20 17:12:31 UTC  
Last Audit Date: 2012-07-20 12:47:04 UTC  
IP Address: 192.168.1.22  
Ext IP Address: 95.16.111.204  
Manufacturer: VMware, Inc.  
Model: VMware Virtual Platform  
Operating System: Microsoft Windows XP Professional 5.1.2600  
Service Pack: 3  
Architecture: 32 Bit  
Serial Number: VMware-56 4d 52 31 c7 7f 5a 3c-3e 2c 8d 9b 33 a5 57 97

**Security Center**

Type	Product	Enabled	Updated
Anti Virus	Unknown	<input type="checkbox"/>	
Firewall	Windows Firewall	<input checked="" type="checkbox"/>	
Updates	Windows Updates	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Device Notes**

Name	Log Time
No notes are currently logged for this device. <a href="#">Click here to add one.</a>	

**Monitors**

There are no amphin monitors currently configured for this device. [Click here](#) if you want to add a monitor to this device.

## 5. FILTROS Y GRUPOS

### ¿Qué son los Grupos y Filtros?

Los *Grupos* y *Filtros* son recursos orientados a generar agrupaciones de dispositivos similares al *Profile* pero de una forma más ágil y dinámica. Así, mientras en la creación de un *Profile* se consideran aspectos de los dispositivos de marcado aspecto estático como la pertenencia a una cuenta de cliente concreta, los *Grupos* y *Filtros* están diseñados para ser modificados con agilidad atendiendo a características o criterios temporales de los dispositivos.

### Tipos de Grupos y Filtros

Se soportan dos tipos de *Grupos* / *Filtros*:

- ▶ **Profile Groups/Profile Filters:** creados dentro de un *Profile* determinado, solo pueden contener dispositivos que pertenecen al *Profile* seleccionado.
- ▶ **Account (multi Profile) Groups / Custom Filters:** creados desde la pestaña *Profiles* pero sin seleccionar un *Profile* determinado. Pueden contener dispositivos que pertenecen a uno, varios o todos los *Profiles*



Los *Filtros* y los *Grupos* pueden ser agrupaciones de dispositivos inter - *Profile*: dependiendo de donde se generen pueden abarcar dispositivos de uno o varios *Profiles*

### Grupos

Los *Grupos* son agrupaciones de dispositivos estáticas. La pertenencia de un dispositivo a un *Grupo* es manual por asignación directa.

### Filtros

Los *Filtros* son agrupaciones de dispositivos dinámicas. La pertenencia de un dispositivo a un *Filtro* es automática de forma indirecta, según se hayan configurado sus condiciones de pertenencia. Las condiciones de pertenencia de un *Filtro* pueden ser una o varias y están relacionadas entre sí por operadores lógicos (AND / OR)

A continuación se indican los pasos para construir un filtro

- **Indicar el nombre del filtro.** Se recomienda que sea descriptivo indicando las características comunes de los dispositivos agrupados (p.ej "Servidores Microsoft Exchange", "Workstations con poco espacio de disco")
- Si hay múltiples condiciones determinar la operación lógica que se aplicará entre ellas:
  - ▶ Any: cualquier dispositivo que cumpla al menos una condición entrará a formar parte del *Filtro*
  - ▶ All: Solo los dispositivos que cumplan todas las condiciones entrarán a formar parte del *Filtro*

• **Criteria:** Cada línea de condiciones consta de varios campos que la describen, según el tipo:

- ▶ **Field:** Es el campo principal que indica que característica del dispositivo se tomará para incluirlo como parte del *Filtro*. Los principales campos Criteria están enumerados y clasificados más abajo.
- ▶ **Condition:** establece el modo de comparación del campo Field con lo que el Administrador establezca.
- ▶ **Search Term:** campo que describe contenido del campo Field. Dependiendo del tipo del campo Condition el campo Search Term cambiará para reflejar intervalos de fechas, literales etc...

A continuación se indican los distintos valores disponibles para cada línea de condición Criteria:

Field	Condition	Search Term
String	Vacío – No vacío, Contiene – No contiene, Comienza – No comienza con, Termina – No Termina con	Cadena de caracteres. Utilizar % como comodín para machear cualquier numero de caracteres
Integer	Mayor – Mayor o igual que, Menor – Menor o igual que, Entre inclusivo, Entre exclusivo	Numérico.
Binary	Verdadero / falso	
Date	Antes - después de, más viejo de 30 / 60 / 90 días	Intervalo de fechas

- **Añadir** varias líneas de tipo Criteria con los iconos + y – de la derecha
- **Seleccionados el ámbito del Filtro:**
  - ▶ Todos los Devices en todos los Profile
  - ▶ Solo los Devices de los *Profiles* indicados
- Seleccionamos Usuarios de la Consola que tendrán acceso al Filtro

Las características descritas en el campo Field se puede agrupar de la siguiente manera según su función descriptora del dispositivo:

Estado del dispositivo	
Status – Online/Offline	Dispositivo encendido o apagado
Status suspended	Equipos suspendidos
Antivirus On/Off	
Firewall On/Off	
Free disk capacity	Detecta dispositivos con espacio de almacenamiento libre bajo
Windows updates On/OFF	
Rol del dispositivo	
Discrimina los dispositivos por su función principal	
Device Type: Server, Workstation, Smartphone, Laptop	
Operating System	Permite discriminar sistemas operativos de servidor o de cliente
Architecture	32 ó 34 bits
Versiones de software	
Service Pack	Versión de SP instalado
Software Package	Software instalado
Software version	
Hardware	
Información del vendedor, modelo, revisión, etc	
CPU	
BIOS Name/Release/version	
Display Adapter	
Manufacturer	
Memory	
Model	
Monitor	
Motherboard	
Network Adapter	

