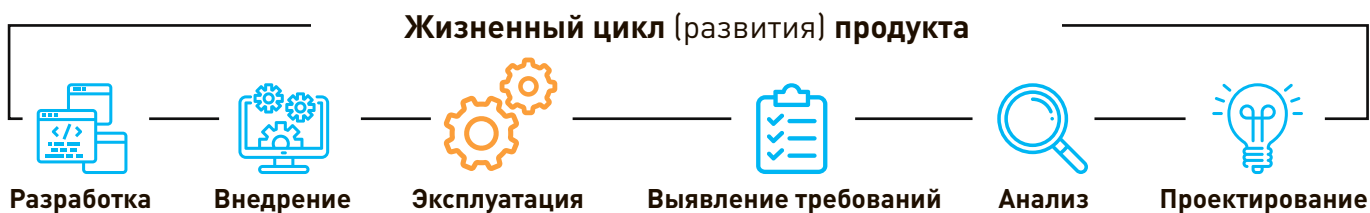


обеспечивает заказчикам безопасную эксплуатацию информационных систем за счет предоставления передовых компетенций и опыта в сфере информационной безопасности

Процесс обеспечения информационной безопасности неразрывно связан в том числе с эксплуатацией технических средств защиты информации.

Квалифицированное сопровождение эксплуатации систем ИБ способствует более продуктивной защите информационных ресурсов организации и снижает возможные риски простоев деятельности, потерь и утечек данных, репутационных и финансовых издержек.



Сервисный центр предлагает широкий спектр программ обслуживания в качестве единого центра компетенций: от совместных с производителем до собственных, решающих задачи эксплуатации систем безопасности

## Программы совместной поддержки



Техническая поддержка

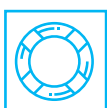
Доставка сервиса производителя, где СЦ обеспечивает 1 и 2 линии поддержки производителя с более лучшим SLA.

- ▶ SLA по времени решения
- ▶ Работа с производителем
- ▶ Поддержка на стыке решений различных производителей

## Собственные программы поддержки



Техническая поддержка



Техническое сопровождение



Аутсорсинг эксплуатации

Расширение программ поддержки производителей дополнительными услугами и параметрами обслуживания. Доступны собственные программы поддержки и индивидуальный подход по решению задач эксплуатации.

Дополнительные возможности:

- ▶ Разовые консультации и настройка систем
- ▶ Организация локальной службы сопровождения
- ▶ Стендирование в лаборатории СЦ
- ▶ Подписка и аренда технических средств

## Поддерживаются все основные классы решений ИБ

FW	IDS/IPS	VA	WAF	Защита почты
CG	SIEM	IDM	DAM	Защита от DDOS
UA	EPP	MDM	PVE	Контроль соответствия политик
PKI	PAM	APT	DAG	
AV	DLP	SSO		

## Единые параметры поддержки

### Hardware

	Стандартная гарантия	Расширенная гарантия
Режим обслуживания	9x5	9x5
Время реакции инженера	45 рабочих минут	45 рабочих минут
Доставка в АСЦ	заказчик	исполнитель
Возврат из ремонта	исполнитель	исполнитель
RMA/ отправка	✗	✓
Срок ремонта	> 30 раб. д	авансовая замена

### Software

	Стандартный	Расширенный	Расширенный +
Прием обращений	24x7	24x7	24x7
Режим обслуживания	9x5	9x5	24x7
Время реакции инженера	45 рабочих минут	45 минут	45 минут
Решение критичных инцидентов	9x5	24x7	24x7
Экстренные выезды	✗	✓	✓
Обновление ПО	✗	✓	✓

Любая программа сервисного обслуживания может быть адаптирована под потребности и уровень критичности системы ИБ

## Официальная сервисная авторизация



\* Подробную информацию о работе с производителем, можно уточнить по эл. почте: [support@itsoc.ru](mailto:support@itsoc.ru)

### Доступны компетенции по продуктам:

UserGate	Крипто-Про	IBM Security	VMware	АйТи БАСТИОН
Лаборатория Касперского	Доктор Веб	Positive Technologies	R-Vision	НПО «РусБИТех»
CyberArk	Zecurion	Splunk	Verizon	НПО ЭШЕЛОН

## Преимущества

- ▶ Единый круглосуточный центр обработки заявок
- ▶ Русскоязычный интерфейс общения по сервисным вопросам
- ▶ SLA по времени решения (80% решается экспертами СЦ без эскалации на производителя)
- ▶ Мультивендорность и решение смежных вопросов
- ▶ Сервисная лаборатория - более 300 программных и аппаратных стендов по решениям ИБ
- ▶ Собственные курсы и программы развития, официальная сертификация производителей по продуктам

Системный интегратор

+7 495 980 23 45

[market@infosec.ru](mailto:market@infosec.ru)

[www.infosec.ru](http://www.infosec.ru)

Сервисный центр

+7 495 981 92 22

+7 495 980 23 45 доб.06

[support@itsoc.ru](mailto:support@itsoc.ru)

[www.itsoc.ru](http://www.itsoc.ru)

Центр противодействия кибератакам IZ:SOC

+7 495 980 23 45

[izsoc@infosec.ru](mailto:izsoc@infosec.ru)

[www.izsoc.ru](http://www.izsoc.ru)

