

ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ

FAQ

Продукт: СОПКА.Рой · Версия: 1.0.0 · Агент: 1.0.0 · Протокол: 1 · Редакция: 14.08.2026

Правообладатель ПО: Общество с ограниченной ответственностью «Каннам». ИНН 2543020645, ОГРН 1132543001502. Реквизиты приведены в отдельном разделе документации.

Что считается подключённым клиентом?

Клиент считается online, когда сервер недавно получил heartbeat или подтверждённое присутствие через Socket.IO. При длительном отсутствии сигнала клиент отображается offline.

Событие всегда становится инцидентом?

Нет. Событие фиксирует наблюдаемый факт. Инцидент создаётся только тогда, когда сработавшая политика требует отдельного расследования.

Можно контролировать любой компьютер сотрудника?

Контроль выполняется только на законных основаниях, в пределах полномочий организации, локальных нормативных актов и информирования работников. Наличие технической функции само по себе не является правовым основанием.

Где хранится история?

Основные объекты, события, инциденты, политики и результаты поиска хранятся в PostgreSQL. Redis используется для оперативного состояния, присутствия, очередей и блокировок. Снимки и отдельные файловые материалы могут храниться в подключённом файловом томе.

Почему клиент не появляется после установки?

Проверьте службу Windows, адрес сервера, DNS, TLS, доступ к порту 443, срок действия регистрационного токена, workspace ID и журнал агента.

Почему клиент online, но время последнего heartbeat старое?

Оперативный статус может обновляться через Redis или Socket.IO быстрее, чем поле `last_seen` записывается в PostgreSQL. При диагностике учитывайте оба источника.

Почему политика не применилась?

Проверьте, включено ли правило, подходит ли область действия, не перекрывает ли его правило с большим приоритетом, совпадают ли версии протокола и получена ли агентом актуальная подписанная политика.

Почему нет нужного события?

Убедитесь, что канал включён политикой, процесс не находится в исключениях, соответствующий модуль агента запущен, пакет не превышает лимиты и сервер принимает события без ошибки.

Можно использовать один установочный ключ на нескольких ПК?

Только в пределах предусмотренного режима массовой регистрации и срока действия токена. Сервер проверяет UUID и параметры регистрации; копирование готовой папки агента не должно создавать рабочий клон на другом компьютере.

Какие данные передаёт контроль буфера обмена?

Состав зависит от политики. Безопасная конфигурация использует тип данных, процесс, окно, хэш, маскированный фрагмент и признаки совпадения. Передачу полного содержимого следует включать только при обоснованной необходимости.

Можно держать прямой экран включённым постоянно?

Нет. Рекомендуемый режим - ручной запуск уполномоченным администратором, аудит действия и обязательное завершение сеанса сразу после выполнения задачи.

Почему не открывается предпросмотр файла?

Проверьте доступность клиента, существование файла, лимит размера, права роли, разрешённость пути и состояние защищённой preview-сессии.

Что делать при недоступности Redis?

Проверьте healthcheck контейнера, пароль, URL подключения и журналы приложения. В production функции pre-auth, presense и прямого экрана должны завершаться безопасной ошибкой, если обязательный Redis недоступен.

Где задаются сроки хранения?

В настройках рабочей области. Значения выбираются с учётом локальных актов, расследований, доступного диска и резервного копирования.

Как получить демонстрацию?

Направьте запрос на office@kannam.pro.