## Function Device descriptor (2ª parte):

Id del dispositivo	Información que identifica y describe al dispositivo	
	Description	Descripción libre
	Profile Description	
	Profile name	
	Domain	
	IP Address	
	MAC Address	
	Serial number	Número de serie
	Hostname	Nombre asignado por el OS
Otros estados		
	Favorite	Para el acceso rápido desde Dashboard
	Last seen	
	Last audit	
	Last user	

## 6. CÓMO ORDENAR LOS DISPOSITIVOS ADMINISTRADOS DE FORMA EFICIENTE

La distribución en la **Consola** de los dispositivos administrados en un MSP con múltiples cuentas de cliente o en un Departamento de IT con varias delegaciones afecta a la eficiencia de forma notable, ya que muchos procedimientos y acciones pueden configurarse para ser ejecutadas sobre gran cantidad de dispositivos siguiendo una correcta combinación de *Profiles*, *Grupos* y *Filtros*.

### Diferencias entre *Profiles*, *Grupos* y *Filtros*

A continuación se describen las ventajas y limitaciones de las tres formas de agrupación soportadas.

#### *Profiles*

- Ventajas:
  - ▶ Asocian una misma configuración de salida a Internet a todos los dispositivos: ahorra la configuración manual dispositivo por dispositivo en local.
  - ▶ Asocian información de contacto vía email para el envío de *Informes*, *Alertas*, *Tickets* etc.
  - ▶ Tienen acceso a la *Barra de pestañas* y a la *Barra de iconos* con lo que permiten la ejecución de *Acciones* y la visualización de *Listados e Informes consolidados*, abarcando a todos los *Devices* del *Profile* de forma cómoda y rápida.
- Limitaciones:
  - ▶ Un *Device* concreto solo puede pertenecer a un único *Profile*.
  - ▶ No es posible generar *Profiles* dentro de *Profiles*.

#### *Grupos y Filtros*

- Ventajas:
  - ▶ Los *Groups / Filters* permiten crear subconjuntos de dispositivos dentro de un único *Profile* o incluso de diferentes.
  - ▶ Un dispositivo puede pertenecer a varios *Groups / Filters*
- Limitaciones:
  - ▶ Los *Groups / Filters* tienen funcionalidad limitada ya que pierde en acceso a la *Barra de pestañas* con lo que no es posible la generación de *Listados* consolidados.
  - ▶ El acceso a los *Informes* es limitado, solo se generan informes que contienen información de un único dispositivo.



Los *Groups / Filters* son a los efectos *Profiles* dentro de *Profiles* (tantos como queramos) pero con acceso limitado a la funcionalidad de *Informes* consolidados y a la *Barra de pestañas*

### Enfoque general y estructura de ordenación de dispositivos

Se aplican las siguientes normas de carácter general:

- **Agrupar los dispositivos en *Profiles* para separar los dispositivos de Cuentas de cliente distintas.**

Los *Profiles* no imponen ningún tipo de limitación en la generación de *Informes* o *Listados consolidados* y permiten aplicar configuraciones a todos los *Devices* de un *Profile*.

- **Crear *Profile Groups* para agrupar dispositivos de hardware / software / configuración / uso similar**

Por ejemplo configurar *Profile Groups* para segregar dispositivos por departamentos dentro de una misma cuenta de cliente con necesidades similares (software utilizado, requisitos generales, acceso a impresoras etc) o con roles muy diferenciados (Servidores vs Workstations).

- **Crear *Profile Filters* para buscar equipos con estados comunes dentro de un *Profile***

Utilizar *filtros* para establecer búsquedas rápidas y automáticas que permitan localizar condiciones anómalas o que caigan fuera de umbrales predeterminados (poco disco libre, poca memoria física instalada, software no permitido etc) de forma proactiva, o para buscar equipos con características concretas.



No deberíamos utilizar de forma general *Filtros* para agrupaciones de carácter estático

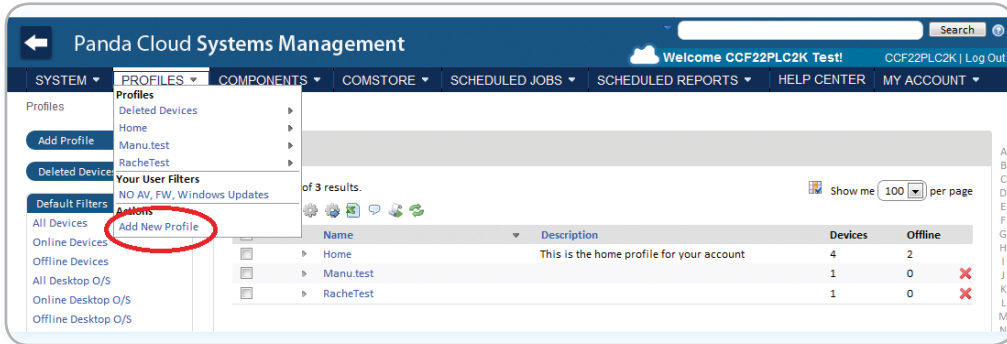
- **Asociar *Account Groups* y *Filtros* a perfiles Técnicos**

Si el tamaño del MSP es medio-alto llegará un momento en que tenderá a la especialización de su Personal técnico. De esta forma habrá Técnicos que solo administren cierto tipo de dispositivos concretos, como servidores de correo Exchange o Workstations Windows XP por ejemplo. Un *Grupo* o *Filtro* de tipo *Account* ayuda a localizar y a agrupar estos equipos sin tener que ir *Profile* por *Profile* en su búsqueda.

