

# 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.

## STD

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

## EXT

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

## EXT+

**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

- |                          |                           |                         |                    |
|--------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------|
| ▶ Код Безопасности       | ▶ БИФИТ                   | ▶ SNRay                 | ▶ НПО ЭШЕЛОН       |
| ▶ Крипто-Про             | ▶ СОЛАР СЕКЬЮРИТИ         | ▶ Аладдин Р.Д.          | ▶ ГАРДА ТЕХНОЛОГИИ |
| ▶ ИнфоТекс               | ▶ ОКБ САПР                | ▶ Гетмобит              | ▶ Makves           |
| ▶ Специальная интеграция | ▶ Конфидент               | ▶ ИТ-Экспертиза         | ▶ АйТи БАСТИОН     |
| ▶ UserGate               | ▶ Лаборатория Касперского | ▶ Positive Technologies | ▶ Газинформсервис  |
| ▶ InfoWatch              | ▶ Доктор Веб              | ▶ АЛТЭКС-СОФТ           | ▶ R-Vision         |

**Мы готовы ответить на ваши вопросы и подобрать оптимальное решение!**

### 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@infosec.ru  
www.itsoc.ru

### Центр противодействия кибератакам IZ:SOC

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

## 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)

| График обслуживания                |                   |     | 9x5         | 24x7                    | 24x7                      |
|------------------------------------|-------------------|-----|-------------|-------------------------|---------------------------|
| Реакция                            |                   | мин | 15          | 15                      | 15                        |
| Передача запроса инженеру в работу | высокий приоритет | мин | 30          | 30                      | 30                        |
| Решение инцидента                  | высокий приоритет | 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.