



Техническое сопровождение

Услуги технического сопровождения направлены на решение задач функционирования средств защиты информации и расширяют существующие программы технической поддержки набором эксплуатационных сервисов.



Стандартная программа
— включает в себя набор сервисных услуг для организаций, которым актуальна поддержка комплексов информационной безопасности с элементами сопровождения в рабочее время



Расширенная программа
— сбалансированный набор услуг сопровождения для организаций, направленный на проактивное предупреждение сбоев оборудования и ПО в рамках круглосуточной поддержки систем ИБ



Расширенная программа «плюс» — услуги для обеспечения бесперебойной работы критичных систем информационной безопасности, которые требуют постоянного контроля и развития

Поддерживаемые решения

СЗИ от НСД	Мониторинг инфраструктуры и приложений	Технология единого входа (SSO)	Защита от целевых атак (APT)
Защита периметра (Межсетевое экранирование)	Мониторинг инцидентов безопасности (SIEM)	Управление учётными данными (IDM)	Безопасность Web-приложений (WAF)
Инфраструктура открытых ключей (PKI)	Сетевое активное оборудование	Безопасность мобильных устройств (MDM)	Защита БД
Криптографическая защита	Контроль привилегированного доступа	Защита от DDoS	Система защиты конечных точек (EPP)
Антивирусная защита	Управление уязвимостями	Защита виртуальных сред	Контроль соответствия политик
Обнаружение и предотвращение вторжений (IDS/IPS)	Защита от утечек (DLP)	Защита почты	Прочее

Мы готовы ответить на ваши вопросы и подобрать оптимальное решение!









Состав программ технического сопровождения

Базовый пакет услуг	STD	EXT	EXT+
Техническая поддержка	✓	✓	✓
Контроль состояния лицензий, подписок, версий ПО	✓	✓	✓
Внесение изменений	✓	✓	✓
Обновление ПО	✓	✓	✓
Ведение документации	✗	✓	✓
Оптимизация работоспособности	✗	✓	✓
Эксплуатационные аудиты и отчетность	✗	✓	✓
Контроль качества	✗	✓	✓
Решение проблем функционирования	✗	✗	✓

Параметры обслуживания (SLA)

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
Решение типовых запросов на изменения приоритет ВЫСОКИЙ  час	48	32	32
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.