# 7. LOS 8 PRIMEROS PASOS PARA COMENZAR A USAR PCSM

## Creación y configuración del primer Profile

En primer lugar se debe de determinar si crear un nuevo *Profile* o reutilizar uno ya en uso, dependiendo de los criterios de ordenación que estemos utilizando. De forma general, una nueva cuenta de cliente se corresponderá con un *Profile* nuevo.



Rellenamos la información necesaria teniendo en cuenta que el campo descripción podrá ser utilizado posteriormente por *Filtros* que demos de alta y que referencien al contenido de este campo.

### New Profile

Name:

Description:

Type:  Managed 24hr Audit, Monitor, Manage, Support and Report.

Proxy type:  None  HTTP  Socks4  Socks5

**Managed:** Managed agents remain connected to the system, audit every 24 hours, and accept monitors, policies, jobs and remote connections. A remote user can use a Managed agent to provide support.

Si los dispositivos del *Profile* requieren información adicional de Proxy HTTP para acceder a Internet, esta información podrá ser suministrada aquí o más tarde.

Una vez creado el *Profile* se recomienda configurarlo a través de la pestaña *Settings*. Esta configuración será incorporada en el **agente** a instalar en cada dispositivo administrable.

## Deploy Del Agente

El **agente** que instalaremos en los dispositivos del cliente requiere cierta información básica para poder funcionar:

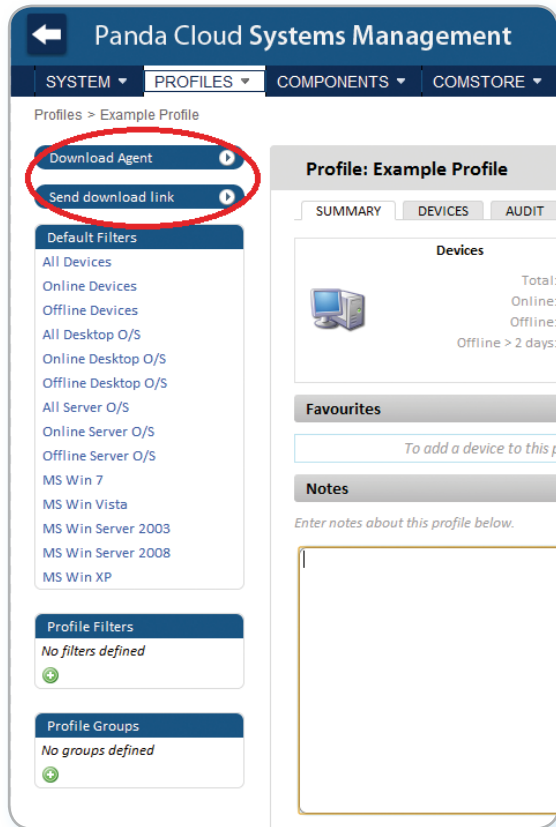
- ▶ El *Profile* al que va a pertenecer
- ▶ La información mínima para poder salir a Internet y conectarse con la **Consola PCSM**.

El *Profile* de pertenencia queda automáticamente establecido si iniciamos el envío del **agente** desde el propio *Profile*.

La información de salida a Internet fue indicada en el paso anterior al crear el *Profile* o en la pestaña *Settings* de forma que el **agente** que descarguemos ya contendrá dicha información.

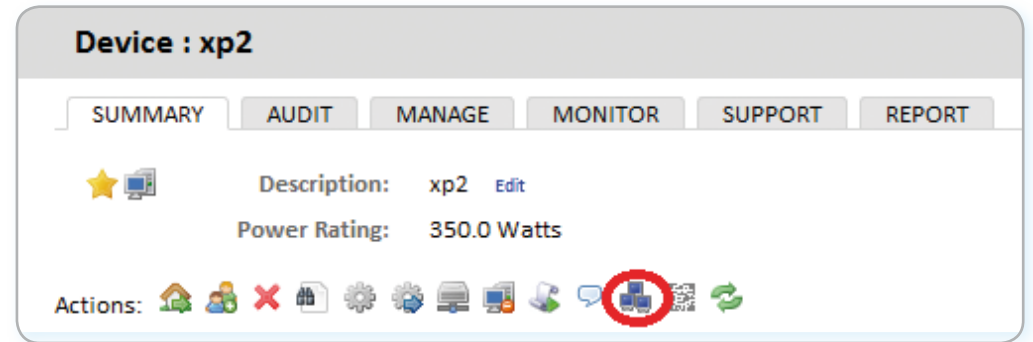
La descarga del **Agente** se puede realizar de dos maneras:

- ▶ Envío del **agente** descargado (correo, deploy AD etc)
- ▶ Envío por correo de la URL de descarga.



- ▶ Deploy automático al resto de Dispositivos de la red.

Seleccionando el Dispositivo con el primer **Agente** instalado se podrá iniciar una instalación a todo el segmento de red.



