



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

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

- 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
- Отчетность
- Формирование регламентов эксплуатации

Параметры обслуживания (SLA)

График обслуживания		
Реакция		 мин
Передача запроса инженеру в работу	приоритет высокий	 мин
Решение инцидента	приоритет высокий	 час
Количество выездов		

9x5	24x7	24x7
15	15	15
30	30	30
12	8	8
Без выездов	Ограниченнное количество	Неограниченное количество

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