

Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА»



обеспечивает заказчикам безопасную эксплуатацию информационных систем, используя передовые компетенции и накопленный опыт в сфере информационной безопасности

Профессиональное сопровождение эксплуатации систем ИБ способствует надежной защите информационных ресурсов заказчика и снижает возможные риски простоев деятельности, потерь и утечек данных, а также 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 ИБ

Программы совместной поддержки



Техническая поддержка

Техническая поддержка по программе производителя в качестве 1 и 2 линии

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

Собственные программы поддержки



Техническая поддержка

Расширение программ поддержки производителей дополнительными услугами и параметрами обслуживания

Доступны собственные программы поддержки и индивидуальный подход по решению задач эксплуатации



Техническое сопровождение

Дополнительные возможности:

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



Аутсорсинг эксплуатации

Поддерживаются все основные классы решений ИБ

NGFW	SIEM	PKI	AV	СКЗИ
IPS/IDS	IRP/SOAR	DAM	VM	СЗИ от НСД
WAF	IDM	ATP	DLP	Защита виртуальных сред
DAG/DCAP	PAM	EPP/EDR	DDP	Защита почты

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 инцидентов	9x5	24x7	24x7
Предоставление обновлений	✓	✓	✓
Информирование об обновлениях	✗	✗	✓

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

Официальная сервисная авторизация в качестве 1-2 линий поддержки производителя



Компетенции по продуктам:

Positive Technologies	UserGate	ГАРДА	Конфидент	СОЛАР СЕКЬЮРИТИ
Лаборатория Касперского	R-Vision	Доктор Веб	InfoWatch	С-Терра СиЭсПи
АЛТЭКС-СОФТ	БИФИТ	Крипто-Про	Makves	Аладдин Р.Д.

Преимущества

- ▶ Единый круглосуточный центр обработки заявок
- ▶ Русскоязычный интерфейс общения по сервисным вопросам
- ▶ SLA по времени решения (85% запросов решается экспертами СЦ без эскалации на производителя)
- ▶ Мультивендорность и решение смежных вопросов
- ▶ Техническая сервисная лаборатория: в составе решения ведущих производителей ИБ
- ▶ Собственные курсы и программы развития, официальная сертификация производителей по продуктам

Системный интегратор

+7 495 980 23 45
market@infosec.ru
www.infosec.ru

Сервисный центр

+7 495 981 92 22
+7 495 980 23 45 доб.06
support@itsoc.ru
www.itsoc.ru

Центр противодействия кибератакам IZ:SOC

+7 495 980 23 45
izsoc@infosec.ru
www.izsoc.ru