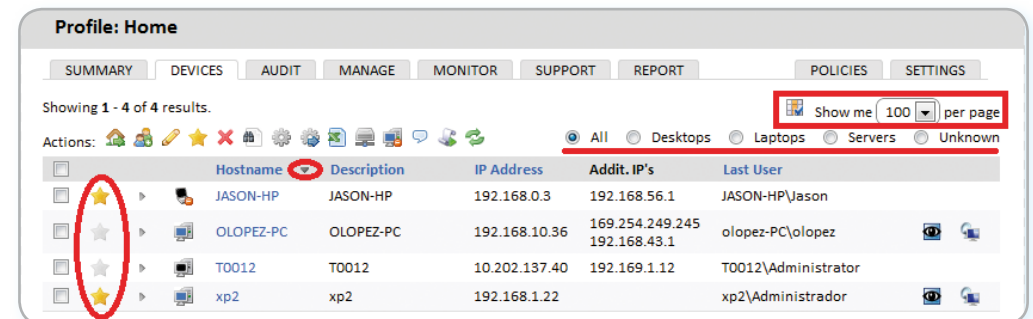
## Comprobación del listado de Dispositivos del Profile y filtrado básico

Podemos marcar los equipos como favoritos para acceder a ellos de forma rápida más adelante, ordenar los listados, filtrarlos de forma rápida por el rol del Dispositivo y dimensionar el listado para mostrar más o menos elementos.

La instalación del **agente** en redes con muchos dispositivos puede ser larga y tediosa si tenemos que realizar el envío a cada dispositivo de forma independiente. La forma más simple de realizar un deploy masivo es:

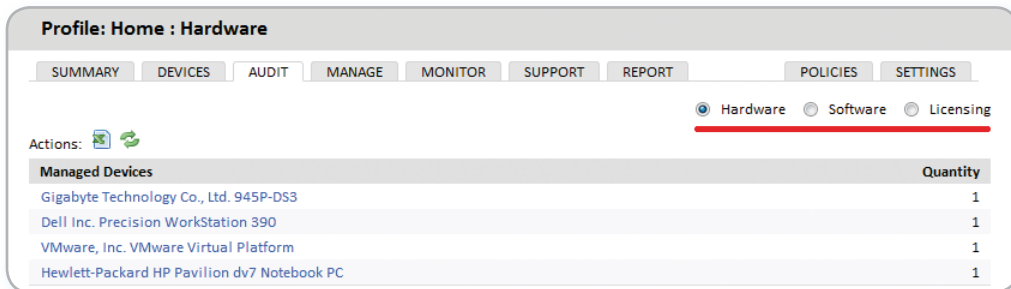
- ▶ Envío del **Agente** al primer Dispositivo de la red.

Normalmente la instalación del **Agente** únicamente requiere un doble click en el paquete descargado, sin necesidad de confirmaciones, completamente "silent". Una vez instalado el **Agente** se conectara a la **Consola PCSM** y aparecerá en el listado de Dispositivos administrados en el Profile seleccionado.



## Inventariado de hardware, software y licencias

En la pestaña Audit tenemos toda la información de inventariado de los Dispositivos que pertenecen al *Profile* o, si es accedida desde un Device nos mostrará la información relativa al Dispositivo de forma más detallada

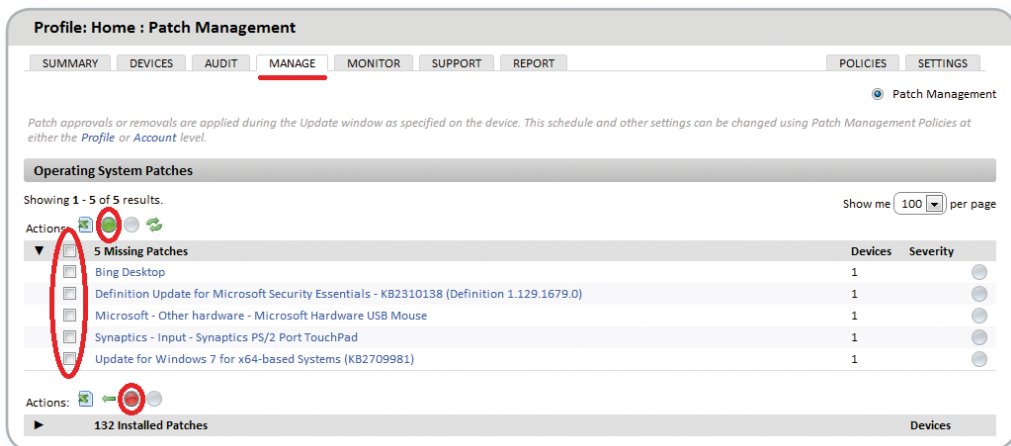


The screenshot shows the 'Profile: Home : Hardware' interface. It features a navigation bar with tabs: SUMMARY, DEVICES, AUDIT, MANAGE, MONITOR, SUPPORT, REPORT, POLICIES, and SETTINGS. Below the navigation bar, there are radio buttons for 'Hardware' (selected), 'Software', and 'Licensing'. A table titled 'Managed Devices' lists the following items and their quantities:

Managed Devices	Quantity
Gigabyte Technology Co., Ltd. 945P-DS3	1
Dell Inc. Precision WorkStation 390	1
VMware, Inc. VMware Virtual Platform	1
Hewlett-Packard HP Pavilion dv7 Notebook PC	1

## Patch Management


Apruebe los parches que no han sido instalados en los Dispositivos administrados o ejecute un rollback de aquellos que quiera desinstalar en la pestaña *Manage*.



