



Техническая поддержка

Сервисный центр компании «Информзащита» предлагает собственные программы технической поддержки, которые могут быть расширением сервисных программ производителей, а в рамках единого соглашения, позволяют получить необходимый уровень обслуживания на все средства защиты информации.



Стандартная программа
— включает в себя минимальный набор сервисных услуг для организаций, которым актуальна поддержка комплексов в рабочее время



Расширенная программа
— представляет сбалансированный набор сервисных услуг для организаций, которым необходима круглосуточная поддержка систем информационной безопасности



Расширенная программа «плюс» — направлена на обеспечение бесперебойной работы критичных систем информационной безопасности

Унифицированный состав и параметры услуг в рамках разработанных программ позволяют оказывать услуги с максимальным соотношением цена/качество. При этом, каждому Заказчику мы готовы предложить индивидуальный подход, соответствующий его требованиям к доступности средств обеспечения информационной безопасности.

Компетенции по вендорам

- | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------------------------|
| ▷ CA Technologies (Xceedium) | ▷ Micro Focus (HPE) | ▷ SolarWinds | ▷ Доктор Веб |
| ▷ Check Point Software Technologies | ▷ NETSCOUT (Arbor Networks) | ▷ Tenable | ▷ ИнфоТекс |
| ▷ Cisco Systems | ▷ ObservelT | ▷ Trend Micro | ▷ Код Безопасности |
| ▷ FireMon | ▷ One Identity | ▷ Verizon | ▷ Крипто-Про |
| ▷ Forcepoint | ▷ Oracle | ▷ VMware | ▷ Лаборатория Касперского |
| ▷ Gigamon | ▷ Palo Alto | ▷ Websense | ▷ НПО "ЭШЕЛОН" |
| ▷ IBM | ▷ PineApp | ▷ Аванпост | ▷ НПО РТК |
| ▷ Imperva | ▷ Positive Technologies | ▷ АйТи БАСТИОН | ▷ ОКБ САПР |
| ▷ Indeed Identity | ▷ Qualys | ▷ Аладдин Р.Д. | ▷ Ростелеком-Solar |
| ▷ InfoWatch | ▷ Radware | ▷ АЛТЭКС-СОФТ | ▷ С-Терра СиЭсПи |
| ▷ McAfee | ▷ RSA | ▷ Валидата | ▷ Центр Специальной Системотехники |
| | ▷ SmartLine | ▷ ГАРДА ТЕХНОЛОГИИ | |

и другие производители в области ИБ

Мы готовы ответить на ваши вопросы и подобрать оптимальное решение!



Информзащита
Сервисный центр

info@itsoc.ru



+7 (495) 981-92-22





Состав программ технической поддержки

Базовый пакет услуг

	STD	EXT	EXT+
Прием и регистрация заявок на обслуживание	✓	✓	✓
Диагностика неисправности	✓	✓	✓
Решение инцидентов работоспособности	✓	✓	✓
Консультации инженера	✓	✓	✓
Работа с техническими службами производителя	✓	✓	✓
Доступ к базе знаний	✓	✓	✓
Ремонты и замена оборудования	✓	✓	✓
Выезды на объект	✗	✓	✓
Выделенные ресурсы (9x5)	✗	✓	✓
Регламентные работы и профилактика	✗	✓ * без выездов	✓
Отчетность	✗	✓	✓
Формирование регламентов эксплуатации	✗	✗	✓

Параметры обслуживания (SLA)

	9x5	24x7	24x7
График обслуживания	9x5	24x7	24x7
Реакция  мин	15	15	15
Передача запроса инженеру в работу приоритет ВЫСОКИЙ  мин	30	30	30
Решение инцидента приоритет ВЫСОКИЙ  час	12	8	8
Количество выездов	Без выездов	Ограниченное количество	Неограниченное количество

* Любая из программ (состав услуг и параметры обслуживания) может быть доработана под потребности и уровень критичности системы для организации.