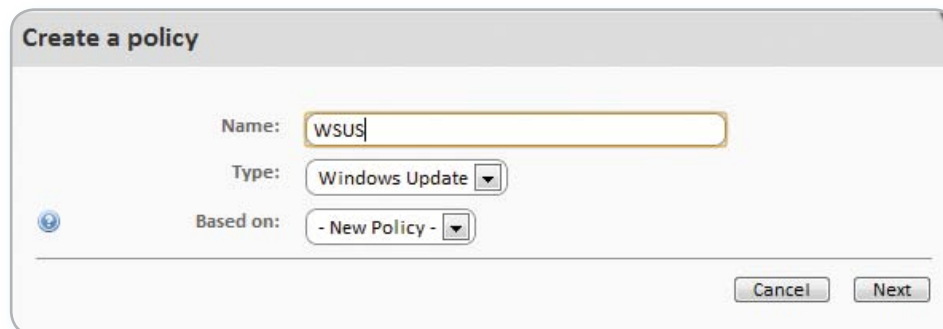
The screenshot shows the 'Profile: Home : Patch Management' interface. The 'MANAGE' tab is selected. Below the navigation bar, there are radio buttons for 'Patch Management' (selected). A table titled 'Operating System Patches' shows 5 missing patches:

Operating System Patches	Devices	Severity
Bing Desktop	1	
Definition Update for Microsoft Security Essentials - KB2310138 (Definition 1.129.1679.0)	1	
Microsoft - Other hardware - Microsoft Hardware USB Mouse	1	
Synaptics - Input - Synaptics PS/2 Port TouchPad	1	
Update for Windows 7 for x64-based Systems (KB2709981)	1	

Configure cuando se aplicarán los parches en los Dispositivos del Profile, el comportamiento a seguir una vez aplicados y otros parámetros creando una Policy de Windows Update desde la pestaña Políticas en el Profile (explicado mas adelante).



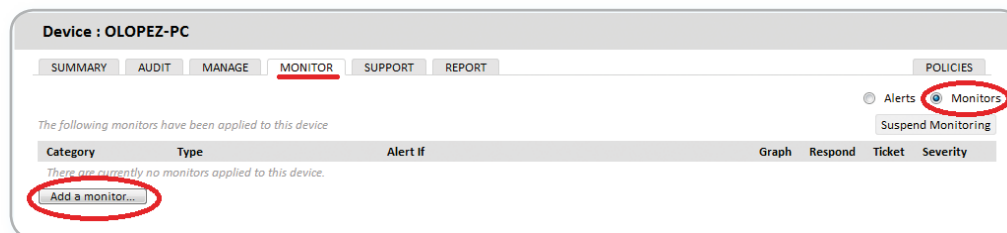
The screenshot shows the 'Profile: Home : Policies' interface. The 'POLICIES' tab is selected. Below the navigation bar, there are sections for 'Account Policies' and 'Profile Policies'. A table titled 'Profile Policies' shows 0 policies defined for this account. A red circle highlights the 'Add profile policy...' button.



The screenshot shows the 'Create a policy' dialog box. The 'Name' field contains 'wsus'. The 'Type' dropdown is set to 'Windows Update'. The 'Based on' dropdown is set to '- New Policy -'. There are 'Cancel' and 'Next' buttons at the bottom right.

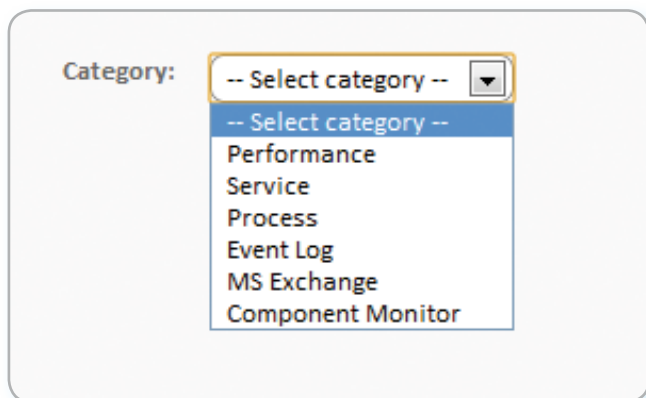
## Creación de monitores

Haga click el Dispositivo seleccionado de entre los disponibles en el Profile y utilice la pestaña Monitor para dar de alta un nuevo Monitor, seleccionando la opción Monitors de la derecha



The screenshot shows the 'Device: OLOPEZ-PC : Monitor' interface. The 'MONITOR' tab is selected. Below the navigation bar, there are radio buttons for 'Alerts' and 'Monitors' (selected). A table titled 'Monitors' shows 0 monitors applied to this device. A red circle highlights the 'Add a monitor...' button.

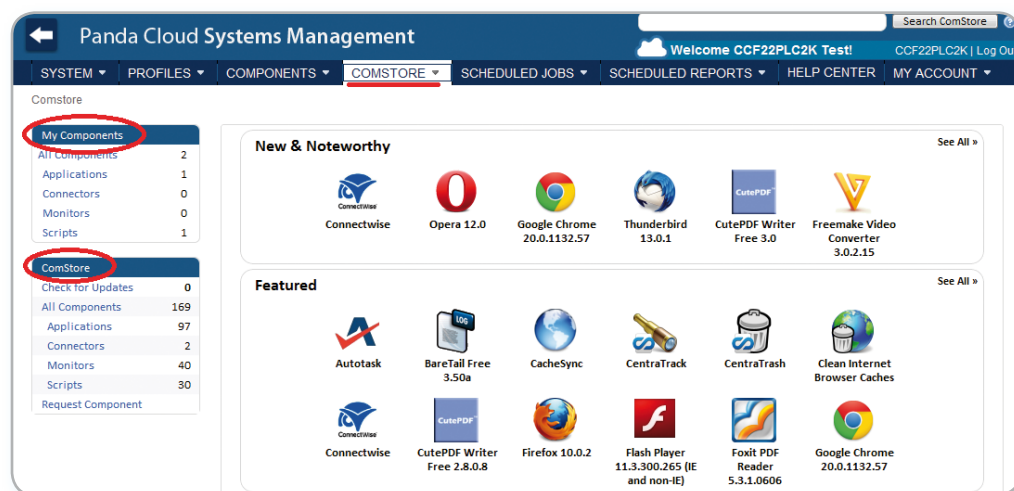
Elija el tipo de Monitor apropiado entre los disponibles.



Configure los parámetros del monitor.

### ComStore

Extienda la funcionalidad de **PCSM** e instale software de terceros de forma centralizada con los componentes publicados en la *ComStore*.



Los componentes directamente utilizables por el Partner / Administrador de IT deberán de ser descargados desde la SMAAppStore.

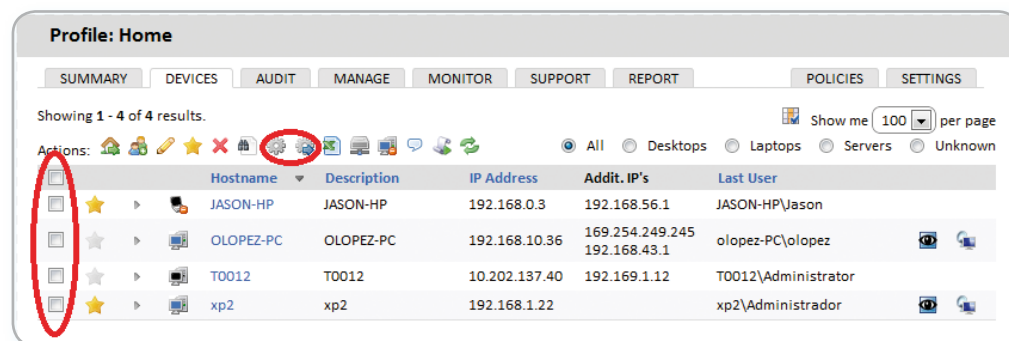
Bajo "My Components" aparecen los componentes ya descargados y utilizables.

Bajo "ComStore" aparecen los componentes accesibles para descarga de la ComStore.

Para descargar un componente seleccionar uno y pinchar en "Buy". En ese momento se incorporará al apartado My Components. Todos los componentes de la ComStore son gratuitos.

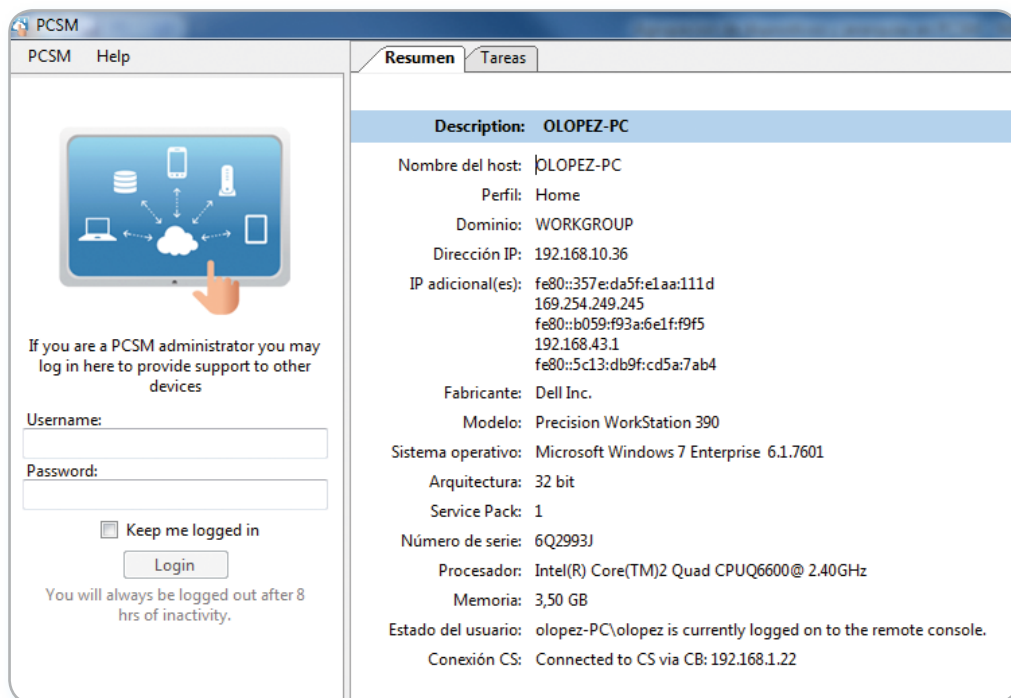
Dependiendo del tipo de componente podrá ser ejecutado como una tarea o como respuesta a una alerta generada por un monitor.

En la pestaña Devices dentro del Profile seleccionamos los Dispositivos a aplicar el componente y elegimos entre programar un trabajo (Schedule a job) o ejecutarlo de forma inmediata (Run a quick Job).

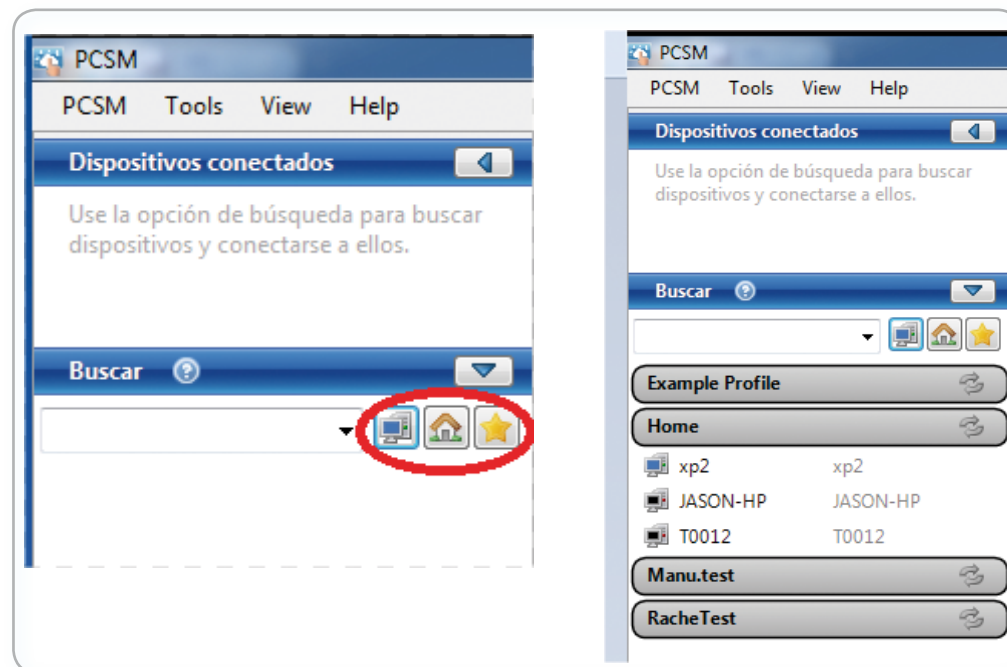


## Acceda a los recursos de los Dispositivos remotos administrados

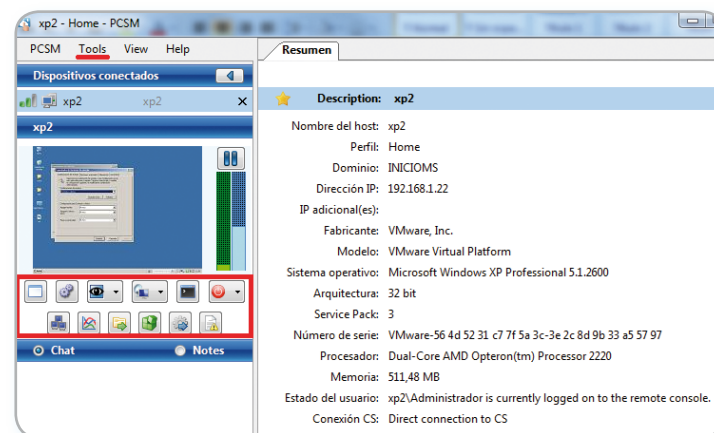
A pesar de que muchas operaciones cotidianas pueden realizarse directamente desde la **Consola** puede ser necesario acceder directamente al Dispositivo mediante el **Agente**. Para ello es necesaria su instalación en el Dispositivo del Técnico que dará el soporte remoto y hacer login con su usuario y contraseña



Una vez logeado buscamos el dispositivo a administrar bien por su nombre, desplegando los *Profiles* a los que tiene acceso el Técnico con las credenciales suministradas o listando los equipos marcados como favoritos



Una vez localizado el dispositivo quedaran accesibles todas las opciones de control remoto y acceso remoto tanto a través de los iconos como de los menús.



Las opciones disponibles que no impiden al Usuario seguir trabajando con el dispositivo son:

- ▶ **Captura de pantalla remota:** visualización rápida de mensajes de error.
- ▶ **Pestaña de Servicios de Windows:** acceso a parada arranque y reinicio de servicios sin necesidad de acceder al escritorio remoto.
- ▶ **Sesión de pantalla compartida:** escritorio remoto compartido. El usuario ve lo que el Técnico está haciendo en su dispositivo.
- ▶ **Shell de comandos:** línea de comandos DOS remota.
- ▶ **Implementación del agente:** lanzamiento del deploy del **agente** en la LAN.
- ▶ **Administrador de tareas:** acceso al Administrador de tareas sin necesidad de acceder al escritorio remoto.
- ▶ **Transferencia de archivos:** envío y recepción de ficheros.
- ▶ **Editor del registro:** acceso a la herramienta de Regedit sin necesidad de acceder al escritorio remoto.
- ▶ **Trabajos rápidos:** lanzamiento de *Jobs*.
- ▶ **Visor de eventos:** acceso al visor de sucesos sin necesidad de acceder al escritorio remoto.

Las opciones que interrumpen el trabajo del Usuario con el dispositivo son:

- ▶ **RDP de Windows:** acceso al escritorio remoto por RDP, lo que implica el cierre de la sesión del usuario.
- ▶ **ShutDown / Reboot:** reinicio de la máquina.

## 8. POLÍTICAS / POLICIES

### ¿Que son las Políticas?

Las *Políticas* o *Políticas* son configuraciones comunes a nivel de *Profile Group / Filter* o de *Custom Filter / Account Group*. De este modo, una *Policy* creada en el nivel *System* (*Account Policy*) nos pedirá sobre qué *Group / Filter* aplicará, siendo éstos los definidos para el nivel *System*, mientras que si la generamos en el nivel *Profile* (*Profile Policy*) nos permitirá elegir entre los *Groups / Filters* del nivel *Profile*.



La creación de *Políticas* no se puede realizar en el nivel de *Device*. En este nivel únicamente podemos ver las *Políticas* heredadas definidas en los niveles superiores y que afectan a ese *Device*.

### ¿Cómo definir una Profile Policy?

Desde el menú *Profiles*, entrando en un *Profile* concreto y clicando en la pestaña “*Políticas*”

Se nos mostrará una ventana donde indicamos el Nombre de la *Policy*, el Tipo y si está basada en otra *Policy*, creada anteriormente para agilizar su generación.

La siguiente ventana requiere todos los datos restantes para dar de alta la *Policy*. Según el tipo de *Policy* que hayamos elegido esta ventana pedirá unos datos u otros.

En este caso hemos creado una *Policy* de tipo Agent por lo que en el apartado “*Agent Policy Options*” se nos pide la información relativa a la configuración del **agente** en los dispositivos.

En todos los tipos de *Policy* tendremos que configurar el Target, que será un *Grupo* o un *Filtro* ya definido. Como esta es una *Policy* creada en el nivel *Profile* solo se nos mostrarán los *Profile Groups* o *Filters* ya creados.

### ¿Cómo defino una Account Policy?

Desde el menú *System* clicando en la pestaña “*Policies*”



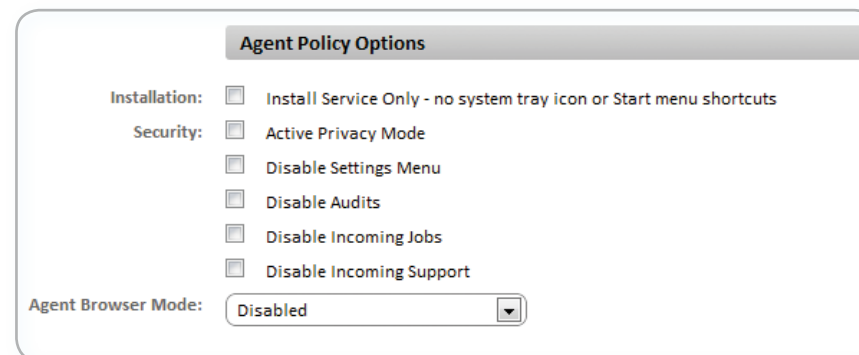
El resto de pasos es idéntico a la creación de una *Profile Policy*.

### Tipos de Policies

Hay 5 tipos de *Policy* que a continuación se detallan:

- **Agent**

Este tipo de *Policy* permite determinar la apariencia e interacción que permitirá el **servidor** instalado tanto para con el Usuario como para la **consola**.



- ▶ **Install Service Only:** oculta el icono en la barra de Tray de forma que el usuario no puede acceder a las ventanas de configuración.
- ▶ **Active Privacy Mode:** La conexión remota al escritorio del dispositivo del usuario requiere una aceptación explícita por parte de éste.
- ▶ **Disable Settings:** El usuario no puede acceder al menú contextual del **agente**.
- ▶ **Disable Audits:** los dispositivos seleccionados no envían datos de auditoría hardware / software.
- ▶ **Disable Incoming Jobs:** Impide el envío de Jobs al **agente**.
- ▶ **Disable Incoming Support:** Deshabilita todo acceso al **agente** por parte del Administrador.
- ▶ **Agent Browser Mode:** permite establecer el modo de ejecución del **agente**.
  - **Desabilitado**
  - **User:** el **agente** no muestra la ventana de Support y por tanto impide el login para entrar en el modo administrador.
  - **Administrador:** el **agente** se ejecuta de forma completa.

## • Monitoring

Monitors:

Category	Type	Alert If	Graph	Respond	Ticket	Severity
There are currently no monitors specified.						
<a href="#">Add a monitor...</a>						

Esta *Policy* permite añadir un Monitor.

## • Power

**Power Policy Options**

Turn off disk after:  minutes

Turn off display after:  minutes

Standby after:  minutes

Schedule:  :  :  daily

Esta *Policy* permite configurar las opciones de ahorro de energía de los dispositivos que las soporten.

## • Windows Update

**Patch Policy Options**

Patch Policy:

Install new updates: Every  at

Recommended updates:  Give me recommended updates the same way I receive important updates.

Who can install updates:  Allow all users to install updates on the computer.

Microsoft Update:  Give me updates for Microsoft products and check for new optional Microsoft software when updating Windows.

Software notifications:  Show me detailed notifications when new Microsoft software is available.

Restart Behaviour:  No auto-restart with logged on users for scheduled automatic updates installations.  Re-prompt for restart with scheduled installations.  minutes (max 30)  Delay restart for scheduled installations.  minutes (max 1440)

WSUS:  Use Custom WSUS Server  
WUServer:   
e.g. http://www.yourwsus.com or http://192.168.1.1

Targeting:  Enable Client-side targeting   
Group Name:

Esta *Policy* es una transposición de las opciones disponibles en un Servidor WSUS y permite configurar las opciones más comunes de Patch Management para sistemas Microsoft.

**PANDA**  
SECURITY

*The Cloud Security Company*

[www.pandasecurity.com](http://www.pandasecurity.com)